



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*TOMASZ CHRÓSTNY*

Warszawa, 7 grudnia 2021 r.

DOZIK-3.610.1.2021.KJ

wersja jawna

**Decyzja nr DOZIK 11/2021**

I.

Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**, działania TeleGo Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów o:
  - a) tożsamości ww. Spółki, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Spółkę przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych poprzez niezgodne z prawdą wskazywanie lub sugerowanie, że osoby te reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, z którego usług korzystają konsumenci, podczas gdy przedstawiają oni ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółkę, z którą konsumenci nie mają podpisanej umowy,
  - b) przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu rozmowy (wizyty) poprzez niezgodne z prawdą wskazywanie lub sugerowanie przez osoby reprezentujące Spółkę, że dokumenty przedkładane konsumentom do podpisu stanowią zmianę warunków umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie skutkuje zawarciem nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z TeleGo Sp. z o.o. i wiąże się ze zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych,

co stanowi nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym



praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktyki, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej ze Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza odstąpienia od umowy,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**i nakazuje zaniechanie ich stosowania.**

II.

Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nadaje niniejszej decyzji w zakresie pkt I sentencji decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.**

III.

Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021 r., poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na TeleGo Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie środki usunięcia trwających skutków praktyk stwierdzonych w pkt I.1.a, I.1.b i II niniejszej decyzji, polegające na:**

1. obowiązku skierowania listem polecony - **w terminie miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji** - do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość z TeleGo Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (bez względu na to czy umowy te zostały rozwiązane czy nadal obowiązują), w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji w niniejszej sprawie, w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji, o treści:

**„Prezes UOKiK w decyzji nr DOZIK 11/2021 uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki TeleGo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dawniej Novum S.A.) polegające na:**

**- wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów o:**

- a) **tożsamości ww. Spółki, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Spółkę przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych poprzez niezgodne z prawdą wskazywanie lub sugerowanie, że osoby te reprezentują**

dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, z którego usług korzystają konsumenci, podczas gdy przedstawiają oni ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółkę, z którą konsumenci nie mają podpisanej umowy,

- b) przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu rozmowy (wizyty) poprzez niezgodne z prawdą wskazywanie lub sugerowanie przez osoby reprezentujące Spółkę, że dokumenty przedkładane konsumentom do podpisu stanowią zmianę warunków umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie skutkuje zawarciem nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z TeleGo Sp. z o.o. i wiąże się ze zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych,

co stanowi nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktyki, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;


oraz na:

- utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej ze Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza odstąpienia od umowy

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym.** Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenci mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie. Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna w tym zakresie dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w niniejszej decyzji.

**Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 11/2021 dostępna jest na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).**

(podpis osoby uprawnionej do reprezentacji Spółki)”.  


Informacja przekazywana konsumentom będzie w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką Times New Roman w rozmiarze 11, kolorze czarnym, na białym tle.

2. obowiązku zamieszczenia i utrzymywania przez okres trzech miesięcy, na koszt TeleGo Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, informacji o treści:

*„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK 11/2021 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania TeleGo Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na:*

*- wprowadzającym w błąd informowaniu o tożsamości ww. Spółki, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Spółkę przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych poprzez niezgodne z prawdą wskazywanie lub sugerowanie, że osoby te reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, z którego usług korzystają konsumenci, podczas gdy przedstawiają oni ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółkę, z którą konsumenci nie mają podpisanej umowy,*

*- wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów o przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu rozmowy (wizyty) poprzez niezgodne z prawdą wskazywanie lub sugerowanie przez osoby reprezentujące Spółkę, że dokumenty przedkładane konsumentom do podpisu stanowią zmianę warunków umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie skutkuje zawarciem nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z TeleGo Sp. z o.o. i wiąże się ze zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych,*

*które to praktyki stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070) oraz godzą w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowią praktyki, naruszające zbiorowe interesy konsumentów;*

*oraz na:*

*- utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej ze Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza odstąpienia od umowy*

*co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.*

**Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenci mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie. Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna w tym zakresie dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze**

stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w niniejszej decyzji.

**Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 11/2021 dostępna jest na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).**

Informacja ta, będzie opublikowana w następujący sposób:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- w górnej części strony głównej domeny [www.telego.pl](http://www.telego.pl) i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej ww. strony w przyszłości, z możliwością zamknięcia oświadczenia przez użytkownika poprzez kliknięcie krzyżyka w prawym górnym rogu ramki; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- fragment „**Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 11/2021 dostępna jest na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).**” ma stanowić hiperłącze prowadzące do strony internetowej: [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec\\_prez.nsf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf),
- zamieszczona na głównej stronie internetowej Spółki, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji i będzie utrzymywana przez okres 3 (trzech) miesięcy.

#### IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021 r., poz. 275), **nakłada się** na TeleGo Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1.a sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **2 635 518 zł** (słownie: dwa miliony sześćset trzydzieści pięć tysięcy pięćset osiemnaście złotych), płatną do budżetu państwa;
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1.b sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **2 635 518 zł** (słownie: dwa miliony sześćset trzydzieści pięć tysięcy pięćset osiemnaście złotych), płatną do budżetu państwa;
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną**

w wysokości **2 635 518 zł** (słownie: dwa miliony sześćset trzydzieści pięć tysięcy pięćset osiemnaście złotych), płatną do budżetu państwa.

V.

Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021 r., poz. 275), w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735) postanawia się obciążyć TeleGo Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 34 zł (słownie: trzydzieści cztery złote) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu”), mając na uwadze otrzymywane skargi od konsumentów oraz rzeczników konsumentów dotyczące nieprawidłowości w działalności Novum S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „Novum”), przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy Novum, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000368094, dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz zawieraniem tych umów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (DOZIK-3.401.2.2019.MCh.KK).

*Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Novum Spółki Akcyjnej, stan na dzień: 3 kwietnia 2019 r., karty nr 7-10; postanowienie i zawiadomienie Prezesa Urzędu z dnia 14 marca 2019 r., karty nr 1-4.*

Z ww. skarg wynikało, że przedstawiciele Novum, działający w jej imieniu i na jej rzecz, informują konsumentów, iż reprezentują ich dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych i proponują im zawarcie nowej umowy na świadczenie tych usług o obniżonych kosztach. Równocześnie przedstawiciele ci zapewniali konsumentów, iż nowa umowa jest kontynuacją umowy dotychczasowej. O tym, że konsumenci zawarli nowe umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Novum, dowiadawali się dopiero po otrzymaniu rachunków do zapłaty z tytułu świadczonych przez Novum usług lub w wyniku kontaktu ze strony przedstawiciela dotychczasowego operatora.

Z dniem 1 października 2019 r. nastąpił podział poprzez wydzielenie w trybie art. 529 § 1 pkt 4 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 505 dalej: ksh) - części majątku Novum S.A. z siedzibą w Warszawie i przeniesienie jej na Spółkę Fuxeo Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przy czym

plan podziału wskazał również na planowaną zmianę firmy spółki przejmującej „Fuxeo sp. z o.o.” na „TeleGo sp. z o.o.”), zgodnie z planem podziału z [\*\*\*\*\*]

*Dowód: plan podziału Spółki Novum S.A. z dnia [\*\*\*\*\*], karty nr 1221-1227.*

W przedmiotowym zakresie (tj. w zakresie działalności telekomunikacyjno-obługowej) Fuxeo sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wstąpiła w prawa i obowiązki Novum S.A. z siedzibą w Warszawie.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu otrzymał również pisma z Urzędu Komunikacji Elektronicznej, z Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 27 maja 2019 r., a także pismo z Prokuratury Okręgowej w Poznaniu z dnia 22 listopada 2019 r. wskazujące na możliwość stosowania przez przedstawicieli handlowych działających na rzecz TeleGo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „Spółka”) praktyki polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do podmiotu z którym zawarcie umowy przedstawiciele ci oferują.

*Dowód: pismo Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 5 lutego 2020 r., karty nr 1247 oraz nr 1248-1249, pismo Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 27 maja 2019 r., karty nr 1231-1245, pisma Prokuratury Okręgowej w Poznaniu z dnia 22 listopada 2019 r., karty nr 1229-1230.*

TeleGo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pismem procesowym z dnia 13 października 2020 r. w sprawie o sygn. akt VII Aga 489/19 (XVII Ama 34/16) z odwołania Novum S.A. od decyzji Prezesa Urzędu nr DDK-29/2015 z dnia 30 grudnia 2015 r. poinformowała o wstąpieniu w prawa i obowiązki Novum S.A. w wyniku dokonanego podziału Spółki Novum S.A. Załączony do ww. pisma plan podziału wskazał na przejęcie przez TeleGo Sp. z o.o. spraw sądowych Novum S.A. oraz m.in. postępowania prowadzonego przez Prezesa Urzędu pod sygn. akt DOZIK-3.403.2.2019.

*Dowód: pismo procesowe TeleGo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (d. Novum S.A.) z dnia 13 października 2020 r., w sprawie o sygn. akt VII Aga 489/19 (XVII Ama 34/16), karty nr 1214-1227.*

Przejęcie skutkowało tym, że Novum S. A. z siedzibą w Warszawie obsługuje po podziale sprzedaż energii elektrycznej i gazu klientom biznesowym i indywidualnym, a Fuxeo sp. z o.o. (obecnie działająca pod firmą TeleGo Sp. z o.o.) przejęła sprzedaż usług telekomunikacyjnych obejmujących świadczenie usług telefonii komórkowej, Internetu mobilnego i Wimax, telefonii stacjonarnej WLR, telefonii nomadycznej oraz teleopieki.

*Dowód: plan podziału Spółki Novum S.A. z dnia [\*\*\*\*\*], karty nr 1221-1227.*

W dniu 23 kwietnia 2021 r. Prezes Urzędu na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego postanowił o wszczęciu niniejszego postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

*Dowód: postanowienie Prezesa Urzędu z dnia 23 kwietnia 2021 r., karty nr 1197-1208, zawiadomienie Prezesa Urzędu z dnia 23 kwietnia 2021 r., karty nr 1209-1211.*

Postanowieniem z dnia 23 kwietnia 2021 r., Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określone dokumenty i materiały zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego pod sygnaturą DOZIK-3.403.2.2019.KK. Tym samym postanowieniem Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów we wszczętym wobec Spółki postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze DOZIK-3.610-1.2021.KK określone pisma - przede wszystkim konsumentów oraz rzeczników konsumentów dotyczących działalności Novum oraz TeleGo, które wpłynęły do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

*Dowód: postanowienie Prezesa Urzędu z dnia 23 kwietnia 2021 r., karty nr 1212-1213.*

Pismem z dnia 20 lipca 2021 r. Spółka przedstawiła stanowisko w sprawie, wskazując, że pierwszy ze stawianych w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zarzutów opiera się na nieprawidłowym założeniu, że przedstawiciele TeleGo posługiwali się telefonem w celu zainicjowania sprzedaży. Spółka podkreśliła, że nie nawiązuje kontaktu z konsumentami oraz nie wykorzystuje w tym celu rozmów telefonicznych. TeleGo zaprzeczyła również twierdzeniom konsumentów wyrażonym w pismach załączonych do materiału dowodowego sprawy w zakresie możliwości wprowadzenia w błąd podczas osobistej wizyty przedstawiciela w miejscu zamieszkania konsumenta, wskazując w powyższym zakresie na oświadczenia podpisywane przez konsumentów. Konsument miał w nich wyrażać świadomość, iż „TeleGo jest firmą telekomunikacyjną konkurencyjną wobec operatorów sieci Plus, T-Mobile, Play i innych dostawców usług telekomunikacyjnych” oraz że „z chwilą podpisania Umowy decyduje się na korzystanie z usług” TeleGo. Spółka poinformowała również, że konsumenci podczas wizyty są informowani o prawie do odstąpienia od umowy oraz otrzymują wzór oświadczenia o odstąpieniu, co również kwitują podpisem pod ww. oświadczeniem. W ocenie Spółki partnerzy, którym powierzona została całość sprzedaży usług TeleGo w wyniku zawartych umów współpracy, „w dalszym ciągu prawnie istnieją i nie pozostają w żadnym związku zależności ze Spółką”, wobec czego zarzucane Spółce praktyki stanowią działania innych przedsiębiorców.

Postanowieniem z dnia 19 listopada 2021 r. Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów we wszczętym wobec Spółki postępowaniu o sygnaturze DOZIK-3.610-1.2021.KK pism konsumentów oraz rzeczników konsumentów dotyczących działalności Novum oraz TeleGo, które wpłynęły do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

*Dowód: postanowienie Prezesa Urzędu z dnia 19 listopada 2021 r., karty nr 1913-1914.*

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735), pismem z dnia 19 listopada 2021 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. W dniu 23 listopada 2021 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki.



Pismem z dnia 23 listopada 2021 r. Spółka przedstawiła wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wraz z propozycją zobowiązania, poprzez:

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

*Dowód: pismo Spółki z dnia 23 listopada 2021 r., karty nr 2164-2172, 2178-2183.*



[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

*Dowód: wydruk korespondencji mailowej ze Spółką z dnia 25 listopada 2021 r., karta nr 2174.*

Pismem z dnia 29 listopada 2021 r. Spółka przedstawiła stanowisko, w którym zaprzeczyła twierdzeniom konsumentów w odniesieniu do zarzutów objętych postępowaniem. W ocenie Spółki decyzja nie może opierać się na oświadczeniach konsumentów wyrażonych w kierowanych do Prezesa Urzędu pismach. Spółka ponownie wskazała na treść pobieranych od konsumentów oświadczeń oraz dokonywaną weryfikację nagrań. Wniosła jednocześnie o przeprowadzenie dowodów z przesłuchania konsumentów, partnerów handlowych oraz nagrań z rozmów weryfikacyjnych.

Prezes Urzędu ocenił, że powoływane dowody mają służyć wyłącznie przedłużeniu procedowania w sprawie. Materiał dowodowy należy uznać za pełny i kompletny, tym samym nie zachodzi potrzeba przesłuchania konsumentów, na okoliczność przedstawianych w pismach informacji. Ich stanowisko zostało bowiem zawarte w kierowanych m.in. do Urzędu pismach. Podobnie dowód z przesłuchania wybranych przez Spółkę przedstawicieli handlowych, w ocenie Prezesa Urzędu nie eliminowałby możliwości stwierdzenia praktyk opisanych w decyzji. Natomiast przekazane przez Spółkę nagrania z rozmów weryfikacyjnych, zostały omówione w dalszej części decyzji. Zgromadzone w toku postępowania w skargi konsumentów stanowiące materiał dowodowy w sprawie zawierają opis stosowanych przez TeleGo praktyk, o zbliżonej treści wobec czego stanowią wiarygodny dowód przy tak powtarzalnym modelu zachowania TeleGo.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny**

TeleGo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy pod numerem: 0000706498.

*Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na dzień: 21.06.2021 r., karty nr 1861-1863.*

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka, w ramach prowadzonej działalności oferuje konsumentom usługi telefonii stacjonarnej w oparciu o świadczoną przez Orange Polska S.A. usługę hurtowego dostępu do sieci ww. podmiotu (tzw. usługa WLR - niebędąca aktywnie oferowana przez Spółkę), usługi telefonii ruchomej, telefonii nomadycznej i transmisji danych w telefonii ruchomej świadczone w oparciu o sieć Polkomtel Sp. z o.o.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 9 kwietnia 2019 r., karta nr 15.*



Przedsiębiorca zarejestrowany jest w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych w UKE pod numerem 9324. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o zawierane z konsumentami umowy cywilnoprawne.

*Dowód: wydruk z rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych z dnia 25 października 2021 r., karta nr 1889.*

#### Adresaci oferty Spółki

Oferta Spółki kierowana jest do wszystkich konsumentów, bez ograniczeń i podziałów wiekowych. Jak wskazała Spółka, nie występują również geograficzne ograniczenia sprzedaży usług dokonywanych przez działających w imieniu i na rzecz Spółki partnerów.

W oparciu o przedstawione przez Spółkę informacje Prezes Urzędu ustalił, że Spółka zawiera umowy z konsumentami mieszkającymi na terenie całego kraju.

Jednocześnie TeleGo przedstawiła dane obrazujące procentowy udział wśród aktualnych na dzień 15 października 2021 r. abonentów Spółki osób po 65. roku życia, zgodnie z którym jest to [\*\*\*]% klientów usług mobilnych, [\*\*\*]% usług internetowych i [\*\*\*]% użytkowników telefonii nomadycznej (tj. usług świadczonych w sposób pozwalający użytkownikom na wykonywanie i odbieranie połączeń z różnych lokalizacji geograficznych, bez możliwości jej zmiany w trakcie trwającego połączenia).

*Dowód: pismo Spółki z dnia 15 października 2021 r., karta nr 1847.*

Znaczna część kierowanych do Prezesa Urzędu skarg na działania Spółki pochodzi od konsumentów-osób starszych, które były związane umową z innym operatorem i które w wyniku jej działań stanęły przed koniecznością zapłaty kosztów, o których mowa w art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2021 r., poz. 576, dalej jako: „pt”), wynikających z wcześniejszego zakończenia umowy z poprzednim dostawcą usług lub też stawali się stronami dwóch umów na ten sam rodzaj usługi lub otrzymali usługę lub urządzenie, których nie zamawiali<sup>1</sup>.

W kierowanych do Urzędu pismach konsumentów, a także przekazanych przez Spółkę reklamacjach często podkreślany jest starszy wiek konsumentów-abonentów Spółki oraz związane z nim cechy psychofizyczne i ich wpływ na świadomość podejmowanej decyzji dotyczącej zawarcia umowy ze Spółką. Świadczą o tym poniższe, przykładowe fragmenty pism (pisownia oryginalna, pogrubienia własne).

*„Jestem osoba niepełnosprawną, posiadam orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (znacznego) potrzebuję opieki, a telefon jest jedynym kontraktem ze światem. Posiadam*

---

<sup>1</sup> Zgodnie z tym przepisem 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 przez 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.

1000 zł emerytury mam **87 lat**. Oświadczam państwu, że nie zapłacę żadnej kary wynikającej z umowy, która podpisałam ze względu na to, że mnie bezczelnie oszukano i okłamano przez osoby reprezentujące Waszą firmę. Osobę w moim wieku powinno się informować bardzo dokładnie, a nie wykorzystywać mój wiek - wstyd”, karta nr 63;

„Oczywiście był w pidzampie, bez okularów (mój mąż ma niedosłuch więc niewiele zrozumiał z rozmowy przez komórkę z operatorem z którym rozmawiałam przy kurierze: posiada orzeczenie o niepełnosprawności, choruje od stycznia br.) (...) Jestem osobą po 70-ce i musze to teraz odkręcać, bo mój mąż jest niepełnosprawny”, karta nr 76;

„Dodatkowo podnoszę, że mój wiek (**87 lata**) oraz stan zdrowia sprawiają, że nie zawsze jestem w stanie weryfikować prawdziwość informacji uzyskiwanych od przedstawiciela przedsiębiorcy, skłonna jestem raczej okazywać zaufanie pracownikom dostawcy usług”, karta nr 229;

„Jako **85-letnia osoba** nie byłam w stanie zorientować się, iż pełnomocnik nie pozostawił mi umowy”, karta nr 1277, RPW/62258/2019;

„Ja niestety nie mam tyle pieniędzy abym płaciła oszustom, mnie jest nie stać, **jestem emerytką w podeszłym wieku (75 lat)** do tego jestem schorowana”, karta nr 1297, RPW/7378/2020;

„Pragnę zaznaczyć, że jestem emerytką w wieku **80 lat**, cierpiącą na liczne dolegliwości (...)”, karta nr 1338, RPW/3005/2021;

„Skarga dotyczy działania ww firmy tzn. (...) po drugie nachalnego namawiania **osoby starszej (84 lata)** do podpisania umowy zmiany operatora telefonicznego”, karta nr 1357, RPW/6427/2021;

„nadmienię że **jestem starszą schowaną kobietą w wieku 74 lat**”, karta nr 1924, RPW/36261/2021;

„Nadto, wskazać należy na wiek mojego Mocodawcy, który obecnie ma **84 lata**. Okoliczność ta powodowała, że de facto pod wpływem błędu mój Mocodawca złożył podpisy po Umowami ze Spółką”, karta nr 1925, RPW/36262/2021;

„propozycja zawarcia umowy skierowana została do **osoby starszej i schorowanej, która ma problemy ze słuchem i wzrokiem**. Osoba taka nie jest w stanie biegle przyswoić informacji przekazywanych w pośpiechu przez telefon oraz podczas wizyty przedstawiciela firmy”, karta nr 1949, RPW/43554/2021;

„Tego typu praktyki są nielegalne i nieuczciwe a **wykorzystywanie mojego podeszłego wieku (86 lat)** oraz dzwonienie do mnie (wbrew ustawie RODO) to przejaw typowych nieuczciwych praktyk”, karta nr 2077, RPW/53024/2021;

„Takie działania Telego należy uznać za co najmniej wprowadzenie w błąd i stanowiące naruszenie podstawowych praw konsumenta, który z racji **wieku (72 lata)** powinien

podlegać szczególnej ochronie, a nie w istocie stanowić „łatwy cel” dla sprzedawców telefonicznych”, karta nr 2093, RPW/19767/2021;

„Zaznaczam, że mam już 79 lat i nie mam doświadczenia z osobami, które w imieniu firm chodzą po domach i starają się nakłonić osoby starsze do zawierania umów, które jak się potem okazuje są dla nich niekorzystne”, karta nr 101;

„Jestem osobą samotną emerytką liczącą 87 lat, chorą i niezupełnie sprawną, więc takie osoby jest b. łatwo wprowadzić w błąd i nie zawsze potrafią one wyjść obronną ręką z trudnych sytuacji”, karta nr 107.

Spółka świadczy lub świadczyła stacjonarne usługi telekomunikacyjne abonentom w oparciu o umowy zawierane z wykorzystaniem wzorców umów. Lista stosowanych wzorców stanowi załącznik nr 1 do decyzji.

Prezes Urzędu ustalił, że na dzień 1 stycznia 2017 r. Novum świadczyła usługi [\*\*\*\*] abonentom będącym konsumentami, na dzień 1 lipca 2017 r. [\*\*\*\*] abonentom, natomiast na dzień 28 lutego 2019 r. liczba ta wynosiła [\*\*\*\*] abonentów.

Jednocześnie Spółka wskazała na liczbę odstąpień od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość podając, iż w 2017 r. od umowy odstąpiło [\*\*\*\*] abonentów, w 2018 r. [\*\*\*\*], w 2019 r. [\*\*\*].

*Dowód: pismo Novum z dnia 9 kwietnia 2019 r., karty nr 15-16.*

W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów TeleGo przekazała również dane odnoszące się do roku 2020, wskazując na zawarcie [\*\*\*\*] umów o świadczenie usług poza lokalem przedsiębiorstwa w tym roku oraz [\*\*\*] zwartych umów od początku 2021 r. do dnia 26 kwietnia 2021 r.

Ponadto Spółka wskazała na liczbę [\*\*\*] skutecznie rozwiązanych umów od kwietnia 2020 r. z tytułu odstąpienia/skarg/reklamacji konsumentów dotyczących wprowadzenia w błąd przez przedstawiciela TeleGo co do tożsamości dostawcy usług.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 17 maja 2021 r., karty nr 1467-1468.*

#### Stosowane przez Spółkę wzorce umowne

Wzory umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagają uzupełnienia o dane konsumenta, z którym zawierana jest umowa. Wpisania odrębnego do umów wymagają m.in. dane osobowe konsumenta, miejsce zawarcia umowy, data zawarcia umowy, podpisy stron. Uzupełnione mogą być również miejsca przeznaczone do wyboru taryfy, okresu zawarcia umowy.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, poza umową główną, składa się z kilku innych dokumentów będących załącznikami do umowy abonenckiej, które we wzorcu umowy określone są jako jej części integralne.

Prezes Urzędu, w oparciu o wyjaśnienia Novum ustalił, że przy zawieraniu umowy pełnomocnik Spółki zobowiązany jest wręczyć i pozostawić konsumentowi umowę, regulamin świadczenia usługi, regulamin promocji, o ile znajduje zastosowanie, cennik, pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenie potwierdzające otrzymanie kluczowych informacji potwierdzających prawidłowość procesu sprzedażowego a także w przypadku przeniesienia numeru pełnomocnictwo do przeprowadzenia tego procesu wraz z wnioskiem o przeniesienie numeru.

Dowód: *pismo Novum z dnia 9 kwietnia 2019 r., karty nr 14.*

Treść wzorca umowy wskazuje również na to, że do umowy powinien być załączony dokument w postaci Załącznika nr 3 - Sprzedaż telefonu.

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, przy zawieraniu umowy przekazuje ona konsumentom wzór odstąpienia od umowy wraz z pouczeniem o odstąpieniu od umowy. Dokument, w wersji stosowanej od 1 grudnia 2018 r. pn. Załącznik nr 4. Wzór odstąpienia od umowy zawiera wyłącznie „Oświadczenie abonenta o odstąpieniu od umowy” bez pouczenia o prawie odstąpienia od umowy. Wzór odstąpienia zawiera puste pola umożliwiające wpisanie danych konsumenta, daty zawarcia umowy lub umów w przypadku zawarcia również umowy sprzedaży urządzenia, a także miejsce na datę i podpis abonenta składającego oświadczenie.

Dowód: *dokument Załącznik nr 4. Wzór odstąpienia od Umowy, karta nr 531.*

Ponadto Spółka w toku prowadzonych postępowań wskazała na podpisywanie przez konsumentów dokumentu pn. Oświadczenie t-novum. Dokument ten poza miejscem na wpisanie danych konsumenta oraz daty i podpisu zawiera oświadczenia następującej treści:

*„Oświadczam, że przed zawarciem Umowy z Novum S.A. (dalej również „Operator”) otrzymałem/am wszystkie wymienione poniżej informacje:*

- Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000368094, NIP 9491924705, Regon 152185875, o kapitale zakładowym 27 817 342,00 zł w pełni opłaconym, wykonująca działalności telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 9324 prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest firmą telekomunikacyjną konkurencyjną wobec Orange Polska S.A. i innych dostawców usług telekomunikacyjnych;*
- Novum S.A. jest firmą telekomunikacyjną konkurencyjną wobec operatorów sieci Plus, T-Mobile, Play i innych dostawców usług telekomunikacyjnych*
- z chwilą podpisania Umowy decyduję się na korzystanie z usług Novum S.A.*

*Ponadto oświadczam, że przed zawarciem umowy zostałem/am poinformowany w sposób rzetelny, jasny i zrozumiały o:*

- prawie do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa/na odległość, bez podawania przyczyn i ponoszenia kosztów, z wyjątkiem określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach*

konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z Umową/Regulaminem Świadczenia Usług t-novum oraz otrzymałem wzór oświadczenia o odstąpieniu;

- skutkach rozwiązania Umowy, w tym o konieczności zapłacenia w takim przypadku Opłaty wyrównawczej (kary umownej), o której mowa w Regulaminie Świadczenia Usług t-novum/Cenniku, jak również wysokości Opłaty wyrównawczej;

(...)

- tym, iż w przypadku otrzymania rabatu z tytułu korzystania z usług t-novum w związku z korzystaniem z innych usług świadczonych przez Novum S.A. rezygnacja z którejkolwiek z takich usług będzie oznaczała utratę rabatu w odpowiedniej części.

Ponadto oświadczam, że jestem świadomy/a, iż:

- dane przekazuję NOVUM S.A. dobrowolnie oraz przyjmuję do wiadomości, że mam prawo dostępu do treści danych i prawo ich poprawiania zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2014 r. poz. 1182);

- mogą powstać konsekwencje, w tym finansowe, wynikające z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym dostawcą przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, a także tego, że konsekwencje te nie obciążają nowego dostawcy, w szczególności zobowiązania do zwrotu udzielonej ulgi (w wysokości określonej w umowie\*);

- z chwilą przeniesienia numeru nie będę mógł/mogła korzystać z usług dotychczasowego dostawcy\*;

- umieszczenie karty SIM w urządzeniu nierealizującym usług głosowych uniemożliwia wykonywanie połączeń telefonicznych, w tym połączeń alarmowych;

(...)

- możliwość korzystania ze wszystkich usług t-novum zależy od funkcjonalności wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego;

- mam obowiązek uiszczania comiesięcznej opłaty abonamentowej określonej w Cenniku, właściwej dla wybranej przeze mnie Taryfy oraz opłat za inne usługi świadczone na podstawie Cennika.

Potwierdzam również, że przed zawarciem umowy otrzymałem/am i zapoznałem/am się z Umową i załącznikami do Umowy (w tym dotyczącym sprzedaży telefonu), Cennikiem i Regulaminem Świadczenia Usług t-novum.

\*W przypadku zawarcia umowy z przeniesieniem numeru od dotychczasowego dostawcy”.

Dowód: dokument Oświadczenie t-novum, karta nr 528.

Analogiczne postanowienia zawiera wzorzec pn. Oświadczenie TeleGO (karty nr 1484, 1498, 1522, 1544, 1555, 1840).

#### Współpraca Spółki z podmiotami zewnętrznymi w zakresie usług sprzedażowych

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Novum ustalił, iż w okresie od [\*\*\*\*\*] występowały dwa procesy związane ze sprzedażą usług telekomunikacyjnych: [\*\*\*\*\*]

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*], z którą Novum zawarła umowę współpracy w dniu [\*\*\*\*\*].

*Dowód: pismo Novum z dnia 9 kwietnia 2019 r., karty 13-14.*

W ocenie Novum [\*\*\*\*\*] odpowiada w całości za pozyskiwanie klientów i wykonuje w tym zakresie wszelkie czynności, [.....].  
W opisywanym modelu nie są zawierane przez Novum umowy, o których mowa w art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, dalej jako: „upk”.

[\*\*\*\*\*]

Novum od [\*\*\*\*\*] zawiera umowy z konsumentami za pośrednictwem podmiotu trzeciego współpracującego z Novum na podstawie umowy współpracy - spółką [\*\*\*\*\*] (dalej jako: „[\*\*\*\*\*]”, „Partner”). Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki [\*\*\*\*\*].

*Dowód: pismo Novum S.A. z dnia 9 kwietnia 2019 r., karta nr 14, umowa współpracy wraz z załącznikami, karty nr 21-36.*

[\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*] (§ 2 umowy współpracy).

§ 4 ust. 1 umowy współpracy określa zobowiązanie Partnera polegające na [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*]. Zgodnie z § 4 ust. 2 [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*2\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*] (§ 4 ust. 3 umowy współpracy).

§ 5 Umowy współpracy określa [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

<sup>2</sup> Zgodnie z § 4 ust. 4 [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]





\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*] (§ 5 ust. 2 umowy współpracy).

Zgodnie z § 5 ust. 3 umowy współpracy [\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*] (§ 5 ust. 4 umowy  
współpracy).

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*] (§ 5 ust. 6 umowy współpracy).

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]. (§ 5 ust. 7 umowy współpracy).

§ 4 ust. 8 umowy współpracy określa wynagrodzenie Partnera. [\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*] (§ 5 ust. 9 umowy współpracy). Pierwsza weryfikacja procesu

sprzedażowego następuje podczas wizyty u Konsumenta (przez wykonanie połączenia  
telefonicznego do Call Center Novum) i potwierdzenia przez konsultantów Novum  
świadomości Konsumenta co do procesu sprzedażowego oraz jego skutków. [\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*] (§ 5 ust. 10 umowy  
współpracy). [\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*] (§ 5 ust. 11 umowy współpracy).

Paragraf 7 określa zasady odpowiedzialności Partnera z tytułu niewykonania lub  
nienależytego wykonania zobowiązania. Zgodnie z § 7 ust. 3 [\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*].



Paragraf 7 ust. 6 umowy współpracy odnosi się do kwestii kar umownych [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*].

[\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*].

*Dowód: umowa współpracy wraz z załącznikami zawarta między Novum a [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*], karty nr 21-36.*

Powołany powyżej Załącznik nr 7 stanowi [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*].

*Dowód: Załącznik nr 7 do umowy współpracy [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*], karty nr 38-40.*

Po wydzieleniu części majątku Novum i przeniesieniu jej na działającą pod firmą TeleGo spółkę postanowienia umowy współpracy nie zostały zmienione. Prezes Urzędu ustalił, że na dzień 27 października 2021 r. umowa ta nadal obowiązuje strony, ale TeleGo [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*].

*Dowód: pismo Spółki z dnia 27 października 2021 r., karta nr 1890.*

[\*\*\*\*\*]

Od dnia [\*\*\*\*\*] TeleGo w zakresie sprzedaży usług współpracuje ze [\*\*\*\*\*]  
\*\*\*\*\*] (dalej jako: „[\*\*\*\*\*]”), na podstawie umowy o współpracy z dnia [\*\*\*\*\*].



*Dowód: pismo Spółki z 15 października 2021 r., karta nr 1846.*

Postanowienia umowy o współpracy zawartej z [\*\*\*\*\*] są analogiczne do umowy zawartej z [\*\*\*\*\*], opisanej szczegółowo na str. 16-18 decyzji.

*Dowód: umowa współpracy zawarta pomiędzy TeleGo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie a [\*\*\*\*\*], karty nr 1849-1860.*

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka nie przeprowadzała kontroli działalności podmiotów zawierających na jej rzecz i w jej imieniu umowy. Pismem z dnia 15 października 2021 r. Spółka wskazała, że prawidłowość procesu sprzedażowego weryfikuje poprzez odsłuchanie nagrań rozmowy weryfikacyjnej, które w przypadku wątpliwości ma wyjaśniać w trybie roboczym w celu m.in. odsunięcia przedstawicieli od procesu sprzedażowego. Spółka wskazała że [\*\*\*\*\*]. Jednocześnie TeleGo wskazała, że nie jest w stanie podać liczby takich przypadków, w których doszło do rzeczywistego odsunięcia przedstawiciela od procesu sprzedaży oraz przedstawić dowodów w tym zakresie. Spółka nie podjęła działań zmierzających do uzyskania powyższych informacji od Partnera, wskazując jedynie, że wszelkie działania wyjaśniające podejmuje Partner.

W związku z postanowieniami umów współpracy, przyznającymi Spółce uprawnienie do innych działań poza weryfikacją rozmowy, Prezes Urzędu ustalił, że TeleGo nie podejmowała działań mających na celu wyeliminowanie występujących nieprawidłowości (por. str. 17 decyzji, § 5 ust. 11 umowy współpracy).

*Dowód: pismo Spółki z 15 października 2021 r., karty nr 1847-1848; pismo Spółki z dnia 27 października 2021 r., karty nr 1890-1891.*

Spółka przekazała cztery skrypty rozmów weryfikacyjnych (dwa odnoszące się do sprzedaży usług [\*\*\*\*\*], oraz dwa odnoszące się do procesu [\*\*\*\*\*] obowiązujące we wskazanych powyżej okresach<sup>3</sup>).

Prezes Urzędu, w oparciu o przekazane przez Spółkę nagrania i skrypty rozmów pn. [\*\*\*\*\*] ustalił, że rozmowy weryfikacyjne mają następujący przebieg.

Przedstawiciel Spółki, będący w miejscu zamieszkania konsumenta wykonuje połączenie z infolinią weryfikacyjną. Podaje swoje dane, dane konsumenta oraz informacje odnoszące się do zawartej umowy lub umów. Następnie konsultant telefoniczny prosi o rozmowę z konsumentem, podczas której wskazuje, że w związku z decyzją konsumenta co do zawarcia umowy na usługę telekomunikacyjną z firmą TeleGo zada kilka pytań oraz informuje o nagrywaniu rozmowy. W jej trakcie konsumentowi zadawane są pytania takie jak:

<sup>3</sup> W piśmie z dnia 15 listopada 2021 r. Spółka wskazała, odmiennie od udzielanych wcześniej wyjaśnień, że „[\*\*\*\*\*]” (por. str. 15-16 decyzji).

- ponownie weryfikujące dane konsumenta, w tym o adres jego zamieszkania;
- z usług jakiego operatora konsument korzysta/komu obecnie opłaca faktury (pytanie występuje w skrypcie obowiązującym od 1 września 2021 r.);
- czy potwierdza zamiar zawarcia umowy/umów/zakup sprzętu;
- czy otrzymał dokumenty, takie jak umowy, cenniki, regulaminy i wzory na odstąpienie od umowy;

po czym konsultant potwierdza zawarcie umowy na usługi świadczone przez TeleGo oraz informuje, że jest to firma telekomunikacyjna, konkurencyjna wobec wcześniejszego operatora oraz informuje o możliwości kontaktu z infolinią Spółki. Następnie konsultant prosi o ponowną rozmowę z przedstawicielem, którego informuje o pozytywnej weryfikacji procesu sprzedażowego.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 15 listopada 2021 r., karty nr 1897 - 1911.*

Przekazane przez Spółkę nagrania rozmów weryfikacyjnych pochodzą kolejno z dni: 7 lipca 2021 r., 16 sierpnia 2021 r., 10 września 2021 r. i 18 października 2021 r.

Ostatnia ze skarg zaliczona do materiału dowodowego wpłynęła do Prezesa Urzędu w dniu 18 października 2021 r., co świadczy o tym, że prowadzenie przez Spółkę rozmów weryfikacyjnych nie wyeliminowało problemu przekazywania konsumentom nieprawidłowych informacji na etapie przedkontraktowym.

Jednocześnie wobec braku weryfikacji przez Spółkę przebiegu rozmów prowadzonych z konsumentami przez Tele Pro Sp. z o.o. Prezes Urzędu uznał, że prowadzone przez infolinię Spółki rozmowy weryfikacyjne nie mogą zostać uznane za działania mające na celu rzeczywistą kontrolę Spółki nad działalnością podmiotów zawierających na jej rzecz i w jej imieniu umowy. Przebieg rozmowy weryfikacyjnej nie wskazuje na to, jakie informacje zostały przekazane konsumentowi w toku rozmowy mającej na celu umówienie wizyty przedstawiciela Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta, nie wskazuje również na informacje udzielone w toku tej wizyty. Ponadto z uwagi na przeprowadzenie tej rozmowy podczas wizyty w domu konsumenta, nie wskazują one również na to, czy konsument ostatecznie otrzymał od przedstawiciela dokumenty umowne. Przede wszystkim również pozytywna weryfikacja rozmów przedstawionych Prezesowi Urzędu przez Spółkę nie wyklucza możliwości wystąpienia praktyk stwierdzonych w pkt I.1-I.2 decyzji wobec wpływających w tym okresie zarówno do Prezesa Urzędu jak i do samej Spółki skarg konsumentów. Jednocześnie zauważyć należy, iż gdyby Spółka rzeczywiście chciała zweryfikować proces sprzedażowy, to weryfikowałaby rozmowy sprzedażowe kontrahentów, a także podjęłaby działania sprawdzające przyczynę otrzymywania tak licznych skarg od konsumentów i uprawnionych do występowania w ich imieniu instytucji. Przeprowadzanie rozmów weryfikacyjnych na etapie, gdy konsument wyrobił już sobie wyobrażenie (często błędne) o dokonywanej czynności prawnej na podstawie wcześniejszych informacji otrzymywanych od przedstawicieli przedsiębiorcy nie we wszystkich przypadkach będzie w stanie skorygować to wyobrażenie.

## Zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Spółka stoi na stanowisku, że zawierane przez nią umowy z konsumentami nie stanowią umów, o których mowa w art. 20 ust. 2 upk.

Spółka wskazała, że nie kontaktuje się z konsumentami telefonicznie przed zawarciem umowy. Proces sprzedaży usług nowym klientom w całości powierzony został podmiotom zewnętrznym, tj. od [\*\*\*\*\*4\*\*\*\*\*] oraz od dnia [\*\*\*\*\*].

Z informacji zamieszczonych w przekazanych Prezesowi Urzędu skargach konsumentów wynika, że niektóre umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. w miejscu zamieszkania konsumentów, podczas wizyty przedstawiciela działającego w imieniu i na rzecz Spółki. Część umów była natomiast zawierana na odległość. Ustalenie to znajduje potwierdzenie w cytatach z pism konsumentów, którzy wskazywali przykładowo:

*„w dniu 18 listopada br. zadzwoniła do mnie Pani przedstawiając się jako firma ankietująca na zlecenie Orange, oferując za krótką ankietę obniżkę abonamentu, zaproponowała podpisanie umowy. Ponieważ dysponowała moimi danymi, w tym wysokością ostatniego rachunku zgodziłam się na przyjęcie umowy. Pani podała nazwisko kuriera, który dostarczy umowę”, karta nr 1275, RPW/69077/2019;*

*„zadzwoniła do mnie kobieta o zgodę na spotkanie w sprawie umowy z Netią. Kobieta dobrze знаła naszą umowę dlatego byłem przekonany, że to przedstawiciel Netii (...) Ponieważ nie miałem problemów z Netią zaufałem tej kobiecie”, karta nr 1250, RPW/51553/2019;*

Potwierdza to również treść stosowanego przez Spółkę oświadczenia<sup>5</sup> omówionego na str. 14-15 decyzji. Tryb zawierania przez TeleGo umów z konsumentami (na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa) jest jednak kwestią drugorzędną dla stwierdzenia stosowania praktyk określonych w pkt I.1.a i I.1.b rozstrzygnięcia decyzji. Obowiązek przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, w szczególności informacji określonych w ustawie o prawach konsumenta (m.in. w zakresie tożsamości przedsiębiorcy) wiąże przedsiębiorców niezależnie od trybu zawierania umów.

Prezes Urzędu ustalił, że zawarcie z konsumentami za pośrednictwem podmiotów działających w jej imieniu i na jej rzecz umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzedza rozmowa telefoniczna takiego przedstawiciela z konsumentem, po której

---

<sup>4</sup> Przy czym na dzień 27 października 2021 r. umowa ta nadal obowiązuje strony, natomiast TeleGo aktualnie [\*\*\*\*\*].

<sup>5</sup> Ponadto oświadczam, że przed zawarciem umowy zostałem/am poinformowany w sposób rzetelny, jasny i zrozumiały o: prawie do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa/na odległość, bez podawania przyczyn i ponoszenia kosztów (...).

następuje osobista wizyta w miejscu zamieszkania konsumenta w celu podpisania przygotowanej umowy. Przebieg rozmów telefonicznych poprzedzających zawarcie umowy ustalono na podstawie skarg konsumentów oraz informacji i materiałów zawartych w zawiadomieniach o stosowaniu przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów skierowanych do Urzędu przez inne podmioty.

Na podstawie pism konsumentów ustalono, że konsultant telefoniczny w rozmowie z konsumentem najczęściej sugeruje kontakt ze strony dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, wskazując na różne okoliczności uzasadniające ww. kontakt, jak na przykład na możliwość skorzystania ze specjalnej oferty związanej z długim stażem korzystania z usług. W trakcie rozmowy telefonicznej konsumentowi przedstawiana jest propozycja zawarcia/zmiany umowy z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych na preferencyjnych warunkach. Konsultant informuje m.in., że ze względu np. na długoletnią współpracę pomiędzy proponentem a konsumentem, abonent uzyska możliwość uzyskania „obniżki”, „upustu”.

Przeprowadzanie tych rozmów telefonicznych z konsumentami potwierdzają poniższe cytaty pochodzące ze skarg konsumentów (pisownia oryginalna):

**„zostałam celowo wprowadzona w błąd w rozmowie telefonicznej, w której poinformowano mnie, że jestem od lat stałym klientem i w związku z tym dostanę niższy abonament. Jest to oczywiście nieprawdą, gdyż nigdy nie byłam klientem firmy Novum. Osoba prowadząca rozmowę podała inną nazwę firmy, z którą faktycznie jestem związana od lat, ale nie jest i nie była nią nigdy firma Novum”, karta nr 67;**

**„Oświadczam, że w dniu 24.07.2018 o godz. 11:20 zadzwoniła na mój numer Pani (...) konsultantka firmy NOWUM. W rozmowie telefonicznej (...) ww. Pani rozmawiała jako przedstawicielka Orange pytając o nasz staż korzystania z telefonu stacjonarnego informując o ofercie którą nam poleca firma”, karta nr 269;**

**„zadzwoniła do mnie kobieta o zgodę na spotkanie w sprawie umowy z Netią. Kobieta dobrze знаła naszą umowę dlatego byłem przekonany, że to przedstawiciel Netii (...) Ponieważ nie miałem problemów z Netią zaufałem tej kobiecie”, karta nr 1250, RPW/51553/2019;**

**„Oszustwo to zaczęło się od kilkunastu telefonów które otrzymywaliśmy od pracowników NOVUM podszywających się pod firmę „Orange”, karta nr 1254, RPW/60794/2019;**

**„w dniu 18 listopada br. zadzwoniła do mnie Pani przedstawiając się jako firma ankietująca na zlecenie Orange, oferując za krótką ankietę obniżkę abonamentu, zaproponowała podpisanie umowy. Ponieważ dysponowałam moimi danymi, w tym wysokością ostatniego rachunku zgodziłam się na przyjęcie umowy. Pani podała nazwisko kuriera, który dostarczy umowę”, karta nr 1275, RPW/69077/2019;**

**„zostałam przez Państwa świadomie i celowo wprowadzona w błąd będąc przekonaną, iż podpisuję dokumenty z moim dotychczasowym operatorem, z którym jestem związana**

umową - z firmą Orange Polska. (...) **W trakcie rozmowy telefonicznej, którą Państwa konsultant odbył z moim mężem, zostały wyłudzone moje dane osobowe, które zostały później zawarte w Umowie**", karta nr 2000, RPW/51318/2019;

**„parę dni wcześniej przed podpisaniem umowy (może w tygodniu poprzedzającym) kontaktowała się ze mną kobieta, która podając się za pracowniczkę Orange Polska SA poprosiła o podanie aktualnego numeru dowodu osobistego celem konieczności zawarcia nowej umowy z Orange Polska SA oraz powiadomiła, iż w najbliższym czasie stawi się kurier-przedstawiciel celem jej podpisania. W rozmowie telefonicznej kobieta podała, że nowa umowa będzie zawarta na kwotę 19,90 zł miesięcznie”**, karta nr 2005, RPW/7543/2019.

Powołane poniżej cytaty z pism i reklamacji konsumentów prezentują przebieg wizyty działającego w imieniu i na rzecz Spółki przedstawiciela (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

**„Informuję, że podczas wizyty przedstawiciela operatora w moim domu w październiku 2020 r. byłam zapewniana, że podpisanie umowy jest konieczne, ponieważ mój dotychczasowy dostawca usług tj. Netia rzekomo połączył się z TeleGo i zmienił nazwę”**, karta nr 1915, RPW/55617/2020;

**„Dodam również, iż z powodu postępującej choroby cukrzycowej jestem osobą niedowidzącą i w trakcie podpisywania przywołanej na wstępie Umowy, dodatkowo usilnie ponaglana przez kuriera nie miałam możliwości zweryfikowania, że podpisuję umowę z nowym operatorem. Państwa nieuczciwe praktyki działają na moją szkodę, ponieważ przedwczesne zerwanie obecnie obowiązującej umowy ze spółką Orange Polska spowoduje nałożenie kary, co dla mnie jako emerytki będzie dużym obciążeniem finansowym”**, karta nr 2000, RPW/51318/2019;

**„w dniu 31-01-2019 przyszedł mężczyzna podający się za przedstawiciela Orange Polska SA, wszedł, w zasadzie bez pytania o zgodę, mówiąc że jest z Orange Polska SA i że musi uaktualnić umowę na telefon, poprosił o ostatni rachunek z Orange oraz dowód osobisty. Był w sumie bardzo miły. Gdy wypełniał druki, rozmawiał o moim piesku i innych niezwiązanych z telefonem sprawach. W trakcie ich wypełniania, skontaktowała się z nim jakaś kobieta, z którą rozmawiał o jakiś nie do końca zrozumiałych dla mnie sprawach, w pewnym momencie przekazał mi na chwilę swój telefon komórkowy prosząc, abym powtórzyła słowa: „Orange Polska SA”, co uczyniłam. Po wypełnieniu druków pokazał mi miejsce, w którym mam się podpisać, co zrobiłam będąc przekonaną, że podpisuję umowę z Orange Polska SA, zostawił kopię umowy i wyszedł”**, karta nr 2005, RPW/7543/2019;

**„Przedstawiciel firmy osobiście przyjechał do moich rodziców, którzy podpisali umowę”**, karta nr 2013, RPW/57614/2019;

**„Informuję, że zarówno podczas rozmowy telefonicznej jak i podczas wizyty w domu przedstawiciel Państwa firmy poinformowano mnie, że jesteście Państwo przedstawicielem mojego dotychczasowego operatora firmy Netia S.A.”**, karta nr 72;

**„Dziś w czasie krótkiej mojej nieobecności (...) kurier przedłożył mojemu mężowi umowę do podpisania i mąż to uczynił”, karta nr 76;**

**„Ponadto, bulwersującym jest dla mnie także to, że Państwa kurier, którzy przywiózł mi dokumenty do podpisania, również zapewniał mnie, że reprezentuje Orange Polska S.A.”, karta nr 359;**

**„Dnia 30.01.2019r przyjechał do mnie Pan z dokumentami nie oświadczając mi z jakiej firmy, tylko żeby podpisała (...) Bardzo się spieszył gdyż był z Panią która była w samochodzie”, karta 380.**

Spółka stoi na stanowisku, że podpisywane przez konsumentów oświadczenia wykazują, że nie mogło dojść do wprowadzenia konsumentów w błąd co do tożsamości podmiotu, z jakim zawierane były umowy o świadczenie usług. Konsumenty mieli bowiem podpisem poświadczać m.in. iż „TeleGo jest firmą telekomunikacyjną konkurencyjną wobec operatorów sieci Plus, T-Mobile, Play i innych dostawców usług telekomunikacyjnych”. Oświadczenia te omówione zostały na str. 14-15 decyzji.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 20 lipca 2021 r., karta nr 1835.*

#### Wizyta przedstawiciela Spółki

Na podstawie otrzymanych od konsumentów pism ustalono, że wizyta przedstawiciela Spółki u konsumenta ma następujący przebieg.

Prezes Urzędu ustalił, że przedstawiciele Spółki podczas wizyty osobistej sugerują lub wskazują wprost, że reprezentują inny niż TeleGo podmiot, przede wszystkim dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych. Skargi konsumentów, pozwoliły również na ustalenie, że kurierzy przyjeżdżający do miejsca zamieszkania konsumenta informują, że celem ich wizyty jest podpisanie umowy lub aneksu do niej, dzięki którym wysokość abonamentu ulegnie zmniejszeniu.

Okoliczności te ilustrują przytoczone poniżej cytaty z ww. pism konsumentów (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

**„zostałam celowo wprowadzona w błąd w rozmowie telefonicznej, w której poinformowano mnie, że jestem od lat stałym klientem i w związku z tym dostanę niższy abonament. Jest to oczywiście nieprawdą, gdyż nigdy nie byłam klientem firmy Novum. Osoba prowadząca rozmowę podała inną nazwę firmy, z którą faktycznie jestem związana od lat, ale nie jest i nie była nią nigdy firma Novum”, karta nr 67;**

**„Pracownicy Ci oferowali nam bardzo dobrą ofertę dla wszystkich klientów „ORANGE” którzy są w tej sieci dłużej niż 5 lat (nasz telefon stacjonarny jest w tej sieci od roku 1996)”, karta nr 1254;**

**„Informuję, że podczas wizyty przedstawiciela operatora w moim domu w październiku 2020 r. byłam zapewniana, że podpisanie umowy jest konieczne, ponieważ mój**



**dotychczasowy dostawca usług tj. Netia rzekomo połączył się z TeleGo i zmienił nazwę”, karta nr 1915, RPW/55617/2020;**

**„W dniu 2 kwietnia 2021 r. posiadałam wiedzę tylko o dwóch umowach zawartych z Przedsiębiorcą pod wpływem błędu wywołanego przez Przedstawiciela przedsiębiorcy tj. umowie nr TG857/A1/USU/2021 oraz TGT738/A1/NOM/2021, a dotyczących świadczenia usług telekomunikacyjnych i sprzedaży urządzenia końcowego. W chwili podpisywania ww. umów przedstawiciel Przedsiębiorcy zapewnił mnie, że jest to kontynuacja świadczenia usług przez mojego dotychczasowego operatora, przy czym przedstawiciel znał tu nazwę operatora z kutego usług korzystałam, a nawet wartość rachunków, co świadczyć może o bezprawnym pozyskaniu moich danych przez Telego Sp. z o.o.”, karta nr 1921, RPW/33909/2021;**

**„Przedstawiciel Przedsiębiorcy zapewnił mnie, że reprezentuje mojego doczasowego operatora, który dbając o to aby nie wyłączono mi usług telekomunikacyjnych, z uwagi na upływ terminu obowiązywania mojej dotychczasowej umowy, które są tak ważne w czasie pandemii do wezwania choćby pomocy medycznej, celowo zadbał o to aby moja umowa nie wygasła i podjął działania aby podpisać kontynuację ich świadczenia”, karta nr 1921, RPW/33909/2021;**

**„w dniu 31-01-2019 przyszedł mężczyzna podający się za przedstawiciela Orange Polska SA, wszedł, w zasadzie bez pytania o zgodę, mówiąc że jest z Orange Polska SA i że musi uaktualnić umowę na telefon, poprosił o ostatni rachunek z Orange oraz dowód osobisty”, karta nr 2005, RPW/7543/2019;**

**„Podczas rozmowy telefonicznej przedstawiciel firmy zapewniał, że firma Novum jest częścią firmy Netia i że oferuje usługi w niższej cenie niż ta, która widnieje na umowie zawartej przez nas z firmą Netia i że zawarcie tej umowy będzie dla nas korzystne. Na moje pytanie o warunki naszej umowy pracownik ten stwierdził, że nie ma wglądu w jej treść, gdyż pracuje w innym dziale”, karta nr 2013, RPW/57614/2019;**

**„To jest skandal. Państwa pracownik podszywa się pod ORANG i obiecuje mi niższe stawki, namawia do podpisania umowy, okłamuje o wysokości abonament, nie zostawia formularza odstąpienia od umowy”, karta nr 2077, RPW/53024/2019;**

**„Do mojej Mamy zadzwoniła osoba (podawała się za przedstawiciela Orange) że ma prezent (telefon komórkowy) dla Mamy za długie korzystanie z usług firmy Orange. Prawdopodobnie kurier przyniósł telefon razem z umowa do podpisania- jak się okazało umowa na świadczenie usługi na 24 miesiące+ telefon za 260 zł o czym kurier nie wspominał ani osoba wcześniej dzwoniąca (miał być to prezent). Telefon dotarł 22 dni po podpisaniu niby odbioru prezentu, wtedy dopiero zorientowaliśmy się że to nie prezent (Mama ma 78 lat). Firma to Telego hendi”, karta nr 2095, RPW/23287/2021;**

**„Piszę w sprawie TeleGo po tym jak wczoraj dowiedziałam się, że moja teściowa podpisała umowę z tą firmą. Minęło już 14 dni od jej podpisania. Mama jest w żałobie, ta osoba podawała się za kogoś z TP teraz Orange i sugerowała zmianę umowę z powodu śmierci ojca, obniżenie kosztów itp.”, karta nr 2096, RPW/30815/2021.**

Na podstawie pism konsumentów Prezes Urzędu ustalił, że o podpisaniu nowej umowy z nowym dostawcą usług konsumenci często dowiadują się w późniejszym czasie, najczęściej dopiero po otrzymaniu faktury VAT za usługi telekomunikacyjne świadczone przez TeleGo lub po telefonie od dotychczasowego dostawcy usług. Z przekazanych skarg wynika, że uświadomienie sobie tożsamości przedsiębiorcy, z którym dokonano czynności prawnej u wielu konsumentów budzi niezadowolenie, gdyż motywacją do jej dokonania było przekonanie, że jest dokonywana z dotychczasowym dostawcą usług. Świadczą o tym poniższe fragmenty ze skarg konsumentów (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

**„Dopiero z pisma otrzymanego w ostatnim tygodniu października 2020 r. dowiedziałam się, że zostałam wprowadzona w błąd w kwestii danych przedsiębiorców i ponadto poinformowano mnie, że rzekomo zawarłam jeszcze jedną umowę o numerze TG29895/A1/USU/2020 dotyczącą sprzedaży urządzenia końcowego”, karta nr 1915, RPW/55617/2020;**

**„Dopiero w momencie gdy moja córka, która dokonuje za mnie wszelkich płatności, gdyż jestem osobą z niepełnosprawnością ruchową, zapłaciła pierwszy rachunek, zwróciła moją uwagę na fakt, że został on wystawiony przez inną firmę telekomunikacyjną”, karta nr 1921, RPW/33909/2021;**

**„Ustaliłam telefonicznie, że firma Netia nic nie wie o działalności firmy Novum i że nie jest ona w żaden sposób powiązana z firmą Netia”, karta nr 2013, RPW/57614/2019;**

**„Dopiero ok. 12 grudnia 2018r. odebrałam telefon z firmy Orange z informacją, że zawarłam nową umowę z Waszą firmą”, karta nr 420;**

**„Nie chciałem zmieniać operatora telekomunikacyjnego ani zawierać nowej umowy. O wejściu w życie umowy operatora dowiedziałem się w dniu 13.8.2018, po otrzymaniu pierwszych FV”, karta nr 138.**

#### Przekazywane dokumenty

Na podstawie przekazanych przez konsumentów w skargach informacji Prezes Urzędu ustalił, że działający w imieniu i na rzecz Spółki przedstawiciele podczas wizyty w domu konsumentów nie przekazują wszystkich wymaganych przez ustawę oraz umowę dokumentów, a nawet samego dokumentu umowy. Dokumenty, które pełnomocnik Spółki, zgodnie z wyjaśnieniami zobowiązany jest przekazać konsumentowi, zostały wymienione oraz omówione na str. 14 decyzji.

Prezes Urzędu, w oparciu o przekazywane przez konsumentów skargi ustalił, że zawierający umowę konsumenci często nie otrzymywali od Spółki kompletnych dokumentów składających się na umowę, o czym świadczą poniższe fragmenty pism (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

**„NIE POZOZSTWAIL żadnej kopie umowy. (...) Jako że nie mamy żadnych dokumentów po podpisaniu umowy nie bardzo mama wie co z tym dalej problemem zrobić”, karta nr 1355, RPW/5024/2021;**

**„oświadczam, że przedstawiciel operatora zostawił mi tylko pierwszą stronę umowy nr TGT26322/A1/NOM/2020, z której trudno wywnioskować jak ma wyglądać świadczenie usług przez operatora”, karta nr 1915, RPW/55617/2020;**

**„Przedstawiciel Przedsiębiorcy uzyskał moje podpisy na dokumentach, nie pozostawiając kopii dokumentów dla mnie, do czego był on zobowiązany”, karta nr 1921, RPW/33909/2021;**

**„Ponadto nie otrzymałam kopii podpisanej umowy ani formularza o możliwości odstąpienia od umowy byłam tak zmanipulowana psychicznie przez waszego pracownika, nadmienię że jestem starszą schowaną kobietą w wieku 74 lat”, karta nr 1924, RPW/36261/2021;**

**„Przede wszystkim podkreślenia wymaga fakt, iż przedstawiciel spółki nie wydał [\*\*\*\*\*] dokumentu zawartej umowy, wobec czego nie była w stanie zweryfikować jej treści, a także ustalić do czego w rzeczywistości się zobowiązała”, karta 90;**

**„W nawiązaniu do Państwa pisma z dnia 11 września 2018 roku oraz mojej dotychczasowej korespondencji w tej sprawie ponownie oświadczam, że uchylam się od skutków prawnych swojego oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu i w warunkach podstępny dotyczącego zawarcia umowy o nr 16SKA/A1D/NOM/2018, jak również umowy o nr 110SKA/A1D/MOB/2018 o której dowiedziałem się dopiero z Państwa pisma z dnia 11 września 2018 roku, a którą rzekomo miałem zawierać. Ponadto oświadczam, że nie posiadam jakichkolwiek dokumentów jej dotyczących, wobec czego proszę o nadesłanie mi ich kopii celem weryfikacji znajdujących się na niej podpisów”, karta nr 121;**

**„w związku z faktem, iż nie łączy nas żadna umowa cywilnoprawna, której dokumentem nie dysponuję, swój odbiór sprzętu od kuriera motywuje faktem, iż czekałam na inną przesyłkę kierowaną do mnie”, karta nr 135;**

**„Nie otrzymałem żadnego egzemplarza umowy, ani żadnych załączników w tym cennika usług oraz wzoru oświadczenia od odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa”, karta nr 138;**

**„Pracownik Państwa firmy, który był u mnie nie pozostawił żadnego śladu po podpisanych umowach. Nie otrzymałam kopii umów ani informacji o możliwości odstąpienia od tych umów”, karta nr 186.**

Dodatkowo część skarg wskazuje wprost, że przedstawiciele Spółki nie przekazują wzoru formularza umożliwiającego odstąpienie, a co za tym idzie, nie informują, że w celu odstąpienia od umowy, wystarczające jest skorzystanie z dokumentu. Dokumenty te są jednymi z załączników, które powinny zostać przekazane przy zawieraniu każdej umowy. Tymczasem, jak wynika z przekazywanych przez konsumentów pism, przedstawiciele działający w imieniu i na rzecz Spółki nie przekazywali konsumentom całej dokumentacji.

Powołane poniżej przykładowe fragmenty skarg konsumentów świadczą o nieprzekazywaniu przez Spółkę formularza odstąpienia (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

**„Przedstawiciel nie zostawił oświadczenia odstąpienia od umowy (w umowie, którą podsunął do podpisu, było zaznaczone - otrzymałem wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy)”, karta nr 1438, RPW/34652/2020;**

**„Zarówno przy rozmowie telefonicznej z Państwa konsultantką, jak i przy podpisywaniu umowy nie zostałam pouczona o prawie odstąpienia od umowy, jak również nie otrzymałam jego wzoru”, karta nr 1288, RPW/25822/2019;**

**„Podpisane dokumenty otrzymałem dopiero pod koniec grudnia, co pozbawiło mnie prawa do odstąpienia od umowy podpisanej poza siedzibą przedsiębiorcy”, karta nr 1300, RPW/619/2020;**

**„Przedsiębiorca, najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały, w szczególności o: (...) a także poinformować konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni oraz wręczyć klientowi wzór formularza odstąpienia od umowy. W moim przypadku przedsiębiorca nie wypełnił wskazanych prawem obowiązków”, karta nr 1290, RPW/603/2020;**

**„Przedsiębiorca, najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały, w szczególności o: (...) a także poinformować konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni oraz wręczyć klientowi wzór formularza odstąpienia od umowy. W tym przypadku przedsiębiorca nie wypełnił wskazanych prawem obowiązków”, karta nr 1293, RPW/742/2020;**

**„Nie mając dostatecznej znajomości przepisów prawa i nie rozumiejąc różnic terminologii prawniczej Pani [\*\*\*\*] wypowiedziała umowę, zamiast odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Niestety, winę za taki stan rzeczy należy przypisać Spółce, która pomimo zapisu w § 18 umowy stwierdzającego, iż integralną część umowy stanowi załącznik nr 3 - Pouczenie oraz wzór odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość, nie przekazała konsumentce takiego załącznika”, karta nr 1376, RPW/1402/2020;**

**„Ponieważ nie zostałam poinformowana o możliwości odstąpienia od umowy dot. dostarczenia ww. urządzenia, zwracam się o podanie sposobu i adresu dostarczenia urządzenia, na koszty i ryzyko przedsiębiorcy”, karta nr 1989, RPW/599/2020;**

**„Kopię umowy wraz z pozostałymi dokumentami (cennik, regulamin) załączam. Chcę także podkreślić, że przedstawiciel firmy Novum pozostawił rodzicom bardzo nieczytelną kopię kalkową umowy, nie pozostawił też formularza odstąpienia od umowy. Poza tym na dokumencie jest wpisana inna data niż faktycznie umowa była zawierana”, karta nr 2013, RPW/57614/2019;**

*„To jest skandal. Państwa pracownik podszywa się pod ORANG i obiecuje mi niższe stawki, namawia do podpisania umowy, okłamuje o wysokości abonament, nie zostawia formularza odstąpienia od umowy”, karta nr 2077, RPW/53024/2019;*

*„W związku z takim działaniem przedstawiciela Telego, zachodzi uzasadniona obawa, że Mocodawcy zostało przedłożone do „szybkiego podpisania” innego rodzaju dokumenty/oświadczenia, które nie zostały mu wydane. Mimo wskazania, że załącznikami do umów są Wzory oświadczeń o odstąpieniu od umów - nie zostały one fizycznie przekazane Mocodawcy”, karta nr 2093, RPW/19767/2021.*

Prezes Urzędu, w oparciu o wyjaśnienia Spółki ustalił, że TeleGo uznawała odstąpienia złożone przez konsumentów po terminie oraz umożliwiała bezkosztowo rezygnację z umowy, w przypadkach socjalnych oraz klientów starszych. Przypadki nieuznanych odstąpień dotyczą sytuacji, w której zawarte były dwie umowy: o świadczenie usług oraz sprzedaży urządzenia końcowego, natomiast odstąpienie dotyczyło tylko pierwszej z nich lub też nie zostało wraz z nim zwrócone urządzenie. W takim przypadku TeleGo nie uznawała odstąpienia od umowy sprzedaży urządzenia za skuteczne.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 17 maja 2021 r., karta nr 1467.*

#### Obrót osiągnięty przez Spółkę

Na podstawie danych wynikających z pisma Spółki z dnia 15 października 2021 r., potwierdzonych przekazaniem rachunkiem zysków i strat, Prezes Urzędu ustalił, że w 2020 r. obrót Spółki wyniósł [\*\*\*\*\*] złotych (słownie: [\*\*\*\*\*]).

*Dowód: pismo Spółki z dnia 15 października 2021 r., karta nr 1848.*

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.**

#### **Naruszenie interesu publicznego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021 r., poz. 275, dalej jako „uokik”), ochrona interesów 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 przez Prezesa Urzędu sprawy 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 funkcjonowaniu<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygnatura akt XVII Amr 8/90.

Interes publiczny wymaga, aby zapewniona była ochrona konsumentów w procesie zawierania i następnie wykonywania umów w sektorze telekomunikacyjnym. Bardzo istotna jest w szczególności potrzeba zapewnienia przestrzegania praw konsumentów związanych z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu szerokiego grona konsumentów. Prezes Urzędu wszczął postępowanie w wyniku analizy wielu pism przede wszystkim konsumentów oraz rzeczników konsumentów otrzymanych w związku z działalnością najpierw Novum, następnie TeleGo, informujących o możliwości stosowania przez Spółkę praktyk zakazanych przez uokik. Liczne skargi oraz zawiadomienia zostały przekazane także w toku postępowania, w tym również przez innych przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne. Skierowana do Urzędu korespondencja wskazuje na zbliżony schemat zachowania Spółki, którym dotknięty może zostać każdy potencjalny abonent Spółki. Działania przedsiębiorcy analizowane w toku niniejszego postępowania 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. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów.

W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania TeleGo pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokik stanowi zaś, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm., dalej jako: „kc”) w zw. z art. 4 pkt 12 uokik).

W związku z powyższym za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy uznać takie zachowanie przedsiębiorcy, które spełnia kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
- zachowanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, taką praktykę stanowią w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

### **Status przedsiębiorcy**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Definicja ta częściowo odwołuje się do definicji przedsiębiorcy zawartej w przepisach regulujących zasady podejmowania, wykonywania i zakończenia działalności gospodarczej na terytorium RP.



Aktualnie definicja przedsiębiorcy zawarta jest w ustawie Prawo przedsiębiorców z dnia 6 marca 2018 r. (Dz.U. z 2021 r., poz. 162, dalej jako: „Prawo przedsiębiorców”).

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2021 r., poz. 162). Spółka jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na terenie całego kraju, oferując m.in.: usługi telefonii stacjonarnej i komórkowej, usługę WLR (nie będącą aktywnie oferowaną od 01 stycznia 2015 r.), internetu LTE. Przedsiębiorca zarejestrowany jest w KRS pod numerem 0000706498, w związku z tym posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu wyżej wymienionej ustawy. W konsekwencji również w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Spółka dysponuje statusem przedsiębiorcy (zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik).

Rozpoczęcie stosowania praktyk opisanych w pkt I.1-II sentencji decyzji przez Novum i ich kontynuacja, w niezmienny sposób przez TeleGo po przeniesieniu na nią działalności telekomunikacyjno-obługowej Novum (o czym szerzej na str. 6-7 decyzji) oraz informacja o wstąpieniu przez TeleGo w prawa i obowiązki Novum przyczyniła się do oceny, że nie doszło w sprawie do zmiany strony postępowania.

### **Sprzecznosc z prawem lub dobrymi obyczajami**

Art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. W niniejszej sprawie przedsiębiorcy zarzucono działanie sprzeczne z prawem.

W tym miejscu zostanie omówiona przesłanka sprzeczności z prawem w części wspólnej dla wszystkich zarzutów stawianych Spółce.

Jako działania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070, dalej jako: „upnpr”) przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pod pojęciem produktu należy z kolei rozumieć każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych (art. 2 pkt 3 upnpr). Z przywołanego art. 2 pkt 4 upnpr wynika zatem, że pojęcie praktyki rynkowej obejmuje zarówno działanie, jak i zaniechanie przedsiębiorcy. Jednocześnie w świetle powyższej definicji praktyką rynkową jest tylko takie zachowanie przedsiębiorcy, które jest adresowane do konsumenta i pozostaje w bezpośrednim związku z nabywaniem przez niego produktu.

W ocenie Prezesa Urzędu, praktyki Spółki wskazane w pkt I.1.a, I.1.b oraz I.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji mieszczą się w ww. definicji praktyki rynkowej.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Z kolei art. 4 ust. 2 upnr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

### Model przeciętnego konsumenta

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nakazują ocenę zachowania przedsiębiorcy w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Tym samym, aby móc uznać daną praktykę rynkową za nieuczciwą w rozumieniu ww. ustawy, konieczne jest ustalenie modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonywać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena „nieuczciwości” praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego produktu (usługi) informacji, przekazywanej w sposób niewprowadzający w błąd, a także do rzetelnego i uczciwego traktowania przez przedsiębiorcę. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego „przeciętność”) polegających na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna.

Przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. Przeciętny konsument zderzony z siatką pojęciową charakterystyczną dla istniejących stosunków prawnych ma prawo przypuszczać, że przedstawiona mu oferta jest ofertą pochodzącą od jego dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Adresatem działań Spółki polegających na prezentowaniu i oferowaniu usług telekomunikacyjnych jest ogół konsumentów. Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego nie można przyjąć, że działania Spółki były kierowane do szczególnej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów. Poczynione ustalenia



wskazują jednak, że kontrahentami Spółki są w przeważającej liczbie przypadków osoby starsze, w wieku powyżej 60 lat (zdarzają się również konsumenci starsi, ok. 80. roku życia). W ocenie Prezesa Urzędu, wynika to przede wszystkim ze specyfiki tej grupy wiekowej, którą cechuje zwiększona ufność i podatność na wprowadzenie w błąd, a także mniejsza świadomość w zakresie obowiązujących przepisów prawa. W opinii Prezesa Urzędu nie można na tej podstawie wnioskować, że Spółka kieruje swoją ofertę wyłącznie do takich osób, jednakże ww. okoliczności uwzględnić należy również przy analizie modelu przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie.

Osoby starsze z reguły charakteryzują się pewnymi cechami, które sprawiają, iż są szczególnie podatne na praktyki stosowane przez Spółkę. W tej grupie konsumentów dominują osoby mające dosyć niską świadomość zmieniającego się m.in. otoczenia prawnogospodarczego. Są to również często osoby w trudniejszej sytuacji materialnej, które utrzymują się z emerytury lub renty, co może skłaniać je do podejmowania decyzji finansowych choćby nieznacznie zwiększających możliwe oszczędności. Jednocześnie osoby starsze charakteryzują się niekiedy wyższym poziomem zaufania wobec osób trzecich. Osoby te często z uwagi na wiek mogą nie posiadać także wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych. Osoby starsze często zmagają się z różnego rodzaju chorobami i dolegliwościami (np. wady wzroku, niedosłuch) utrudniającymi im codzienne funkcjonowanie, jak również właściwą ocenę kierowanych do nich komunikatów marketingowych, czy też przedstawianych im do podpisania umów.

Z uwagi na powyższe w niniejszej sprawie za przeciętnego konsumenta uznano osobę, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy kontaktach z przedsiębiorcami, przy uwzględnieniu jednak powołanych powyżej ograniczeń.

#### Odpowiedzialność za podmioty trzecie

Przed przedstawieniem szczegółowych rozważań w kwestii stosowania przez Spółkę zarzuconych jej praktyk Prezes Urzędu uznaje za konieczne odniesienie się do specyfiki jej działalności wynikającej z posługiwania się podmiotami trzecimi (partnerami) przy prezentowaniu oferty i zawieraniu umów z konsumentami. W ocenie Prezesa Urzędu fakt ten w żadnej mierze nie wpływa na możliwość przypisania Spółce odpowiedzialności za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Istotne są bowiem relacje Spółki z tymi podmiotami wynikające z zawartych umów współpracy, jak również określone w nich regulacje umożliwiające Spółce nadzór nad ich działalnością.

Jak już wskazano, w umowach współpracy Spółka powierzyła partnerom handlowym zawieranie w swoim imieniu i na swój rachunek umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Na podstawie tych umów partnerzy zostali więc umocowani do działania w imieniu i na rzecz Spółki. W imieniu i na rzecz Spółki działają również konsultanci i kurierzy będący pracownikami partnerów Spółki. W konsekwencji ich działania i zaniechania muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki.

W tym kontekście podkreślić należy również, że relacje pomiędzy Spółką a jej partnerami, a także pomiędzy partnerami a ich pracownikami są konsumentom nieznane i niemożliwe do ustalenia. Konsument, który otrzymuje propozycję zawarcia umowy ze Spółką nie ma



świadomości, jaki podmiot w imieniu Spółki złożył mu taką propozycję, taka informacja nie widnieje również na umowie, która zawierana jest z TeleGo. Na tej podstawie możliwe jest jedynie ustalenie danych osobowych przedstawiciela Spółki.

W umowach współpracy Spółka uregulowała obowiązki partnera i to do Spółki należy ocena, czy partner wykonuje prawidłowo przewidziane w umowie obowiązki. W tym celu TeleGo zastrzegła możliwość nałożenia na partnera kary umownej ([\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]). W umowach współpracy Spółka zastrzegła sobie daleko idącą kontrolę nad działaniem tych podmiotów obejmującą zarówno możliwość nałożenia na partnera wspomnianej sankcji ekonomicznej, jak i określiła obowiązki szkoleniowe pracowników Partnera.

W toku wykonywania umów Spółka miała możliwość stosowania nadzoru na działalnością przedstawicieli, w szczególności mogła wypowiedzieć umowy współpracy lub też nałożyć na partnera karę umowną. Mimo takich możliwości oraz wobec wielu dochodzących do TeleGo sygnałów<sup>7</sup> wskazujących na powtarzające się nieprawidłowości, Spółka nie korzystała z wymienionych uprawnień, pozwalając tym samym partnerom na kontynuację prowadzonej działalności w niezmienionej formie.

Stan faktyczny w niniejszej sprawie można porównać z zaistniałym w sprawie o sygn. akt XVII AmA 92/20, w której w odniesieniu do powierzenia wykonywania czynności w zakresie zawierania umów w imieniu i na rzecz spółki podmiotom trzecim SOKiK w wyroku z dnia 5 października 2021 r. wskazał że *działania i zaniechania muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki, tym bardziej, że to powód jest ich beneficjentem. Powód dokonał wyboru modelu działania rynkowego i to on ponosi za ten wybór odpowiedzialność, a z całą pewnością konsekwencji takiego działania nie mogą ponosić konsumenci.*

*Rację ma pozwany, że niezależnie od tego, czy w umowach powód uregulował bardziej lub mniej szczegółowo obowiązki agentów i tym osób z nimi współpracujących, w kontaktach z konsumentami prezentowali oni oferty NEW Telekom, dążąc do podpisania przez konsumenta umowy właśnie ze Spółką. Agenci oraz osoby i podmioty z nimi współpracujące nie podejmowały wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w swoim imieniu i na swoją rzecz. Tym samym agenci przy zawieraniu umów na jej rzecz jedynie formalnie byli od niej niezależni.*

*Wskazać należy, że powód jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.k.i.k., a zatem przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Podlega także przepisom kodeksu cywilnego dotyczących należytej staranności art. 355 k.c. i odpowiedzialności za inne osoby określonej w art. 474 k.c., a także przepisom art. 758 i następnym kodeksu cywilnego dotyczącym umów agencyjnych. Konsument nie może ponosić negatywnych konsekwencji wynikających z relacji łączących przedsiębiorcę i jego pośredników handlowych tym bardziej, że nie ma na ten temat wiedzy, ani narzędzi, aby bronić się*

<sup>7</sup> Tj. części skarg cytowanych w decyzji a także znacznej liczby odstępień, opisanych na str. 13 decyzji.

*przed ewentualnymi działaniami podejmowanymi z przekroczeniem zakresu umocowania. Art. 760<sup>3</sup> k.c. reguluje instytucji "milczącego" potwierdzenia umowy zawartej przez agenta, jeśli działa on w stosunku z klientem bez umocowania lub z przekroczeniem jego zakresu. Dający zlecenie, aby zniweczyć skutek zawarcia takiej umowy, musi niezwłocznie nie po otrzymaniu wiadomości o jej zawarciu oświadczyć klientowi, że jej nie potwierdza.*

*Wprowadzie powód w umowach zawartych z agentami i dołączonych do nich dokumentach określił prawidłowy standard postępowania z konsumentami na etapie zawierania umowy, ale nie egzekwował skutecznie jego realizacji, nie przeprowadził on też stosownych szkoleń, kiedy zaczęły napływać reklamacje.*

Mając na uwadze powyższe okoliczności, należy uznać, że działania i zaniechania konsultantów i kurierów reprezentujących Spółkę muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki. Przy takim ukształtowaniu praw i obowiązków stron umowy i roli Spółki w procesie proponowania i oferowania konsumentom usług telekomunikacyjnych w pełni uzasadnione jest stwierdzenie, że Spółka jest przedsiębiorcą stosującym zakwestionowane praktyki.

#### **Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.1.a i I.1.b rozstrzygnięcia decyzji**

Sprzeczność z prawem pierwszej z zakwestionowanych praktyk Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przez Spółkę art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr.

Art. 4 ust. 2 upnpr wskazuje, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się m.in. praktykę wprowadzającą w błąd. Zgodnie z art. 5 ust. 1 praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Ustęp 2 pkt 1 ww. artykułu jako jedno z takich działań wymienia rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Jednocześnie art. 5 ust. 2 upnpr przewiduje, że przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Praktykę rynkową wprowadzającą w błąd będzie zatem stanowiło takie aktywne zachowanie przedsiębiorcy, które doprowadzi do powstania u konsumenta mylnego wyobrażenia o rzeczywistości, które może doprowadzić do zniekształcenia jego zachowania rynkowego. Dla stwierdzenia występowania praktyki rynkowej nie będzie przy tym miało znaczenia czy faktycznie doszło do zniekształcenia procesu decyzyjnego konsumenta. Na gruncie art. 5 ust. 1 relewantna jest bowiem sama możliwość podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której - w braku praktyki przedsiębiorcy - by nie podjął. Kwalifikacja działania przedsiębiorcy jako nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 upnpr wymaga zatem wykazania zaistnienia dwóch przesłanek: wprowadzenia w błąd i podjęcia lub możliwości podjęcia przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W rozpatrywanej sprawie Prezes Urzędu przeanalizował, czy informacje przekazywane przez osoby reprezentujące TeleGo w trakcie wizyty osobistej oraz poprzedzającej ją rozmowy telefonicznej przeprowadzanych w celu złożenia propozycji zawarcia umowy wprowadzają przeciętnego konsumenta w błąd co do podmiotu, w imieniu którego dokonują czynności prawnej. Ustalenia wymagało również, czy działanie przedstawicieli Spółki powodowało podjęcie przez konsumenta decyzji, której inaczej by nie podjął.

### Wprowadzenie w błąd

Informację o tożsamości przedsiębiorcy kontaktującego się z konsumentem należy uznać za podstawowe dane, od których przekazania powinna zostać rozpoczęta relacja przedsiębiorca-konsument. Potencjalna strona stosunku prawnego musi bowiem wiedzieć, z kim dokonuje lub ma dokonać czynności prawnej. Od tej informacji zależeć mogą dalsze ustalenia danego zobowiązania. Obowiązek przedstawienia się przedsiębiorcy w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość wynika z art. 12 ust. 1 pkt 2 upk. Zgodnie z tym przepisem, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany.

Prezes Urzędu ustalił, że przedstawiciele TeleGo sugerują, że czynność prawna, którą proponują (w odbiorze konsumentów często zmiana warunków obowiązującej umowy, w rzeczywistości zawarcie nowej umowy z innym dostawcą usług), ma być dokonana z innym niż Spółka podmiotem. Wprowadzenie w błąd ma miejsce już w trakcie rozmów telefonicznych przeprowadzonych między konsultantami reprezentującymi Spółkę a konsumentami. Na podstawie pism konsumentów skierowanych do Urzędu ustalono, że konsultanci albo wskazują wprost, że dzwonią w imieniu dotychczasowego dostawcy usług konsumenta, albo prowadzą rozmowę w taki sposób, aby stworzyć u niego takie wyobrażenie, nie informując jednoznacznie, na rzecz jakiego podmiotu czynność ma być dokonana.

Przedstawiciele Spółki często wprost przedstawiają się jako dotychczasowy dostawca usług konsumenta, wymieniają jego nazwę w innym kontekście. Podanie nazwy dotychczasowego dostawcy wywołuje u konsumenta poczucie zaufania i pewności, że rozmawia ze swoim kontrahentem. Gdy konsument zaskoczony telefonem od przedsiębiorcy słyszy zapewnienie dzwoniącego o kontakcie ze strony swojego dotychczasowego dostawcy usług, jego wątpliwości w tym zakresie zostają wyeliminowane. W szczególności ma to miejsce, gdy dodatkowo konsument otrzymuje inne informacje sprawiające, że odbiorca identyfikuje dzwoniącego jako przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, z którym jest związany umową. W tym celu przedstawiciele Spółki posługują się np. siatką pojęciową charakterystyczną dla obowiązujących stosunków umownych, proponując np. „obniżkę” rachunku czy „przedłużenie” umowy, które to pojęcia przeciętny konsument odbiera dosłownie. Tego rodzaju propozycję złożyć może jedynie aktualny kontrahent konsumenta. Jego konkurent może co najwyżej zaproponować konsumentowi niższe opłaty czy zawarcie umowy, nie ma natomiast możliwości „obniżenia” aktualnie opłacanego przez konsumenta abonamentu czy

„przedłużenia” umowy. Jednocześnie przedmiotowa „obniżka” opłaty jest niekiedy przedstawiana jako nagroda za wieloletnią współpracę, co dodatkowo wzmacnia przekonanie konsumentów, że mają do czynienia z ich dotychczasowym dostawcą usług. Dla przeciętnego konsumenta logiczne jest, że osoba niemająca żadnych związków z jego dostawcą usług nie może mieć żadnej wiedzy co do istnienia takiej współpracy i jej pozytywnego przebiegu. Powołanie się na dotychczasowe relacje, w tym dane dotyczące uprzednio zawartych umów (jak np. ceny uiszczanego abonamentu) może być więc dodatkową okolicznością eliminującą ewentualną niepewność przeciętnego konsumenta co do tożsamości jego rozmówcy, a przez to wzbudzającą jego zaufanie do rozmówcy i otrzymanej propozycji. Uwzględniając ponadto, że obniżenie opłat za usługi telekomunikacyjne dla stałych klientów nie jest czymś wyjątkowym, przeciętny konsument może potraktować złożoną mu propozycję jako swego rodzaju nagrodę za należyte wykonywanie zawartej umowy. Przeciętny konsument wie, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni zabiegają nie tylko o nowych klientów, ale również o utrzymanie dotychczasowych, m.in. poprzez niższą, bardziej atrakcyjną dla abonenta cenę usług. Z tej przyczyny informacja o obniżeniu abonamentu przez dotychczasowego dostawcę usług jest dla przeciętnego konsumenta wiarygodna i wystarczająca aby obdarzyć rozmówcę zaufaniem.

Na podstawie informacji przekazywanych przez konsumentów Prezes Urzędu ocenił, że przebieg rozmów telefonicznych prowadzonych przez konsultantów Spółki nie pozwala przeciętnemu konsumentowi na zorientowanie się i ustalenie, że proponowane czy zapowiadane obniżenie abonamentu jest faktycznie elementem oferty handlowej Spółki, czyli innego przedsiębiorcy niż ten, z którego usług korzysta, i w istocie prowadzić ma do zawarcia z TeleGo umowy. W niniejszym przypadku przeciętny konsument nie ma możliwości ustalenia, że przekazane informacje nie są prawdziwe i nie pochodzą od jego dotychczasowego dostawcy usług, ale od Spółki, a propozycja obniżenia abonamentu, to w istocie propozycja zawarcia całkowicie nowej umowy ze Spółką. Na podstawie uzyskanych w roku rozmowy informacji przeciętny konsument nie jest też w stanie ustalić, że celem przyszłej wizyty kuriera jest zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką, a nie zmiana warunków obowiązującej umowy, wiążącej go z dotychczasowym dostawcą usług.

Prezes Urzędu uznał, że rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji jest kontynuowane na etapie wizyty osobistej przedstawiciela TeleGo (kuriera) u konsumenta. W trakcie wizyty kurierzy podtrzymują błędne przekonanie przeciętnego konsumenta o reprezentowaniu jego dotychczasowego dostawcy usług, nie ujawniając jednocześnie rzeczywistego celu wizyty w miejscu zamieszkania konsumenta. Nie przedstawiają konsumentom rzeczywistego przedmiotu czynności prawnej, która ma zostać dokonana, tj. zawarcie nowej umowy ze Spółką.

Z analizy otrzymanych skarg i pism wynika, że konsumenci podczas wizyty kuriera uzyskują potwierdzenie, że wizyta ta ma na celu np. obniżenie abonamentu, przekazanie nowego darmowego aparatu telefonicznego. Konsultanci i kurierzy informują konsumenta, że po podpisaniu umowy nadal będą korzystać z usług dotychczasowego dostawcy usług.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w ustalonych okolicznościach przeciętny konsument polega w głównej mierze na informacjach ustnych, które otrzymuje bezpośrednio od kontaktującego się z nim telefonicznie konsultanta oraz od osoby przebywającej w jego miejscu zamieszkania. Kierując się treścią otrzymanych w trakcie rozmowy telefonicznej informacji, przeciętny konsument może zakładać, że przekazywane mu przez kuriera informacje są prawdziwe. Dla przeciętnego konsumenta wizyta kuriera jest potwierdzeniem ustaleń wynikających z rozmowy telefonicznej. Z tego względu jest przekonany, że jej celem jest podpisanie dokumentów zmieniających zawartą przez niego umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym dostawcą usług w zakresie wysokości opłaty za abonament.

W opinii Prezesa Urzędu, na podstawie otrzymanych od kuriera informacji przeciętny konsument nie jest w stanie stwierdzić, że podpisując okazane dokumenty zawarł nową umowę ze Spółką, a nie wyraził zgodę na zmianę umowy zawartej z przedsiębiorcą, który do tej pory świadczy na jego rzecz usługi telekomunikacyjne.

Mając powyższe na uwadze, działania Spółki należy uznać za wprowadzające w błąd.

#### Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

Stosownie do art. 2 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania. Nieuczciwa praktyka rynkowa polegająca na wprowadzającym w błąd działaniu nie musi finalnie prowadzić do dokonania przez przeciętnego konsumenta czynności prawnej. Elementem konstrukcyjnym decyzji konsumenta nie jest objęty sam fakt jej dokonania, czyli w analizowanym przypadku skorzystanie z oferty i zawarcie umowy ze Spółką. Wystarczająca jest potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta.

Stosowanie omawianej praktyki jest najczęściej pojawiającym się zarzutem wobec TeleGo w pismach konsumentów i innych podmiotów. Wywołany działaniem Spółki błąd w zakresie tożsamości przedsiębiorcy leży u podstaw podjęcia dalszej decyzji przez konsumenta co do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Brak świadomości, że czynność prawna ma zostać dokonana z TeleGo, wpływa na wszystkie dalsze ustalenia pomiędzy stronami. Można bowiem przyjąć, że w przypadku gdy konsument - nierzadko związany wieloletnią współpracą z dotychczasowym operatorem - miałby wiedzę co do podmiotu, którego reprezentuje kontaktujący się z nim konsultant lub kurier, mógłby nie zdecydować się na ustalenia dotyczące warunków nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W rozpatrywanej sprawie decyzja dotycząca umowy może polegać np. na zainteresowaniu się przeciętnego konsumenta propozycją Spółki i kontynuowaniu rozmowy telefonicznej, aby uzyskać informacje o prezentowanej ofercie, wyrażeniu zgody na wizytę kuriera w celu dopełnienia formalności niezbędnych do zmiany umowy, czy wyrażeniu zgody na przebywanie kuriera w miejscu zamieszkania konsumenta i podpisaniu umowy gwarantującej

mu, jak przypuszcza przeciętny konsument, proponowaną obniżkę abonamentu. Bez znaczenia pozostaje przy tym okoliczność, czy i w jakim ewentualnie stopniu konsument może zweryfikować otrzymane informacje w inny sposób. Kluczowe znaczenie ma wewnętrzne przekonanie konsumenta wyrobione wskutek odbioru przekazu Spółki w chwili zapoznania się z nim, a zatem w chwili uzyskania informacji od jej przedstawicieli.

W konsekwencji stosowania przez TeleGo terminologii charakterystycznej dla istniejących stosunków prawnych konsumentów nie mają świadomości co do dokonywanej czynności prawnej, jaką jest zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którą w przedmiotowym stanie faktycznym wiąże się zmiana dostawcy usług. Taki stan wywołany działaniami Spółki skutkuje zawarciem nowej umowy z często nieznanym konsumentowi dostawcą usług telekomunikacyjnych, a zatem podjęciem decyzji, której w innych okolicznościach konsument mógłby nie podjąć. Jak wskazują pisma napływające do Urzędu od konsumentów i organizacji konsumenckich, konsumentów o zmianie dostawcy usług często dowiadują się wskutek kontaktu dotychczasowego operatora świadczącego im usługi telekomunikacyjne lub też w momencie dokonywania pierwszej płatności.

Tymczasem informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług telekomunikacyjnych (lub *a contrario* jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Konsument, sądząc, że decyduje się na zmianę warunków umowy lub dokonanie innej czynności z przedsiębiorcą, z którym konsumenta łączy – często wieloletnia – historia stosunków prawnych, działa w oparciu o zaufanie do tego konkretnego podmiotu. Tym samym działania zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego konsumentowi propozycję zawarcia umowy mogą powodować przyjęcie przedstawionej mu propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach konsument by nie przyjął lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy.

W opinii Prezesa Urzędu, uzasadnione jest stwierdzenie, że gdyby konsument wiedział, że informacje, które otrzymał nie są prawdziwe, tj. że w rzeczywistości przedstawiono mu ofertę Spółki, której przyjęcie oznacza zawarcie ze Spółką nowej umowy, a nie zmianę umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, często nie podjąłby ww. decyzji dotyczącej umowy.

W świetle powyższego Prezes Urzędu uznał, że przekazywane przez Spółkę informacje w rozmowach telefonicznych oraz podczas wizyt kurierów mogą wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd co do jej tożsamości, a także co do rzeczywistego celu wizyty kuriera w miejscu zamieszkania konsumenta, wpływając zarazem na podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że oba opisane w pkt I.1.a i I.1.b działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 upnpr w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

## Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji

Przedmiotowa praktyka polega na utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej ze Spółką. Prezes Urzędu ustalił, że odbywa się to poprzez nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy oraz niewydawanie im wzoru formularza odstąpienia od umowy. Sprzeczność z prawem opisanej praktyki wynika z naruszenia art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr. Zgodnie z art. 6 ust. 1 praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr). Art. 6 ust. 4 pkt 5 upnpr precyzuje, że w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje uznaje się w szczególności, m.in. informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli prawo takie wynika z ustawy lub umowy.

### Wprowadzenie w błąd

Uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wynika wprost z przepisów prawa. Zgodnie z art. 27 upk konsument, który zawarł taką umowę, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 upk. Jednocześnie art. 12 ust. 1 pkt 9 upk stanowi, że najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 upk, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa informacje, o których mowa w art. 12 upk (w tym o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), muszą być utrwalone na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem (art. 14 ust. 1 upk). Z kolei art. 21 ust. 1 pkt 1 upk nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przekazania konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie obejmuje informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 upk, chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy.

W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w stosunku przedsiębiorca-konsument, której deficyt wynika ze sposobu zawierania umowy. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może być zaskoczony złożoną ofertą oraz znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę



na ponowne przemyślenie swojej decyzji. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie w sposób należyty i we właściwym czasie odpowiednio poinformowany. Przepisy ustawy o prawach konsumenta wymagają, aby TeleGo informowała konsumentów przy zawieraniu umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o istnieniu prawa odstąpienia od umowy. Kurierzy reprezentujący Spółkę w procesie zawierania umowy powinni ponadto przekazać konsumentom wzór formularza odstąpienia od umowy.

Na podstawie przekazanych do Urzędu pism konsumentów ustalono, że pełnomocnicy Spółki podczas wizyt w domach konsumentów często nie wydawali im dokumentów zawartej umowy, wobec czego konsumenci nie mieli możliwości pochylenia się nad wynikającymi z zawartej umowy regulacjami i dokładnego zapoznania się z przysługującymi im uprawnieniami, jak na przykład z prawem do odstąpienia od umowy. Krótki czas wizyty przedstawiciela Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta oraz obszerność wzorców składających się na umowę dodatkowo potęgowały te trudności. Dodatkowo niepozostawienie konsumentowi egzemplarza umowy po jej podpisaniu mogło uniemożliwić mu skorzystanie z wynikających z niej uprawnień (por. str. 26-27 decyzji). Przekazywane przez konsumentów pisma przedstawiały również przypadki niewydawania konsumentom wzoru formularza odstąpienia od umowy (por. str. 27-29 decyzji).

Spółka stoi na stanowisku, że przekazuje stosowną informację, pozyskując od konsumentów podpisy pod oświadczeniem m.in. o otrzymaniu ww. dokumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu fakt podpisania dokumentu pn. Oświadczenie TeleGo (czy też wcześniej Oświadczenie t-novum) nie oznacza, że konsument w rzeczywistości miał możliwość zapoznania się z treścią wszystkich oświadczeń, a także, przede wszystkim, że otrzymał wszelkie wskazane w nim dokumenty. W trakcie spotkania z konsumentem, kurierzy przedkładają konsumentowi do podpisu wiele dokumentów, z których treścią konsument w trakcie krótkiej wizyty kuriera - jak wynika z ustaleń faktycznych poczynionych w niniejszym postępowaniu - nie jest zapoznawany. Jest tak również w przypadku tych dokumentów, które dotyczą możliwości odstąpienia od umowy. Co więcej, z ustaleń dokonanych w oparciu o pisma konsumentów wynikają liczne przypadki, w których konsumentom nie były pozostawiane żadne dokumenty odnoszące się do podpisanej umowy.

Jednocześnie niezależnie od wizyty kuriera u konsumenta, zdaniem Prezesa Urzędu informacja o prawie odstąpienia od umowy powinna zostać zawarta już na etapie rozmowy telefonicznej. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 2 upk najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały m.in. o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy (art. 12 ust. 1 pkt 9 upk).

Istotne przy tym również jest, że treść powołanego powyżej dokumentu zawiera szereg różnych oświadczeń poza kwestią odstąpienia, co w zestawieniu z krótkim czasem trwania wizyty kuriera w miejscu zamieszkania konsumenta, a także z niepozostawianiem konsumentowi dokumentów pozwala na stwierdzenie o braku faktycznej możliwości

szczegółowego zapoznania się z treścią wszystkich warunków umowy, w tym również dotyczącymi prawa odstąpienia od umowy.

Mając na uwadze powyższe, zachowanie Spółki należy ocenić jako wprowadzające w błąd zaniechanie.

### Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

Przedmiotowa praktyka może w sposób istotny zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy. Wskutek nieudzielenia mu informacji o prawie do odstąpienia od umowy oraz niewydania wzoru odstąpienia od umowy przeciętny konsument może przede wszystkim nie wiedzieć, że przysługuje mu fundamentalne uprawnienie konsumenckie, tj. prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W przypadku nawet posiadania wiedzy w tym zakresie czerpanej z innych źródeł konsument może nie być w stanie zidentyfikować, do kiedy może złożyć stosowane oświadczenie (czy termin określony przepisami prawa już upłynął) i któremu podmiotowi (konsument powinien zostać poinformowany o konieczności złożenia takiego oświadczenia TeleGo, a nie np. dotychczasowemu dostawcy usług). Wydanie konsumentowi załącznika zawierającego wzór odstąpienia od umowy oraz pouczenie o tym prawie pozwoliłoby mu również na ustalenie, w jakiej formie i w jakim trybie może z tego prawa skorzystać oraz jakie są skutki odstąpienia od umowy.

Brak świadomości konsumenta co do możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem lub na odległość może powodować, że - w ocenie konsumenta - jedyną możliwością zrezygnowania z usług Spółki jest rozwiązanie umowy przed upływem terminu, na jaki została ona zawarta, i poniesienie kosztów związanych z jej jednostronnym rozwiązaniem. Art. 57 ust. 6 pkt nakłada bowiem na abonenta, który rozwiązał umowę z przedsiębiorcą przed upływem okresu zobowiązania, obowiązek zwrotu przyznanej mu ulgi. Konsument, któremu udzielono nieprawidłowych informacji w odniesieniu do prawa odstąpienia od umowy, mógł nie zdecydować się na jednostronne rozwiązanie umowy, pomimo braku woli korzystania z usług Spółki, ze względu na wiążące się z nim ww. opłaty. Niezależnie jednak od tego, o ile w momencie zawierania umowy z TeleGo był on związany umową na czas oznaczony z innym dostawcą usług telekomunikacyjnych, mógł być zmuszony do poniesienia analogicznych kosztów w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy ze swoim dotychczasowym dostawcą usług.

Z drugiej zaś strony konsument, który wobec nieudzielenia mu informacji o prawie do odstąpienia, zdecydował się na wypowiedzenie umowy, mógł ponieść konsekwencje finansowe w postaci obowiązku zwrotu ulgi. Jednocześnie konsument mógł żywić przekonanie, że konsekwencje te są zgodne z prawem, z czym wiąże się obowiązek ich poniesienia oraz brak możliwości kwestionowania ich np. na drodze sądowej.

Tym samym pominięcie przez Spółkę podczas zawierania z konsumentem umowy informacji o istnieniu prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa mogło powodować podjęcie przez konsumenta decyzji o kontynuowaniu korzystania z usług świadczonych przez Spółkę lub wypowiedzeniu umowy ze Spółką

z poniesieniem konsekwencji finansowych z tym związanych, której to decyzji konsument nie podjąłby, wiedząc o możliwości skorzystania z przysługującego mu prawa odstąpienia.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że opisane działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

### Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przesłanka godzenia w **zbiorowy interes konsumentów** jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości rozumianej jako nieokreślona i nieograniczona grupa podmiotów. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu 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.*

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest tym samym konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Praktyki Spółki godzą w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować, potencjalnie wszystkich jej dotychczasowych i przyszłych kontrahentów. Praktyki te mają zatem charakter powtarzalny.

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.

Zarzucone Spółce praktyki naruszają pozaekonomiczne i ekonomiczne interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym, na etapie zawierania umowy oraz na etapie jej wykonywania.

Praktyki określone w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji godzą w interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym oraz na etapie zawierania umowy. Praktyki naruszają uprawnienie konsumentów do uzyskania rzetelnych informacji o tożsamości Spółki oraz o wysokości opłat abonamentowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym). Sugerowanie przez przedstawicieli Spółki, że działają w imieniu innego niż TeleGo podmiotu, przede wszystkim dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, w innym celu niż zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wprowadza konsumentów w błąd. Takie zachowania uniemożliwiają konsumentom ustalenie, jaki przedsiębiorca faktycznie kontaktuje się z danym konsumentem i w jakim celu kontakt ten następuje. Prowadzi to do naruszenia swobody autonomii woli konsumenta, któremu zostaje narzucony przez Spółkę określony stosunek prawny. Dodatkowo może to skutkować po stronie konsumentów zmniejszeniem zaufania do przedsiębiorców działających na rynku. Wprowadzenie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy i zawarcie z nim umowy wiąże się ponadto z zakończeniem współpracy z dotychczasowym dostawcą usług, z którym konsument nierzadko jest związany przez wiele lat. Zakończenie tej relacji może wiązać się z poczuciem konsumenta utraty zaufanej marki, tj. renomy poprzedniego dostawcy, zadowolenia ze współpracy. Konsument, wobec których stosowane są przedmiotowe praktyki, mogą podejmować kroki zmierzające do ustalenia legalności działań przedsiębiorcy (zgłoszenia do organów ścigania, rzeczników konsumentów, Prezesa Urzędu oraz innych organów administracji publicznej). Na takie czynności należy poświęcić czas i środki, zwrócić się o pomoc do osób trzecich celem ich realizacji itp.

Przekazywanie wprowadzających w błąd informacji wpływa na decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, z czym związane są określone skutki finansowe (naruszenie o charakterze ekonomicznym). Wynikają one z faktu zawarcia umowy z TeleGo, jak i ewentualnego rozwiązania przez konsumenta umowy z dotychczasowym dostawcą usług lub ze Spółką. Gdy umowa z dotychczasowym dostawcą usług jest zawarta na czas oznaczony, a termin jej obowiązywania jeszcze nie upłynął, jednostronne rozwiązanie umowy przez konsumenta może spowodować, że zgodnie z art. 57 ust. 6 pt, będzie on zobowiązany do zwrotu kosztów udzielonych mu przez tego przedsiębiorcę ulg. Jeżeli natomiast konsument chciałby rozwiązać umowę ze Spółką zawartą na czas oznaczony, takie koszty poniesie na rzecz Spółki.

W zbiorowe interesy konsumentów godzi również druga z praktyk opisanych w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji. Nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy oraz niewydawanie im wzoru formularza do skorzystania z tego prawa utrudnia odstąpienie od umowy, co należy uznać za naruszenie na etapie zawierania umowy oraz jej wykonywania. Informacja o podstawowym uprawnieniu ma kluczowe znaczenie dla konsumenta

zawierającego umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Celem przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy jest przywrócenie równowagi kontraktowej między stronami umowy zawieranej w trybie innym niż w lokalu przedsiębiorstwa. Nie będąc poinformowanym o tym prawie oraz nie posiadając wzoru formularza odstąpienia od umowy, konsument nie jest w stanie odpowiednio zareagować np. w przypadku zorientowania się, że dokonał czynności prawnej z innym przedsiębiorcą, niż uważał. Takie zaniechanie może oznaczać kontynuację niechcianej współpracy z nowym podmiotem, co narusza jego pozaekonomiczny interes rozumiany jako prawo wyboru dostawcy usług telekomunikacyjnych. Brak reakcji ze strony konsumenta w terminie 14 dni może wywołać u niego przekonanie o utracie prawa odstąpienia od umowy i konieczność kontynuowania umowy ze Spółką, a co za tym idzie naruszenie jego interesów ekonomicznych związanych z ponoszeniem opłat za świadczone konsumentowi usługi lub kosztów rozwiązania umowy z TeleGo (zwrotu ulgi).

Uwzględniając, że praktyki określone w pkt I.1-I.2 sentencji decyzji naruszają także zbiorowe interesy konsumentów w sposób opisany powyżej, Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nakazał zaniechanie ich stosowania.

#### **Wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Spółka wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 uokik (por. str. 9-10 decyzji).

Zgodnie z treścią powyższego artykułu, 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, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, 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 przedmiotowej sprawie brak było podstaw do uwzględnienia wniosku Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej. Nie uwzględniając wniosku Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności rozstrzyganej sprawy, w tym w szczególności zakres, stopień i skutki naruszeń, okres ich trwania, jak również skutki uwzględnienia przedmiotowego wniosku. Naruszenia, których dopuściła się Spółka w związku ze stosowaniem zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu praktyk, cechuje wysoka szkodliwość. Wskazać również należy na umyślność działań TeleGo w zakresie stosowania ww. praktyk, a także długi okres, w jakim Spółka dopuszczała się stwierdzonych naruszeń, na który wskazują otrzymane skargi od konsumentów pochodzące już z 2018 r. Prezes Urzędu wziął również pod uwagę [\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*



\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*].

Wobec powyższego, zdaniem Prezesa Urzędu, w rozpatrywanej sprawie, uwzględniając charakter zarzuconych Spółce naruszeń zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik, zasadne jest nałożenie na Spółkę nałożenie kar pieniężnych, w wysokościach określonych w pkt IV.1-IV.3 sentencji decyzji.

Z uwagi na powyższe okoliczności Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

### **Rygor natychmiastowej wykonalności (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 103 uokik, Prezes Urzędu może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadne jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

Kierując się ważnym interesem konsumentów, Prezes Urzędu nadał niniejszej decyzji rygor natychmiastowej wykonalności w części dotyczącej pkt I sentencji decyzji.

W zakresie praktyki opisanej w pkt I.1.a sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do uzyskania rzetelnych informacji o tożsamości Spółki. Sugerowanie, a nawet jednoznaczne wskazywanie przez przedstawicieli Spółki, że działają w imieniu znanego konsumentowi dotychczasowego operatora wprowadza konsumenta w błąd. Takie informacje uniemożliwiają konsumentowi ustalenie, jaki przedsiębiorca nawiązał z nim kontakt.

W zakresie praktyki opisanej w pkt I.1.b sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do uzyskania rzetelnych informacji o celu wizyty przedstawiciela i rzeczywistej ofercie, jaka jest konsumentowi w jej toku przedstawiana.

Obie powyższe praktyki mogą wpływać na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, z czym związane są określone skutki finansowe, wynikające z faktu zawarcia tej umowy, jak i ewentualnego rozwiązania przez konsumenta jednej z wiążących go umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.2 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się uprawnieniu konsumenta do odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.



Tymczasem praktyka stosowana przez Spółkę poprzez niewydawanie dokumentów składających się na umowę, powoduje znaczące utrudnienie możliwości skorzystania z przysługującego prawa do odstąpienia od umowy i ograniczenie wiedzy konsumenta w tym zakresie. W takiej sytuacji konsumentów może nawet nie wiedzieć do jakiego podmiotu winien skierować odstąpienie od umowy.

W konsekwencji nałożenie rygoru natychmiastowej wykonalności dotyczącego pkt I.1.a, I.1.b i I.2 sentencji decyzji, zmierza do ochrony ww. ważnych interesów konsumentów zarówno w aspekcie ekonomicznym, jak również pozaekonomicznym. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko natychmiastowe wykonanie przez Spółkę obowiązku zakazu stosowania zakwestionowanych niniejszą decyzją praktyk z pkt I.1.a, I.1.b i I.2 sentencji decyzji zagwarantuje ochronę gospodarczych interesów konsumentów. W przeciwnym przypadku do czasu uprawomocnienia się niniejszej decyzji kwestionowane praktyki Spółki mogłyby być nadal stosowane, pogłębiając negatywne skutki dla konsumentów. Brak nałożenia rygoru może oznaczać więc skuteczną, z punktu widzenia Spółki, kontynuację stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z korzyścią dla siebie. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie stosowania opisanych ww. praktyk ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia naruszenia ważnego interesu konsumentów.

Ze względu na rażące naruszanie przez Spółkę opisanych wyżej interesów konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się nadać obowiązkowi zaniechania zakwestionowanych niniejszą decyzją praktyk rygor natychmiastowej wykonalności. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko bowiem w ten sposób zostanie w pełni zrealizowana funkcja prewencyjna wydanej decyzji.

Z uwagi na powyższe oraz na konieczność szybkiego reagowania na określone w pkt I sentencji decyzji naruszenia, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

### **Środki usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt III rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. W myśl art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, tj. o nałożeniu na Spółkę obowiązku wysłania do wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (bez względu na to czy umowy te zostały rozwiązane czy nadal obowiązują), w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji, w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji, o treści określonej w pkt III.1 oraz o nałożeniu na Spółkę obowiązku opublikowania na jej stronie internetowej oświadczenia o treści określonej w punkcie III.2 niniejszej decyzji.

Zarówno listy wysłane do konsumentów, jak i oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Spółki, mają za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwienia dotarcia do jej treści) oraz wskazanie, jakie zachowania Spółki zostały uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań TeleGo. Posiadając taką wiedzę, będą oni mogli podjąć decyzję, co do ewentualnego dochodzenia swoich indywidualnych roszczeń, o ile roszczenia te nie ulegną przedawnieniu.

Ponadto, w tym miejscu wskazać należy, że zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie prawomocna decyzja Prezesa Urzędu ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów) i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym<sup>8</sup>.

Spółka powinna poinformować konsumentów o swoich nieuczciwych praktykach, co spełni również funkcję edukacyjną. Dzięki zaprezentowanemu oświadczeniu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży. Powyższy środek może mieć więc również znaczenie prewencyjne, zniechęcając przedsiębiorcę, któremu zarzucono stosowanie zakwestionowanej w sentencji decyzji praktyki oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju praktyk. Wysyłkę powyższej informacji listem poleconym uzasadniania doręczenie jej bezpośrednio do odbiorcy, który potwierdza odbiór takiej przesyłki własnoręcznym podpisem. W razie nieobecności konsumenta w miejscu zamieszkania pozostawione mu będzie awizo, które uprawniać będzie do odbioru listu w placówce pocztowej po okazaniu dokumentu tożsamości. Ponadto list polecony jest przesyłką rejestrowaną, dzięki czemu możliwa będzie weryfikacja gdzie wysłana korespondencja się znajduje i kiedy dotrze do konsumenta. Wybór formy doręczenia informacji w postaci listu poleconego zagwarantuje zatem możliwość weryfikacji spełnienia przez Spółkę nałożonego środka.

Określenie parametrów technicznych wysłanej informacji i publikowanego oświadczenia ma za zadanie zapewnić jego widoczność i czytelność na stronie internetowej Spółki.

Zakres nałożonego na Spółkę obowiązku jest proporcjonalny do jej możliwości i wagi stwierdzonego naruszenia. Jest to obowiązek, którego realizacja nie będzie dla Spółki uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej decyzji.

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

#### **Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej

<sup>8</sup> vide: wyrok Sądu Najwyższego z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała Sądu Najwyższego z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie Sądu Najwyższego z 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14



niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który, decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną).

Podstawą obliczenia wysokości kary jest obrót osiągnięty przez Spółkę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Artykuł 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje w pkt 1 m.in., że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu wezwał Spółkę do wskazania obrotu za 2020 r.

W niniejszej sprawie obrót został ustalony na podstawie informacji z pisma Spółki z dnia 15 października 2021 r., potwierdzonych przekazaniem rachunkiem zysków i strat, z których wynika, że jej obrót w 2020 r. wyniósł [\*\*\*\*\*] złotych (słownie: [\*\*\*\*\*]). Maksymalna kara pieniężna w odniesieniu do pojedynczej praktyki, jaka może zostać nałożona na Spółkę w oparciu o przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynosi [\*\*\*\*\*] złotych (słownie: [\*\*\*\*\*]).

Jak wskazano powyżej, kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów 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 Urzędu. 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 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Prezes Urzędu stwierdził, iż w niniejszej sprawie do naruszenia doszło choćby nieumyślnie, wobec czego kary mogą zostać nałożone.

Ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyk i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

Ustalenie wysokości kary w przedmiotowej sprawie w odniesieniu do każdej z praktyk wskazanych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej, Prezes Urzędu każdorazowo w pierwszej kolejności dokonywał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalał kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary - dokonywał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

#### Uprzednie naruszenie przepisów ustawy

W ocenie stosowanych przez Spółkę praktyk Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność uprzedniego naruszenia przepisów ustawy przejawiającą się w kwestionowaniu podobnego zachowania Novum S.A. w decyzji nr DDK 29/2015 z dnia 30 grudnia 2015 r. tj. m.in. praktyki polegającej na przekazywaniu konsumentom w trakcie rozmów telefonicznych nieprawdziwych lub wprowadzających konsumentów w błąd informacji dotyczących oferty Novum S.A. poprzez stosowanie jednego lub kilku zachowań, takich jak np. używanie sformułowań opisujących przedmiot składanej konsumentowi oferty jako „obniżka abonamentu”, „aktywacja abonamentu”, „dostarczenie abonamentu”, „przygotowanie zamówienia na abonament” (pkt II.2 sentencji decyzji), wskazywanie, iż pobrane od konsumenta w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej dane osobowe, w szczególności numer PESEL, są prawidłowe lub zgadzają się z informacjami znajdującymi się w wewnętrznym systemie (pkt II.4 sentencji decyzji), niewyprowadzanie konsumenta z błędnego przeświadczenia lub utwierdzanie go w nim, jakoby dzwoniący konsultant był pracownikiem dotychczasowego operatora (pkt II.11 sentencji decyzji). Decyzja ta jest prawomocna.

Prezes Urzędu przyjął, że przedmiotowa decyzja ma wpływ na ocenę praktyk Spółki z uwagi na rozpoczęcie stosowania praktyk opisanych w pkt I.1-II sentencji decyzji przez Novum i ich kontynuację, w niezmienny sposób przez TeleGo po przeniesieniu na nią działalności telekomunikacyjno-obługowej Novum (o czym szerzej na str. 6-7 decyzji).

## Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.1.a rozstrzygnięcia decyzji

W pkt I.1.a rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania. Działanie to polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów o tożsamości podmiotu, na rzecz i w imieniu którego osoby reprezentujące TeleGo przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych poprzez niezgodne z prawdą wskazywanie lub sugerowanie, że osoby te reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, z którego usług korzystają konsumenci, podczas gdy przedstawiają oni ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółkę, z którą konsumenci nie mają podpisanej umowy. (pkt I.1.a sentencji decyzji).

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania umowy. Podkreślenia wymaga, iż konsument ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną wymagane przepisami prawa informacje, w tym przede wszystkim informacje o danych identyfikujących przedsiębiorcę. Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług telekomunikacyjnych (lub *a contrario* jej brak), stanowi bowiem jeden z podstawowych czynników (obok ceny) wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Przedmiotowa praktyka wywołuje ponadto skutki na etapie realizacji umowy, bowiem prowadzi do sytuacji, w której konsument zobowiązany jest do wykonywania umowy, której w innych okolicznościach nie musiałby wykonywać.

Poprzez przekazywanie ww. nieprawdziwych informacji Spółka narusza podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, pozbawiając go informacji o tym, z kim zawiera umowę. Pod wpływem wprowadzających w błąd sugestii Spółki przeciętny konsument może podjąć decyzję dotyczącą czynności prawnej, której nie podjąłby, gdyby wiedział, jaki podmiot się z nim kontaktuje oraz że nie jest to jego dotychczasowy dostawca usług. Uzyskując rzetelne informacje przeciętny konsument mógłby nie wyrazić zgody na wizytę przedstawiciela Spółki i przedstawienie mu oferty, wiedząc, że nie jest zainteresowany zmianą dostawcy usług. Określona w pkt I.1.a sentencji decyzji praktyka narusza zatem pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania rzetelnej informacji.

Zakwestionowana praktyka może również wywierać wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, z czym wiązać mogą się określone skutki finansowe opisane na str. 11 decyzji.

Prezes Urzędu wziął także pod uwagę charakter oferowanego przez TeleGo produktu, z którym związane są przedmiotowe praktyki Spółki. Podkreślenia bowiem wymaga, że dostęp do usług telekomunikacyjnych stanowi istotny element funkcjonowania gospodarstwa domowego konsumenta. W niniejszej sprawie uwzględniono ponadto szczególne znaczenie, jakie usługi telekomunikacyjne mają dla osób starszych, od których pochodzi znaczna część

otrzymywanych przez Prezesa Urzędu w tej sprawie skarg, przykładowo w sytuacjach, w których potrzebują pomocy i muszą zwrócić się o nią do innych. Przedmiotowa praktyka ma na nich tym większy wpływ, że jest to grupa społeczna o wyższym stopniu zaufania do drugiego człowieka, a co za tym idzie - bardziej podatna na nieuczciwe praktyki rynkowe, w tym również na działania marketingowe.

Przy analizie stopnia szkodliwości oraz skutków rynkowych niniejszej praktyki Prezes Urzędu wziął po uwagę fakt, że wprowadzenie w błąd co do tożsamości Spółki, na rzecz i w imieniu której działa przedstawiciel jest, obok wprowadzenia w błąd co do przedmiotu usługi, najczęściej pojawiającym się w pismach kierowanych do Urzędu zarzutem dotyczącym zachowań Spółki. Prezes Urzędu ustalił również, że przedmiotowa praktyka ma charakter długotrwały, pierwsze z kierowane przez konsumentów pisma w tej sprawie pochodzą już z 2018 r. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [\*\*\*]% obrotu Spółki w 2020 r., tj. [\*\*\*\*\*] zł.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. W ocenie Prezesa Urzędu, przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji o tożsamości Spółki świadczy o zamiarze Spółki wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym z opłat, o których mowa w art. 57 ust. 6 pt. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane sygnały z różnych źródeł (konsumenty, rzecznicy konsumentów, organy państwa, w tym organy ścigania, media), że informacje przekazywane konsumentom przez osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki mają wprowadzający w błąd charakter. Spółka wie zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie jest świadoma tego, jak działają jej pełnomocnicy. Podkreślenia przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych działań dla interesów konsumentów. Prezes Urzędu zauważył również okoliczność niepodjęcia przez Spółkę czynności mających na celu wyeliminowanie dostrzeżonych nieprawidłowości, o czym szerzej na str. 19-20 decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można uznać, że działania Spółki wobec konsumentów są przypadkowe. Brak nadzoru nad procesem zawierania umów (w szczególności brak weryfikacji ich przebiegu), powtarzające się naruszenia oraz brak reakcji na zgłaszane nieprawidłowości przy zawieraniu umów (niewyciąganie konsekwencji wobec partnerów, brak zmian systemowych w procesie zawierania umów) świadczą o umyślności naruszenia. W związku z powyższym kwotę bazową należało zwiększyć o 50%.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej

okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej, w tym występowania skutków praktyki, na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o 20%. Kwota bazowa uległa zatem ogółem zwiększeniu o 70%.

Prezes Urzędu nie dopatrył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1.a rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 2 635 518 zł (słownie: dwa miliony sześćset trzydzieści pięć tysięcy pięćset osiemnaście złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [\*\*\*]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2020 r. czyli [\*\*\*]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.1.b rozstrzygnięcia decyzji**

W pkt I.1.b rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania. Działanie to polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów o przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu rozmowy (wizyty) poprzez niezgodne z prawdą wskazywanie lub sugerowanie przez osoby reprezentujące Spółkę, że dokumenty przedkładane konsumentom do podpisu stanowią zmianę warunków umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie skutkuje zawarciem nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z TeleGo Sp. z o.o. i wiąże się ze zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych (pkt I.1.b sentencji decyzji).

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. W ocenie praktyki uwzględniono, że godzi ona w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu. Jak wskazano powyżej, konsument ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną informacje o danych identyfikujących przedsiębiorcę, a także że zostanie mu przedstawiony cel i przedmiot oferty przedsiębiorcy. Konsument ma bowiem prawo wiedzieć jaki będzie skutek akceptacji przedkładanej mu przez przedsiębiorcę oferty (tj. zawarcie nowej umowy z innym niż dotychczasowy dostawca usług przedsiębiorcą). Przedmiotowa praktyka wywołuje skutki na etapie realizacji umowy, bowiem prowadzi do sytuacji, w której konsument zobowiązany jest do wykonywania umowy, której w innych okolicznościach nie musiałby wykonywać.

Poprzez przekazywanie niezgodnych z prawdą informacji, że przedkładane dokumenty stanowią zmianę warunków dotychczasowej umowy Spółka narusza obowiązek względem konsumenta, pozbawiając go informacji o tym, co jest przedmiotem tej proponowanej

czynności (zawarcie nowej umowy). Pod wpływem wprowadzających w błąd sugestii Spółki przeciętny konsument może podjąć decyzję dotyczącą czynności prawnej, której nie podjąłby, gdyby wiedział, jaki podmiot się z nim kontaktuje i w jakim celu. Uzyskując rzetelne informacje o celu rozmowy (wizyty), przeciętny konsument mógłby nie wyrazić zgody na podpisanie umowy, wiedząc, że nie jest zainteresowany zmianą dostawcy usług. Określona w pkt I.1.b praktyka narusza zatem pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji.

Zakwestionowana praktyka może wywierać wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, tj. zmianie dostawcy usług telekomunikacyjnych, z czym wiązać mogą się określone skutki finansowe. Jeżeli bowiem umowa konsumenta z dotychczasowym dostawcą jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, a konsument zdecyduje o jej jednostronnym rozwiązaniu, będzie co do zasady zobowiązany do poniesienia kosztów, o których mowa w art. 57 ust. 6 pt. Dodatkowo w przypadku rozwiązania w ten sposób umowy zawartej na czas oznaczony ze Spółką konsument będzie zobowiązany do poniesienia ww. opłat na rzecz Spółki. Tym samym działania Spółki godzą również w ekonomiczne interesy konsumentów.

W ocenie przedmiotowej praktyki Prezes Urzędu uwzględnił również charakter oferowanego przez TeleGo produktu, z którym związane są przedmiotowe praktyki Spółki. Jak wskazano uprzednio dostęp do usług telekomunikacyjnych stanowi istotny element funkcjonowania gospodarstwa domowego konsumenta, a usługi telekomunikacyjne są dla osób starszych szczególnie istotne w sytuacjach, w których potrzebują pomocy i muszą zwrócić się o nią do innych. Przedmiotowa praktyka ma na nich tym większy wpływ, że jest to grupa społeczna o wyższym stopniu zaufania do drugiego człowieka, a co za tym idzie - bardziej podatna na nieuczciwe praktyki rynkowe, w tym działania marketingowe.

Przy analizie stopnia szkodliwości oraz skutków rynkowych niniejszej praktyki Prezes Urzędu wziął po uwagę fakt, że wprowadzenie w błąd co do celu rozmowy (wizyty) jest, wraz z wprowadzeniem w błąd co do tożsamości podmiotu, najczęściej pojawiającym się w pismach kierowanych do Urzędu zarzutem dotyczącym zachowań Spółki. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny. Prezes Urzędu ustalił również, że przedmiotowa praktyka ma charakter długotrwały, pierwsze kierowane przez konsumentów pisma w tej sprawie pisma pochodzą już z 2018 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [\*\*\*]% obrotu Spółki w 2020 r., tj. [\*\*\*\*\*] zł.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W przypadku praktyki z pkt I.1.b uwzględniona została umyślność działania Spółki z przyczyn analogicznych do wskazanych w odniesieniu do praktyki wprowadzania w błąd co do tożsamości podmiotu przedstawiającego konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych. Tak samo za okoliczności obciążające, wpływające na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej kary Prezes Urzędu uznał umyślność naruszenia (o 50%) oraz jego

znaczny zasięg terytorialny (o 20%), co spowodowało zwiększenie kwoty bazowej ogółem o 70% (por. str. 52-53 decyzji).

Prezes Urzędu nie dopatrył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1.b rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **2 635 518 zł** (słownie: dwa miliony sześćset trzydzieści pięć tysięcy pięćset osiemnaście złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi **[\*\*\*]%** obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2020 r. czyli **[\*\*\*]%** kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji**

W pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów utrudnianie konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej ze Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez niewydawanie konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza odstąpienia od umowy i nakazał zaniechanie jej stosowania. Określając stopień szkodliwości ww. praktyki jako znaczny, Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że ma ona miejsce na etapie zawierania umowy, zaś jej skutki ujawniają się na etapie wykonywania umowy utrudniając konsumentowi odstąpienie od zawartej ze Spółką umowy.

W rozpatrywanej sprawie podkreślenia wymaga relewantność informacji dotyczącej prawa do odstąpienia od umowy. Skorzystanie z tego uprawnienia daje bowiem konsumentowi możliwość rezygnacji ze stosunku umownego, bez ponoszenia kosztów (z wyjątkiem kosztów wskazanych w ustawie). Nie otrzymując od przedstawiciela Spółki dokumentów składających się na umowę lub też załącznika do umowy w postaci formularza o odstąpieniu od umowy, przeciętny konsument może w ogóle nie mieć wiedzy o tym, że takie prawo mu przysługuje. Jednocześnie zauważyć należy, iż podpis konsumenta na wzorcu umownym pn. oświadczenia, który wśród licznych oświadczeń wymienia również rzekome pozyskanie informacji o prawie do odstąpienia od umowy i o otrzymaniu wzoru odstąpienia, nie może, wobec przeciwnych wskazań konsumentów świadczących o niepozostawianiu umowy (str. 26-27 decyzji) czy też o braku formularza odstąpienia (str. 27-29 decyzji) zostać uznany za spełniający obowiązek Spółki. Nie jest bowiem sednem zarzutu samo informowanie konsumentów o prawie do odstąpienia od zawieranej umowy, co utrudnianie im możliwości skorzystania z tego uprawnienia poprzez nieprzekazywanie stosownych dokumentów. Konsument, który nie otrzymał od przedsiębiorcy żadnego z dokumentów składających się na umowę, wobec jednoczesnego stosowania praktyki opisanej w pkt I.1.a decyzji nie miał w ogóle możliwości ustalenia do jakiego podmiotu powinien skierować oświadczenie

o odstąpieniu od umowy. Konsument, który nie otrzymał części umowy stanowiącej wzór oświadczenia lub formularza odstąpienia od niej również miał utrudnione skorzystanie z przysługującego mu prawa, lub też skorzystanie z niego w odpowiednim terminie.

Podpisanie umowy ze Spółką wiąże się z powstaniem długoterminowego zobowiązania i skutkuje znacznym obciążeniem finansowym po stronie konsumenta. Z uwagi na powyższe należy uznać, że ww. praktyka może nie tylko naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji, ale może również godzić w ekonomiczne interesy konsumentów poprzez uniemożliwienie lub utrudnienie im skorzystania z przysługującego prawa do bezkosztowego zakończenia zawartej pod wpływem błędu umowy ze Spółką. Stopień szkodliwości tej praktyki należy więc uznać za niewątpliwie znaczny.

Prezes Urzędu ustalił również, że przedmiotowa praktyka ma charakter długotrwały. Utrudnianie odstąpienia od umowy zawartej z TeleGo miało miejsce przez cały okres prowadzenia postępowania, a pierwsze sygnały w tym zakresie Prezes Urzędu otrzymał już w 2018 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [\*\*\*]% obrotu Spółki w 2020 r., tj. [\*\*\*\*\*] zł.

Podobnie jak przy ocenie wcześniejszego zarzutu, Prezes Urzędu uznał za okoliczności obciążające, wpływające na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej kary: umyślność naruszenia (o 50%) oraz jego znaczny zasięg terytorialny (o 20%), zwiększając kwotę bazową łącznie o 70% (por. str. 52-53 decyzji). W ocenie Prezesa Urzędu zamiarem Spółki jest niedopuszczenie do odstąpienia konsumenta od zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane sygnały z różnych źródeł (konsumenty, rzecznicy konsumentów, organy państwa, w tym organy ścigania, media), że przedstawiciele Spółki nie pozostawiali konsumentom wzorów odstąpienia i nie informowali ich o tym uprawnieniu. Mimo, że zawarte z podmiotami trzecimi umowy współpracy umożliwiały podjęcie stosownych czynności celem wyeliminowania istniejących nieprawidłowości, Spółka ich nie zastosowała. Nie wprowadzono również środków, które mogłyby zapobiec podobnym przypadkom w przyszłości. Brak rzeczywistej reakcji na zgłaszane nieprawidłowości przy zawieraniu umów (niewyciąganie konsekwencji wobec partnerów, brak zmian systemowych w procesie zawierania umów) świadczą o umyślności naruszenia. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika natomiast z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju.

Prezes Urzędu nie dopatrył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **2 635 518 zł** (słownie: dwa miliony sześćset trzydzieści pięć tysięcy pięćset siedemnaście złotych). Oznacza to, że



nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [\*\*\*]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2020 r. czyli [\*\*\*]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W sprawach nieuregulowanych w uokik do postępowań przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy kpa (art. 83 uokik). Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów uokik, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Organ administracji publicznej może zaliczyć do kosztów postępowania także inne koszty bezpośrednio związane z rozstrzygnięciem sprawy (art. 263 § 2 kpa). Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I rozstrzygnięcia decyzji stwierdził, że Spółka naruszyła przepisy uokik w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania oraz podmiotami współpracującymi ze Spółką. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości **34 zł** po zaokrągleniu.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w **terminie 14 dni** od uprawomocnienia się decyzji.

#### **Pouczenie**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 1575 ze zm., dalej jako „kpc”) 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.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r., poz. 755 ze zm., dalej jako: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia w przedmiocie rygoru natychmiastowej wykonalności (pkt II sentencji decyzji), stosownie do treści art. 108 § 2 zd. 2 kpa, w związku z art. 83 uokik, jak również stosownie do art. 81 ust. 5 uokik, w związku z art. 479<sup>32</sup> kpc, zażalenie na przedmiotowe postanowienie należy wnieść do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie tygodniowym** od daty doręczenia decyzji.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VI rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie tygodnia** od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2020 r. poz. 755 ze zm., dalej jako: „uksc”) zażalenie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 uksc 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 wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki (art. 103 ust. 2 uksc).

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i uksc, 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. Jednocześnie art. 117 § 3 Kodeksu postępowania cywilnego 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 Kodeksu

postępowania cywilnego 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  
Zastępcą Dyrektora Departamentu  
Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów  
Katarzyna Araczevska

Załącznik:

1. Lista wzorców stosowanych przez Spółkę.

## Załącznik nr 1 Lista wzorców stosowanych:

- a) na dzień otrzymania zawiadomienia o wszczęciu postępowania wyjaśniającego:
- Umowa o świadczenie usługi t-novum, obowiązująca od 12 grudnia 2018 r., UM/NOM/18/03, karty nr 522-523;
  - Umowa o świadczenie Usług TeleNOVUM, obowiązująca od 12 grudnia 2018 r., UM/WLR/18/02, karty nr 554-555;
  - Umowa o świadczenie usługi t-novum hendy, obowiązująca od 12 grudnia 2018 r., UM/NHE/18/03, karty nr 536-537;
  - Umowa o świadczenie usługi NovumNet, obowiązująca od 12 grudnia 2018 r., UM/NNT/18/03, karty nr 563-564;
  - Umowa dotycząca sprzedaży urządzenia końcowego, obowiązująca od 1 grudnia 2018 r., USU/NN/18/01, karta nr 569;
  
  - Regulamin świadczenia Usług t-novum oraz t-novum hendy, obowiązujący od 12 grudnia 2018 r., RS/NOM-NHE/18/03, karty nr 524-525, 538-539;
  - Regulamin świadczenia usług telenovum, obowiązujący od 12 grudnia 2018 r., RS/WLR/18/02, karty nr 556-557;
  - Regulamin świadczenia Usługi NovumNet, obowiązujący od 1 grudnia 2018 r., RS/NNT/18/03, karty nr 565-566;
  - Regulamin promocji - „Świąteczne rabaty”, obowiązujący od 1 listopada 2017 r., RPŚR/NOM/17/01, karta nr 532;
  - Regulamin promocji „Złotówkowy Tandem”, karta nr 533;
  
  - Cennik usług t-novum dla Klientów Indywidualnych w planach Panda, obowiązujący od 15 września 2015 r., NOM/STD/04/A, karta nr 526;
  - Cennik usług t-novum dla Klientów Indywidualnych w planach Panda Bez Limitu, obowiązujący od 15 września 2015 r., NOM/STD/05, karta nr 527;
  - Cennik usług t-novum hendy dla Klientów Indywidualnych w planach PL\_Pirania bez Limitów, obowiązujący od 1 kwietnia 2018 r., CPBL/NHE/18/02, karty nr 540-541;
  - Cennik usług t-novum hendy dla Klientów Indywidualnych w planach PL z telefonem, obowiązujący od 10 lipca 2017 r., MOB/STD/BR/TEL/01, karty nr 542-544;
  - Cennik usług t-novum hendy dla Klientów Indywidualnych w planach Pirania PL, obowiązujący od 1 kwietnia 2018 r., CPi/NHE/18/01, karty nr 545-547;
  - Cennik Usług TeleNovum Swobodne Rozmowy dla Klientów Indywidualnych, obowiązujący od 1 marca 2015 r., STA/STD/06, karty nr 558-560;
  - Cennik urządzeń (modemy, routery), obowiązujący od 10 stycznia 2019 r., CU/NN/19/01, karta nr 570;
  - Cennik usług NovumNet w planach GIGA NET dla Klientów Indywidualnych, obowiązujący od 1 maja 2017 r., GNT/STD/01, karta nr 568;
  
  - Oświadczenie t-novum, obowiązujące od 1 grudnia 2018 r., Z5/NOM/18/01, karta nr 528;
  - Oświadczenie t-novum, obowiązujące od 1 grudnia 2018 r., Z6/NOM/18/01, karta nr 529;

- Załącznik nr 1. Wzór odstąpienia od Umowy, obowiązujący od 1 grudnia 2018 r., Z1/NHE/18/01, *karta nr 548*;
- Wzór odstąpienia od umowy o świadczenie usługi NovumNet, *karta nr 567*;
- Wzór odstąpienia od umowy o sprzedaży urządzenia końcowego (router i modem), *karta nr 571*;
- Załącznik nr 2 Sprzedaż telefonu, obowiązujący od 1 grudnia 2018 r., Z2/NHE/18/01, *karta nr 549*;
- Załącznik nr 3 Oświadczenie sprzedaży telefonu, obowiązujący od 1 grudnia 2018 r., Z3/NHE/18/02, *karty nr 550*;
- Załącznik nr 4 Oświadczenie t-novum hendy, obowiązujący od 1 grudnia 2018 r., Z4/NHE/18/01, *karta nr 551*;
- Załącznik nr 3. Sprzedaż telefonu, obowiązujący od 1 grudnia 2018 r., Z3/NOM/18/01, *karta nr 530*;
- Załącznik nr 4. Wzór odstąpienia od Umowy, obowiązujący od 1 grudnia 2018 r., Z4/NOM/18/01, *karta nr 531*;
- Pełnomocnictwo, obowiązujące od 1 marca 2018 r., Z12/WLR-NOM-NHE/19/01, *karta nr 534*;
- Wniosek Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do NOVUM S.A., obowiązujący od 1 marca 2018 r., Z11/WLR-NOM-NHE/19/01, *karty nr 535, 561*;
- wzór Pełnomocnictwa, obowiązujący od 1 marca 2019 r., Z12/WLR-NOM-NHE/19/01, *karty nr 552, 562*;
- Wniosek Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do NOVUM S.A., obowiązujący od 1 marca 2019 r., Z11/WLR-NOM-NHE/19/01, *karta nr 553*;

b) na dzień 26 kwietnia 2021 r., tj. dzień otrzymania zawiadomienia o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów:

- Umowa o świadczenie usługi TeleGO Telefon, obowiązująca od 1 października 2019 r., US/TGT/19/01, *karty nr 1472-1474*;
- Umowa o świadczenie usługi TeleGO Hendi, obowiązująca od 1 października 2019 r., US/TGH/19/01, *karty nr 1504-1505*;
- Umowa o świadczenie usługi TeleGO Internet, obowiązująca od 1 października 2019 r., US/TGI/19/01, *karty nr 1527-1528*;
- Umowa dotycząca sprzedaży urządzenia końcowego, obowiązująca od 1 października 2019 r., USU/TG/19/01, *karta nr 1529*;
- Umowa o świadczenie usługi TeleGO Opieka, obowiązująca od 1 października 2019 r., US/TGO/19/01, *karta nr 1534-1535*;
- Umowa o świadczenie usługi TeleGO Domowy, obowiązująca od 1 października 2019 r., CST/TGD/19/01, *karty nr 1548-1549*;
- Aneks do umowy o świadczenie usługi TeleGO Domowy, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., UA/TGD/20/01, *karty nr 1550-1551*;
- Aneks do umowy o świadczenie usługi TeleGO Telefon, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., UA/TGT/20/01, *karty nr 1479-1480*;
- Aneks do umowy o świadczenie usług TeleGO Hendi, obowiązujący od 21.12.2020 r., UA/TGH/20/01, *karty nr 1490-1491*;

- Aneks do umowy o świadczenie usługi TeleGO Internet, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., UA/TGI/20/01, *karty nr 1518-1519*;
- Aneks do umowy o świadczenie usługi TeleGO Opieka, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., UA/TGO/20/01, *karta nr 1538*;
- Regulamin świadczenia Usług TeleGO Telefon oraz TeleGo Hendi, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., RS/TGHT/20/01, *karty nr 1488; 1506-1507*;
- Regulamin świadczenia usługi TeleGO Internet, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., RS/TGI/20/01, *karty nr 1525-1526*;
- Regulamin świadczenia usługi TeleGO Opieka, obowiązujący od 1 października 2019 r., RS/TGO/19/01, *karta nr 1547*;
- REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TeleGO Domowy, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., RS/TGD/20/01, *karty nr 1557-1558*;
- Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych TeleGO na Kartę - SZTOS, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., RS/TGS/20/02, *karty nr 1515-1517*;
- Regulamin dodatkowy w zakresie usług dostępu do Internetu świadczonych przez Telego Sp. z o.o., obowiązujący od 1 października 2019 r., RDI/TGH/19/01, *karta nr 1500*;
- Regulamin eBOK i kanałów doładowań TeleGO, obowiązujący od 1 listopada 2020 r., REBOK/TGHTS/20/01, *karty nr 1486-1487, 1501-1502, 1510-1511*;
- Regulamin promocji „Rabat na abonament za e-fakturę”, obowiązujący od 1 października 2019 r., REF/TG/19/01, *karta nr 1503, 1485*;
- Regulamin Oferty Promocyjnej „Pakiet Super Sztosy” dla Abonentów TeleGo na kartę - SZTOS, obowiązujący od 1 listopada 2020 r., RPSS/TGS/20/01, *karta nr 1512*;
- Regulamin Oferty Promocyjnej „TeleGo na kartę - testuj SZTOS” dla Abonentów TeleGo, obowiązujący od 16 listopada 2020 r., RPTS/TGS/20/01, *karta nr 1513*;
- Regulamin przenoszenia uprzednio przydzielonego numeru do usługi TeleGO na kartę - SZTOS, obowiązujący od 21 grudnia 2020 r., RPN/TGS/20/02, *karta nr 1514*;
- Regulamin promocji „Rabat na abonament za e-fakturę”, obowiązujący od 1 października 2019 r., REF/TG/19/01, *karty nr 1523, 1545, 1556*;
- Regulamin promocji „TeleGo Opieka Świąteczne Rabaty”, obowiązujący od 1 grudnia 2020 r., RP/TGO/20/01, *karta nr 1545*;
- Regulamin promocji „TeleOpiekun na Próbie” obowiązujący o d 1.10.2019 r. do odwołania, RP/TGO/19/01, *karta nr 1546*;
- Cennik urządzeń (telefony), obowiązujący od 1 października 2019 r., CUT/TG/19/01, *karta nr 1481*;
- Cennik usług TeleGO Telefon dla Klientów Indywidualnych w planach Panda Bez Limitu, obowiązujący od 1 października 2019 r., CS/TGT/19/01, *karta nr 1482*;
- Cennik usług TeleGO Telefon dla Klientów Indywidualnych w planach Panda Bez Limitu, obowiązujący dla klientów, którzy przedłużą umowę do 20 listopada 2019 r., obowiązującym od 20 listopada 2019 r., CP/TGT/19/02, *karta nr 1483*;
- Cennik usług TeleGo Hendi dla Klientów Indywidualnych w planach Pirania PL, obowiązującym dla klientów przedłużą Umowę do dnia 21 grudnia 2020 r., obowiązujący od 21.12.2020 r., CPI/TGH/20/01, *karty nr 1492-1493*;

- Cennik urządzeń (telefony), obowiązujący od 1 października 2019 r., CUT/TG/19/01, *karta nr 1494*;
- Cennik urządzeń internetowych (modemy, routery), obowiązujący od 1 października 2019 r., CUI/TG/19/01, *karta nr 1520*;
- Cennik usług TeleGO Internet w planach GIGA NET dla Klientów Indywidualnych, obowiązujący od 1 października 2019 r., CS/TGI/19/01, *karta nr 1521*;
- Cennik usług TeleGO HENDI dla Klientów Indywidualnych w Planach PL, obowiązujący od 1 października 2019 r., CPL/TG/19/01, *karty nr 1495-1497*;
- Cennik usług TeleGO SZTOS, obowiązujący od 1 października 2020 r., CS/TGS/20/01, *karty nr 1508-1509*;
- Cennik usługi TeleGO Opieka dla Klientów Indywidualnych, obowiązujący od 1 października 2019 r., CS/TGO/19/02, *karta nr 1539*;
- Cennik Usług TeleGO Domowy Swobodne Rozmowy dla Klientów Indywidualnych (Cennik Usług TeleGO Domowy w Planach Korzystnych), obowiązujący od 1 października 2019 r., CPK/TGD/19/01, *karty nr 1552-1554*;
  
- Oświadczenie TeleGO, obowiązujące od 21 grudnia 2020 r., Z04/TGHT/20/02, *karty nr 1484, 1498, 1522, 1544, 1555*;
  
- Wniosek Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do TeleGo Sp. z o.o., obowiązujący od 1 października 2019 r., Z11/TGHT/19/01, *karty nr 1475, 1559*;
- wzór Pełnomocnictwa, obowiązujący od 1 października 2019 r., Z12/TGHT/19/01, *karty nr 1476, 1560*;
- Wzór odstąpienia od umowy o świadczenie usługi TeleGO, obowiązujący od 1.10.2019 r., Z03/TGHT/19/01, *karty nr 1477, 1561, 1524, 1536*;
- Wzór odstąpienia od umowy sprzedaży urządzenia końcowego, obowiązujący od 1.10.2019 r., Z03u/TGHT/19/01, *karta nr 1532*;
- Zgoda na wystawianie faktur w drodze elektronicznej, obowiązująca od 1 października 2019 r., EF/TG/19/01, *karty nr 1478, 1533, 1562*;
- Oświadczenie sprzedaży telefonu, obowiązujące od 1 października 2019 r., Z05/TGHT/19/01, *karty nr 1499, 1530*;
- KARTA INFORMACYJNA PODOPIECZNEGO, obowiązująca od 1 października 2019 r., Z6/TGO/19/01, *karta nr 1537*.