



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

Katowice, 3 września 2019 r.

RKT.610.02.17.MZ

**DECYZJA nr RKT - 5/2019**

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Szczepanowi Grycko prowadzącemu działalność pod firmą Sigma-Solution Szczepan Grycko w Katowicach,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- I. na podstawie art. 26 ust. 1 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** polegającą na stosowaniu mechanizmu automatycznego przedłużania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony na kolejny czas oznaczony, w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 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 i wobec tego stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **nakazuje się zaniechanie** jej stosowania;
- II. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** polegającą na:
  1. Informowaniu konsumentów, zawierających umowę poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość, o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie wysłane do przedsiębiorcy, w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy, co jest niezgodne z art. 27 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania** z dniem 1 listopada 2015 r.;
  2. Przewidywaniu w „Regulaminie Promocji ‘Internet dla każdego’” skierowanym „do nowych klientów” możliwości zawarcia umów o dostarczanie Internetu na okres 36 miesięcy, co jest niezgodne z art. 56 ust. 4a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawa telekomunikacyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 1954 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie

konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania** z dniem 11 kwietnia 2017 r.;

3. Braku wyraźnego odestania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z ulgą przyznaną abonentowi, do regulaminów promocji dotyczących opłat należnych w momencie rozwiązania umowy, pomimo możliwości zawarcia takich informacji o opłatach w regulaminie jedynie na podstawie zawarcia w umowie wyraźnego odestania do regulaminu, co jest niezgodne z art. 56 ust. 5 w zw. z art. 56 ust. 3 pkt 21 ustawy z dnia 16 lipca 2014 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2018 r. poz. 1954 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania** z dniem 11 kwietnia 2017 r.;

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 i art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **określa się** Szczepanowi Grycko prowadzącemu działalność pod firmą Sigma-Solution Szczepan Grycko w Katowicach **środkę usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na:

1. w przypadku praktyki, o której mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji:

- a) umożliwieniu bezkosztowego wypowiedzenia umowy konsumentom, których umowy zostały automatycznie przedłużone na kolejny czas określony,
- b) zwrocie kwot, uiszczonych przez konsumentów z tytułu zwrotu przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, po rozwiązaniu umowy przez Przedsiębiorcę z winy abonenta lub jej rozwiązaniu przez abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została automatycznie przedłużona na kolejny czas oznaczony, po zgłoszeniu przez konsumentów stosownego żądania względem Spółki,
- c) zaniechaniu dochodzenia roszczenia z tytułu zwrotu przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, po rozwiązaniu umowy przez Przedsiębiorcę z winy abonenta lub jej rozwiązaniu przez abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została automatycznie przedłużona na kolejny czas oznaczony, od konsumentów, którzy tego obowiązku nie wykonali

- i poinformowaniu ww. konsumentów o - odpowiednio - przysługujących im uprawnieniach, poprzez skierowanie do konsumentów listem poleconym informacji o przysługujących uprawnieniach oraz czynnościach, jakie muszą podjąć w celu realizacji tych uprawnień albo o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. konsumentów przedmiotowego roszczenia. Przesłanie ww. informacji nastąpi w terminie **sześciu miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. W przypadkach, o których mowa wyżej w podpunktach a) - b), konsumenci będą mogli wystąpić do przedsiębiorcy z żądaniem, odpowiednio bezkosztowego wypowiedzenia umowy lub zwrotu, w ciągu trzech miesięcy od dnia otrzymania ww. informacji, a w razie zgłoszenia żądania zwrotu przedsiębiorca dokona zwrotu w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania od konsumenta żądania zwrotu.

2. przestaniu wszystkim konsumentom, będącym stronami umów które są nadal wykonywane i dotyczą ich praktyki, opisane w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji, listem poleconym, propozycji zawarcia aneksów do umów lub nowych umów, modyfikujących postanowienia tych umów, w zakresie praktyk opisanych w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji, wskazując, że aneksowanie lub zawarcie nowych umów następuje w wykonaniu decyzji Prezesa Urzędu. Jeżeli aneksy lub nowe umowy



zawierałyby także zmiany nie wynikające z wydania niniejszej decyzji, przesyłana konsumentom pisemna propozycja zawarcia aneksów do umów lub nowych umów powinna wyraźnie wskazywać, które zmiany wynikają z wydania niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Przesłanie ww. pisemnej propozycji nastąpi w terminie **sześciu miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Szczepana Grycko prowadzącego działalność pod firmą Sigma-Solution Szczepan Grycko w Katowicach **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **77 zł** (słownie: siedemdziesięciu siedmiu złotych), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Prezesem Urzędu”), w związku z informacją od rzecznika konsumentów, zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Szczepana Grycko prowadzącego działalność pod firmą Sigma-Solution Szczepan Grycko w Katowicach (zwany dalej także „Przedsiębiorcą”).

W toku przedmiotowego postępowania zbadano warunki usług świadczonych przez Przedsiębiorcę, polegających na dostarczaniu dostępu do Internetu. Na podstawie analizy treści stosowanych przez Przedsiębiorcę wzorców umownych Prezes Urzędu powziął podejrzenie, iż w zakresie opisanym w sentencji niniejszej decyzji mogło dojść do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z powołanymi przepisami zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, Postanowieniem nr 1 z dnia 30 marca 2017 r. wszczęto postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. Stosowaniu mechanizmu automatycznego przedłużania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony na kolejny czas oznaczony, w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 3, ze zm.) oraz może godzić w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. Informowaniu konsumentów, zawierających umowę poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość, o przystępującym im prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie wysłane do przedsiębiorcy, w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy, co może być niezgodne z art. 27 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.) oraz może godzić w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;



3. Przewidywaniu w „Regulaminie Promocji ‘Internet dla każdego’” skierowanym „do nowych klientów” możliwości zawarcia umów o dostarczanie Internetu na okres 36 miesięcy, co może być niezgodne z art. 56 ust. 4a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawa telekomunikacyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 ze zm.) oraz może godzić w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. Braku wyraźnego odesłania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z ulgą przyznaną abonentowi, do regulaminów promocji dotyczących opłat należnych w momencie rozwiązania umowy, pomimo możliwości zawarcia takich informacji o opłatach w regulaminie jedynie na podstawie zawarcia w umowie wyraźnego odesłania do regulaminu, co może być niezgodne z art. 56 ust. 5 w zw. z art. 56 ust. 3 pkt 21 ustawy z dnia 16 lipca 2014 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 ze zm.) oraz może godzić w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Delegatura w Katowicach w toku przedmiotowego postępowania, pismem z dnia 30 marca 2017 r. zawiadomiła Przedsiębiorcę o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie wystąpiła, na podstawie art. 50 ust. 1 i 2 uokik, do ustosunkowania się do postawionego zarzutu oraz o przestanie określonych informacji (dowód: karty nr 4-5). Pismem z dnia 28 listopada 2018 r. Prezes Urzędu skierował do Przedsiębiorcy szczegółowe uzasadnienie zarzutów, a Przedsiębiorca nie skorzystał z możliwości ustosunkowania się do tego treści dokumentu (dowód: karty nr 184-190).

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 30 kwietnia 2019 r., Przedsiębiorca został poinformowany o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 199-200). W wyznaczonym terminie Przedsiębiorca nie skorzystał z prawa do zapoznania się z zebrany materiał dowodowy.

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

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca prowadzi na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usługi dostarczania Internetu (dowód: karty nr 92-93). Przedsiębiorca prowadzi działalność na terenie [...], posiada zawartych ok. [...] umów z konsumentami (dowód: karty nr 8 i 94).

Na podstawie materiału zebranego w toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca świadczy usługę dostarczania dostępu do Internetu i stosuje wzorce umowne (dowód: karty nr 8-61, 65-74), zawierające następujące postanowienia:

1. we wzorcu „Umowa o świadczenie usługi Sigma-Internet” (dowód: karta nr 9):
  - a) „O ile abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony ... miesięcy” (§ 3 ust. 4) oraz
  - b) „O ile abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj. ... miesięcy, umowa uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony ... miesięcy, na warunkach określonych w ust. 5. Oświadczenie woli wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności” (§ 3 ust. 6 umowy). Na podstawie powołanego § 3 ust. 5 wzorca „Umowy o świadczenie usługi Sigma-Internet” w przypadku przedłużenia umowy abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości opłaty abonamentowej za ostatni miesiąc



korzystania z usługi na warunkach umowy zawartej na czas określony. Wzorzec „Umowy o świadczenie usługi Sigma-Internet” dotyczy umów zawieranych na czas określony.

2. w „Regulaminie świadczenia usługi Sigma-Internet” postanowienie „Konsumentowi, który zawarł umowę poza lokalem SS bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie wysłane do SS [Sigma Solution], w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy” (dowód: karty nr 10).
3. w „Regulaminie Promocji ‘Internet dla każdego’” skierowanym „do nowych klientów” przewiduje możliwość zawarcia umów o dostarczanie Internetu na okres 36 miesięcy. Zgodnie z tabelą nr 2 i nr 3, dla każdej z czterech „opcji usługi Sigma-Internet” dostępny jest „wariant Umowy o świadczenie usługi Sigma-Internet” wynoszący 36 miesięcy, oprócz wariantów 12-miesięcznych i 24-miesięcznych (dowód: karty nr 11).

Wzorce regulaminu świadczenia usługi Sigma-Internet, regulaminu promocji „Internet dla każdego” i cennika usług stosowane były od 1.06.2013 r., a wzorzec umowy o świadczenie usługi Sigma-Internet co najmniej od sierpnia 2015 r. (dowód: karty nr 8 i 55). W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca we wzorcu „Umowy o świadczenie usługi Sigma-Internet” (dowód: karty nr 9) nie zamieścił informacji o wysokości roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta. Przedsiębiorca we wzorcu „Umowy o świadczenie usługi Sigma-Internet” zamieścił ogólne odesłanie do załączników do tej umowy, zgodnie z którym „W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, Cennika lub regulaminów promocji lub ofert czasowych” (§ 6 ust. 1). Na podstawie § 6 ust. 2 wzorca umowy „Regulamin określa w szczególności: zakres świadczonych usług, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, zakres obsługi serwisowej, sposób i termin odstąpienia od Umowy, sposób i termin rozwiązania Umowy, zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty, zasady, tryb i terminy składania i rozpatrywania reklamacji, informacje o polubownych sposobach rozwiązywania sporów”. Wzorzec umowy nie zawiera wyraźnego postanowienia o zawarciu w regulaminie świadczenia usług danych o wysokości roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta. Informacja o wysokości roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, została zamieszczona przez Przedsiębiorcę w treści regulaminów promocji: pkt 10-12 Regulaminu Promocji „Internet dla każdego” oraz pkt 10-11 Regulaminu Promocji „Internet za Ożł dla wszystkich”, Regulaminu Promocji „Internet za Ożł” i Regulaminu Promocji „Internet za Ożł dla lojalnych” (dowód: karty nr 11-14).

Przedsiębiorca, odnosząc się do zarzutów postawionych w Postanowieniu nr 1, podniósł, iż w jego ocenie mechanizm przedłużania umów na kolejny czas określony nie stanowi nieuczciwej praktyki rynkowej. Przedsiębiorca stwierdził, że „abonenci, którzy nie chcieli przedłużać umowy, po podpisaniu jej mieli możliwość w tym samym dniu lub w jakimkolwiek przed upływem umowy złożyć wypowiedzenie”. Przedsiębiorca oświadczył, że [...] (dowód: karta nr 94). Jednakże „mając na uwadze [...] oraz zarzuty UOKiK” Przedsiębiorca wprowadził z dniem 11.04.2017 r. nowy wzór umowy, w którym przewidział dwa warianty przedłużania umów, spośród których konsument wybiera jeden. Wprowadzono równocześnie zmianę do „Regulaminu Promocji ‘Internet dla każdego’”, polegającą na usunięciu z niego wariantu umowy, zawieranej na czas określony wynoszący 36 miesięcy, a Przedsiębiorca



oświadczył, że powodem oferowania takich umów „nie była zła intencja a brak znajomości przepisów prawa” (dowód: karty nr 101, 115 i 117).

Zmieniony wzorzec umowy, przesłany w piśmie z dnia 26.07.2017 r., zawiera następujące postanowienia § 3:

„4. Abonent wybiera wariant przedłużenia umowy (Określony/Nieokreślony): .....

5. W przypadku wyboru wariantu Określony zastosowanie mają ust. 7-9.

6. W przypadku wyboru wariantu Nieokreślony ust. 7-9 nie mają zastosowania. Umowa po upływie okresu opisanego w ust. 1 przechodzi na czas nieokreślony z opłatą za usługę w wysokości wynikającej z Cennika (bez promocji).

7. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony ..... miesięcy.

8. W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w ust. 4, Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości opłaty abonamentowej za ostatni miesiąc korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.

9. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj. .... miesięcy, Umowa uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony ..... miesięcy, na warunkach określonych w ust. 5. Oświadczenie woli wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

10. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed jej zakończeniem, lub rozwiązaniu umowy przez SS z winy Abonenta, zostanie naliczona kara umowna związana z przyznaną Abonentowi ulgą. Wysokość ulgi/kary umownej, oraz zasady jej naliczania są szczegółowo opisane w regulaminie promocji „Internet dla każdego”. (dowód: karty nr 98 i 115-116).

Następnie, od dnia 29.03.2018 r. zmienione zostało postanowienie § 3 ust. 6, które otrzymało brzmienie: „W przypadku wyboru wariantu Nieokreślony ust. 7-9 nie mają zastosowania. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa po upływie okresu opisanego w ust. 1 przechodzi na czas nieokreślony z opłatą za usługę w wysokości wynikającej z Cennika (bez promocji)” - dowód: karta nr 144.

Przedsiębiorca podniósł, iż co najmniej od początku listopada 2015 r. (Przedsiębiorca nie jest w stanie dokładnie określić daty) konsumenci, zawierający umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, byli informowani o 14-dniowym terminie odstąpienia. Należy zauważyć, że do umów zawieranych z konsumentami w sierpniu, wrześniu i październiku 2015 roku, których kopie przedstawił Przedsiębiorca, dołączono regulaminy świadczenia usług, zawierające w § 6 ust. 5 informację o terminie 10-dniowym. Wzorzec zawierający zmieniony termin 14-dniowy Przedsiębiorca przedstawił w piśmie, które wpłynęło do Delegatury w Katowicach w dniu 16.05.2016 r. (dowód: karty nr 72 i 94).

Przedsiębiorca oświadczył, że ostatnia z umów zawartych (jako pierwsza umowa) z konsumentami na okres 36 miesięcy została zawarta w dniu [...] r. (dowód: karta nr 94).

W odpowiedzi na pytanie urzędu Przedsiębiorca w piśmie z dnia 22.06.2017 r. oświadczył, że „nie mamy zamiaru aneksować umów zawartych do tej pory z abonentami (z wyłączeniem umów zawartych jako pierwsze na okres 36 miesięcy). Mając na uwadze dobro abonentów, w sytuacjach spornych będziemy rozwiązywać takie kwestie zawsze opierając się na aktualnych przepisach prawa jak i obecnym Regulaminie Usług zgodnym z wytycznymi UOKiK” (dowód: karta nr 107 i 115).



Przedsiębiorca w piśmie z dnia 22.06.2017 r. przedstawił wzór aneksu do umowy dla klientów, mających zawarte jako pierwsze umowy na 36 miesięcy (dowód: karty nr 107-108). Odnośnie ww. aneksu Prezes Urzędu zgłosił w piśmie z dnia 30.03.2017 r. zastrzeżenie, że na jego podstawie zmienia się okres przedłużenia umowy z 36 na 24 miesiące, ale nadal stosowany jest mechanizm automatycznego przedłużania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony na kolejny czas oznaczony, w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta - co zakwestionowano w punkcie 1 Postanowienia nr 1 z dnia 30.03.2017 r. o wszczęciu niniejszego postępowania. Jeśli aneks ten miałby być stosowany do umów, które trwają już ponad 24 miesiące, to na podstawie początkowej części aneksu (postanowienie bez numeru, przed § 1) konsument „po okresie 24 miesięcy od daty jej zawarcia zwolniony jest z obowiązku zwrotu ulgi za okres między 25 a 36 miesiącem obowiązywania Umowy”, jednocześnie § 1.1 zmienia okres trwania umowy z 36 na 24 miesiące, a § 1.2 przewiduje automatyczne przedłużenie umowy na kolejne 24 miesiące. Prezes Urzędu poinformował Przedsiębiorcę, iż prowadzi to do wniosku, że zawarcie aneksu np. w 26 miesiącu umowy oznacza, że w 24 miesiącu umowa przedłużyła się automatycznie na kolejne 24 miesiące, co w kontekście zarzutu postawionego w punkcie 1 Postanowienia nr 1 byłoby niedopuszczalne (dowód: karty nr 112-113).

Ponadto Przedsiębiorca w piśmie z dnia 26.07.2017 r. zadeklarował, że „(...) będziemy proponowali Abonentom podpisanie całkowicie nowych umów przy użyciu zaktualizowanych wzorców. Będzie to miało miejsce w momencie [...]” (dowód: karta nr 115). W trzech kolejnych pismach, z dnia 12.12.2017 r., 29.03.2018 r. i 25.06.2018 r. w odpowiedzi na pytania urzędu Przedsiębiorca informował, że [...], wobec czego „nie proponowano konsumentom podpisywania nowych umów”, a „[...]” (dowód: karty nr 138, 144 i 159). Jak z tego wynika, nadal w obrocie pozostają umowy zawarte z konsumentami na czas określony, przewidujące automatyczne przedłużenie na kolejny czas określony, o ile konsument nie złoży odpowiedniego oświadczenia.

Należy zauważyć, że umowy z konsumentami zawierane są z zastosowaniem regulaminu promocji „Internet dla każdego” lub „Internet za 0 zł dla wszystkich”, które wiążą się z przyznaniem ulg w stosunku do oferty standardowej, określonej w „Cenniku usług Sigma-Internet”. Regulaminy promocji zawierają informacje o konkretnych kwotach ulg, dla poszczególnych opcji usługi i okresów trwania umowy. Promocje obejmują także między innymi obniżenie opłaty za aktywację i instalację usługi oraz zniesienie opłaty za korzystanie z routera bezprzewodowego (dowód: karty nr 11-16).

### Prezes Urzędu zważył, co następuje

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia **interesu publicznego**. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowana w interesie publicznym ochrona przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90).



W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się klientami Przedsiębiorcy, tj. skorzystać z usługi dostępu do Internetu. Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja była identyczna. Naruszenie interesu publicznego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów.

W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających **zbiorowe interesy konsumentów**. Art. 24 ust. 2 tej ustawy, zawierający definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określa jednocześnie otwarty katalog zakazanych praktyk. Taką praktykę stanowi w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych (24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.), w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami działaniami przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Działanie przedsiębiorcy**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 lit. a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r. poz. 646 ze zm.). Zgodnie z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz.U. z 2018 r. poz. 650) do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy Prawo przedsiębiorców, to jest przed dniem 30 kwietnia 2018 r., stosuje się przepisy dotychczasowe. W świetle przepisów dotychczasowych, na podstawie których wszczęte zostało niniejsze postępowanie, to jest zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.) przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.





W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż prowadzi działalność na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Zachowania tego podmiotu podlegają zatem bez wątplenia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Prezes Urzędu stwierdził, że zakwestionowane zachowania są zatem zachowaniem przedsiębiorcy i podlegają ocenie pod kątem ich zgodności z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Bezprawność - sprzeczność z prawem lub naruszenie dobrych obyczajów**

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub sprzeczność z dobrymi obyczajami.

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

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera również przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wśród których znajduje się w szczególności stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070 - zwanej dalej „upnpr”). Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa 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. Art. 4 ust. 2 upnpr stanowi z kolei, 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, a praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 upnpr), jak i zaniechaniu (art. 6 upnpr). „Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy



stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd „przeciętnego konsumenta”, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe”<sup>1</sup>.

Ustawa jednocześnie przewiduje definicję legalną pojęcia „decyzji dotyczącej umowy”, przez co należy rozumieć 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 powstrzymać się od jej dokonania (art. 2 pkt 7 upnpr).

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jednocześnie ustawa definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych cech dokonuje 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 lub umysłowa (art. 2 pkt 8 upnpr).

### **Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów**

Kolejną przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest udowodnienie, iż kwestionowane zachowanie przedsiębiorcy narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecnictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie 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 orzekł też, 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”.

---

<sup>1</sup> por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 9 lutego 2011 r., sygn. akt VI ACa 694/10



Spełnienie przesłanek bezprawności i naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostanie omówione poniżej osobno dla każdej z czterech kwestionowanych praktyk.

#### Ad I

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dotyczy stosowania mechanizmu automatycznego przedłużania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony na kolejny czas oznaczony, w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnr oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przedsiębiorca przewidywał automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas określony, co powodowało, iż w przypadku braku aktywnego działania ze strony konsumentów (jeśli konsumenci nie złożyli oświadczenia o przeciwnej treści) ich umowy obowiązywały przez kolejny czas określony, a w razie ewentualnej woli rozwiązania takiej umowy konsument był zobowiązany ponieść koszty zwrotu odpowiedniej części przyznanej ulgi.

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.

Opisana praktyka jest sprzeczna z dobrymi obyczajami, gdyż nakłada na konsumenta dodatkowe obowiązki, uzależniając wygaśnięcie umowy od konieczności podjęcia przez niego dodatkowych działań, bez uwzględnienia jego woli co do sposobu przedłużania umowy. Takie postanowienia umowne przewidują jednocześnie, iż przy jakimkolwiek braku działań po stronie operatora i braku owych dodatkowych czynności zastrzeżonych dla konsumenta, umowa ulega przedłużeniu na dalszy czas oznaczony, wiążąc tego ostatniego dotychczasową ofertą. W razie chęci rozwiązania przez konsumenta umowy, choćby już w pierwszym miesiącu po jej automatycznym przedłużeniu, będzie on zobowiązany do zwrotu odpowiedniej części przyznanej ulgi (o ile taka została udzielona), zgodnie z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawa telekomunikacyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 1954 - dalej jako „Prawo telekomunikacyjne”). Na podstawie tego przepisu w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

Należy zaznaczyć, że umowa na czas oznaczony nie musi bezwzględnie ulegać rozwiązaniu z końcem okresu na jaki została zawarta. Dopuszczalne jest automatyczne jej przedłużenie w umowę na czas nieoznaczony, na podstawie stosownych postanowień umowy, jeżeli konsument nie złoży przeciwnego oświadczenia, pod warunkiem jednak skutecznego przekazania konsumentowi informacji o automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieoznaczony nie tylko przy zawieraniu umowy, lecz także w okresie poprzedzającym termin na złożenie ww. oświadczenia. Praktyka taka nie jest uznawana za niedozwoloną, ponieważ rozwiązanie umowy zawartej na czas nieoznaczony nie pociąga za sobą konsekwencji



finansowych dla konsumenta - obowiązku zwrotu ulgi przyznanej przy zawieraniu umowy zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

Mechanizm automatycznego przedłużania umowy wykorzystuje silniejszą pozycję operatora i wprowadza nierówność stron umowy w zakresie ich praw i obowiązków, związanych z brakiem wygaśnięcia umowy, faworyzując przedsiębiorcę bez uzasadnionej przyczyny, stwarzając przy tym dla konsumenta określone niedogodności (konieczność złożenia dodatkowego oświadczenia w określonym terminie), mogące rodzić na przyszłość niekorzystne dla niego skutki: dalsze związanie umową przy niezmienionej cenie usługi - o ile konsument sam nie wyraził woli takiego sposobu przedłużania umowy.

Obarczanie konsumenta konsekwencjami pilnowania terminów i wymuszanie na nim czynnego zachowania w celu przeciwdziałania automatyzmowi przedłużenia umowy na taki sam czas oznaczony, jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Stosowanie powyższej praktyki zniekształca zachowanie konsumentów, którzy - po automatycznym przedłużeniu się umowy na czas określony - mogą nie rezygnować z kontynuowania umowy, obawiając się konieczności poniesienia konsekwencji finansowych, określonych w powołanym art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Konieczność zwrotu ulgi za kolejny czas określony trwania umowy wpływa na ich decyzję o rezygnacji lub kontynuowaniu umowy z Przedsiębiorcą. Konsument może - często po upływie kilku lat od zawarcia umowy - nie pamiętać, jaki model przedłużenia umowy przyjęty został przez przedsiębiorcę, z którym zawarł umowę. Na rynku usług telekomunikacyjnych powszechną praktyką, w sytuacji niezłożenia przez konsumenta oświadczenia o braku woli kontynuowaniu umowy, jest automatyczne przedłużenie umowy na czas nieoznaczony. Konsument, mając świadomość istnienia takiej praktyki, może nie złożyć żadnego oświadczenia woli (o rezygnacji z kontynuowania umowy bądź o zgodzie na przedłużenie umowy na czas nieoznaczony), będąc w uzasadnionym przekonaniu, że może zrobić to w każdym momencie po upływie terminu, na jaki umowa pierwotna została zawarta, bez ponoszenia finansowych konsekwencji wykraczających poza konieczność uiszczenia opłaty abonamentowej w okresie wypowiedzenia umowy. Konsekwencją ww. niedopatrzenia będzie dla konsumenta bądź obowiązek ponoszenia przez niego opłat abonamentowych przez kolejny okres trwania umowy, bądź obowiązek zwrotu udzielonej ulgi, zgodnie z powołanym art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

W niniejszej sprawie **dobre obyczaje** należy ocenić jako prawo do posiadania realnej możliwości zakończenia istnienia łączącego strony stosunku prawnego bez konieczności wykonywania dodatkowych obowiązków nałożonych jednostronnie przez przedsiębiorcę będącego silniejszą stroną stosunku prawnego, których treść na etapie zawierania umowy nie mogła być kwestionowana przez konsumenta, czyli słabszą stronę stosunku prawnego. Wymieniony dobry obyczaj nakazuje umożliwienie konsumentowi dokonanie świadomego wyboru co do sposobu przedłużania umowy zawartej na czas oznaczony, lub jej nieprzedłużania, a także udzielenie mu pełnych informacji dotyczących wszystkich dostępnych opcji i ich konsekwencji. Tak określony dobry obyczaj w pełni wpisuje się w wymogi staranności zawodowej - profesjonalizmu i dobrej wiary przedsiębiorcy w toku podejmowania działalności zawodowej<sup>2</sup>.

Dla dokonania oceny, czy działania Przedsiębiorcy w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu, konieczne jest ustalenie w przedmiotowej sprawie **modelu przeciętnego konsumenta**. W odniesieniu bowiem do

<sup>2</sup> Wyrok SOKiK z dnia 15.01.2019 r. sygn. akt XVII Ama 19/17.



przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena zniekształcenia jego zachowania rynkowego przez praktykę rynkową przedsiębiorcy. Definicja przeciętnego konsumenta zawarta jest w cytowanym wyżej art. 2 pkt 8 upnpr.

Należy podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność, określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji dotyczących np. stosunku zobowiązaniowego (umowy) łączącego go z przedsiębiorcą, przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą 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.

W niniejszym przypadku Prezes Urzędu za przeciętnego konsumenta przyjmuje osobę zainteresowaną korzystaniem z usługi dostępu do Internetu, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy zawieraniu takich umów, przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Oferta Przedsiębiorcy nie była kierowana do określonej, dającej się wyodrębnić grupy konsumentów, uznać należy więc, że była ona skierowana do nieograniczonego kręgu odbiorców, zamieszkujących na obszarze, na którym Przedsiębiorca oferuje swoje usługi. Grupę kontrahentów Przedsiębiorcy tworzą osoby zainteresowane korzystaniem z usług telekomunikacyjnych, znajdujące się na terenie miejscowości, w których Przedsiębiorca świadczy swoje usługi. Chęć posiadania dostępu do powszechnej obecnie usługi Internetu nie stanowi przesłanki wyodrębnienia ograniczonej grupy odbiorców, mogącej wykazywać szczególne cechy. Brak jest podstaw do wyróżniania - w świetle kwestionowanej praktyki - szczególnej grupy konsumentów, których działanie Przedsiębiorcy może dotyczyć.

**Zniekształcenie zachowania rynkowego** przeciętnego konsumenta polega na podjęciu lub możliwości podjęcia określonej decyzji dotyczącej umowy, której - wobec innego (uczciwego) zachowania (praktyki rynkowej) przedsiębiorcy - konsument mógłby nie podjąć lub mógłby podjąć decyzję odmienną. Przedmiotowa praktyka Przedsiębiorcy może istotnie zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy poprzez obciążenie go obowiązkiem podejmowania działań mających na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony.

W niniejszej sprawie zachowanie Przedsiębiorcy niewątpliwie **godzi w zbiorowe interesy konsumentów**. Na praktyki Przedsiębiorcy mógł być narażony każdy konsument-potencjalny abonent Przedsiębiorcy. Bezprawne działanie nie dotyczyło zatem interesów poszczególnych osób, lecz naruszenia uprawnień szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej grupy konsumentów, korzystających z oferty Przedsiębiorcy.



Przedsiębiorca zastosował korzystny dla niego mechanizm automatycznego przedłużenia umów na kolejny czas oznaczony, nie uwzględniając woli konsumenta co do sposobu przedłużania umowy. Naruszone zostały przede wszystkim **interesy ekonomiczne**, gdyż konsumenci, którzy nie podjęli aktywnego działania w celu uniknięcia takiego automatycznego przedłużenia umowy, w razie późniejszego jej wypowiedzenia w czasie trwania kolejnej umowy na czas określony, będą zobowiązani ponieść koszty związane z rozliczeniem przyznanej ulgi. Może to prowadzić do podjęcia przez konsumentów decyzji o nierozwiązywaniu takiej umowy, nawet jeśli mogliby skorzystać z korzystniejszej cenowo oferty innego dostawcy Internetu.

Ponadto, naruszone zostały **interesy pozaekonomiczne**, gdyż to konsument został zobowiązany do pamiętania o upływie (nawet 3-letnich) terminów zakończenia umowy oraz pilnowania, aby złożone w odpowiednim czasie oświadczenie doprowadziło do rozwiązania umowy, która będąc ze swej istoty umową terminową, powinna rozwiązać się w czasie oznaczonym lub przekształcić się w umowę na czas nieokreślony, co zapewniłoby ciągłość świadczenia usługi, przy czym nie obciążałoby konsumenta kosztami w razie wypowiedzenia takiej umowy. To przedsiębiorca powinien wykazać się inicjatywą, jeśli chce aby umowa była kontynuowana na dotychczasowych warunkach. Z uwagi na długi okres obowiązywania umowy i szeroki dostęp do różnych ofert na rynku w interesie konsumenta jest to, aby nie był on stawiany w sytuacji przymusowej przed zawarciem umowy (co do sposobu zakończenia stosunku umownego) i musiał w celu niedopuszczenia do jej automatycznego przedłużenia podejmować dodatkową aktywność. W interesie konsumenta jest, aby mógł w sposób nieskrępowany wybrać ofertę dla siebie najkorzystniejszą spośród tych, które są na rynku, włącznie z możliwością przedłużenia umowy u dotychczasowego operatora nie będąc związanym umową, która uległa automatycznemu przedłużeniu w taki sposób jak przyjął to powód w umowach zawieranych z konsumentami<sup>3</sup>.

W tym miejscu należy odnieść się do **stanowiska Przedsiębiorcy**, iż automatyzm przedłużania umów na kolejny czas określony nie stanowi nieuczciwej praktyki rynkowej. Skorzystanie z możliwości przedłużenia umowy na kolejny czas określony, z zachowaniem tych samych promocyjnych warunków, dokonuje się w zamian za zrzeczenie się również istotnego co niższa cena usługi prawa do swobodnego wypowiedzenia umowy przez kolejny czas określony. Z tego względu powinno być uprawnieniem świadomie wybieranym przez konsumenta, a nie obowiązkową „opcją”, która - gdy konsument nie chce z niej skorzystać - musi być przez niego odrzucona, co wymaga podjęcia przez konsumenta działań. Szacunek do konsumenta wymaga, by traktować go jako osobę rozsądną i racjonalną, która sama potrafi ocenić, jakie rozwiązanie dopuszczane przez przedsiębiorcę jest dla niego w danej sytuacji najkorzystniejsze, ze względu na indywidualne potrzeby i motywy działania.

Przedsiębiorca **dokonał zmiany** wzorca umowy, dzięki czemu w nowo zawieranych z konsumentami umowach nie występuje już mechanizm automatycznego przedłużania umów na kolejny czas określony w sytuacji braku aktywnego działania konsumenta. W przypadku konsumentów, posiadających umowy zawarte na podstawie zmienionego wzorca, automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony będzie skutkiem działania konsumenta podjętego na etapie przedkontraktowym i polegającego na wyborze sposobu przedłużenia umowy spośród 2 dostępnych (przedłużenie na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony).

Nie zostały jednak **aneksowane** umowy zawarte z konsumentami przed zmianą wzorca, wobec czego umowy z konsumentami nadal przedłużają się automatycznie, na kolejny czas

<sup>3</sup> Wyrok SOKiK z dnia 15.01.2019 r. sygn. akt XVII Ama 19/17.



określony, w sposób opisany w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji, a Przedsiębiorca jedynie planuje w przyszłości zawarcie umów z użyciem nowych wzorców, nie wskazując terminu tej zmiany. Wobec tego Prezes Urzędu nakazał zaniechanie stosowania tej praktyki. Jednocześnie zachowania Przedsiębiorcy w dalszym ciągu nie można ocenić jako prawidłowego, gdyż nie umożliwia on konsumentom, na etapie przedkontraktowym, dokonania wyboru zakończenia umowy w uzgodnionym terminie oznaczonym, co pozostaje jednak poza ramami niniejszego postępowania administracyjnego.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24.

Wobec tego orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

#### Ad II.1

W przedmiotowym postępowaniu drugi postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy informowania konsumentów, zawierających umowę poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość, o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie wysłane do przedsiębiorcy, w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy, co jest niezgodne z art. 27 ustawy o prawach konsumenta oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i wobec stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przedsiębiorca podawał informację niezgodną z przepisami ustawy o prawach konsumenta. Na podstawie art. 27 tej ustawy konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, 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. Zgodnie z art. 7 upk konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

Jak wynika z powyższego, termin na odstąpienie przez konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wynosi 14 dni i nie może on zostać skrócony na podstawie postanowienia umownego. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jest zasadniczym elementem systemu ochrony konsumenta przewidzianego w upk oraz dyrektywie 2011/83/UE<sup>4</sup>.

Praktyka powoduje ograniczenie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Zachowanie Przedsiębiorcy **godzi w zbiorowe interesy konsumentów**. Praktyka narusza interes każdego konsumenta, który w taki sposób zawarł umowę z Przedsiębiorcą i nie odstąpił od umowy, z powodu błędnego określenia odpowiedniego terminu, co niewątpliwie może wpływać na jego interesy ekonomiczne, w razie np. pozyskania (w okresie rzeczywistej możliwości skorzystania z prawa do odstąpienia) korzystniejszej oferty innego usługodawcy bądź woli rezygnacji z usługi z innego powodu. Należy zauważyć, że w celu umożliwienia konsumentowi podjęcia racjonalnej decyzji w sytuacji nabycia usługi na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

---

<sup>4</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie Praw Konsumentów, Zmieniająca Dyrektywę Rady 93/13/EWG i Dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz Uchylająca Dyrektywę Rady 85/577/EWG i Dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 października 2011 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 304, str. 64).



ustawodawca przewidział rozwiązanie, które daje konsumentowi czas na zastanowienie. Czas ten nie może być skracany poprzez umowę. Ograniczenie czasu do namysłu narusza interesy konsumentów, nie mogących skorzystać z uprawnienia, przysługującego wprost z przepisów prawa.

Przedsiębiorca od listopada 2015 roku informuje konsumentów, zawierających umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, o 14-dniowym terminie prawa do odstąpienia od takiej umowy, wobec czego stwierdzono **zaniechanie** stosowania praktyki z dniem 1 listopada 2015 r. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy.

Wobec tego orzeczono jak w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji.

## Ad II.2

W przedmiotowym postępowaniu trzeci postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy przewidywania w „Regulaminie Promocji ‘Internet dla każdego’” skierowanym „do nowych klientów” możliwości zawarcia umów o dostarczanie Internetu na okres 36 miesięcy, co jest niezgodne z art. 56 ust. 4a Prawa telekomunikacyjnego oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na podstawie powołanego przepisu Prawa telekomunikacyjnego w przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy określony w umowie, o której mowa w ust. 1, zawieranej z danym dostawcą usług na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące, a zgodnie z art. 56 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Wobec tego nowy klient Przedsiębiorcy, będący konsumentem, może zawrzeć pierwszą umowę na maksymalny czas określony wynoszący 24 miesiące. Nie jest możliwe zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdy jest to pierwsza umowa, na okres dłuższy niż 24 miesiące, nawet w sytuacji, gdy godzi się, a nawet wnioskuje o to konsument<sup>5</sup>. Tymczasem Przedsiębiorca umożliwiał konsumentom zawarcie pierwszej umowy na okres 36 miesięcy, a więc dłuższy niż maksymalnie dopuszczalne 24 miesiące.

Zachowanie Przedsiębiorcy **godzi w zbiorowe interesy konsumentów**, na jego praktyki mógł być narażony każdy konsument-potencjalny abonent Przedsiębiorcy. Praktyka narusza interes każdego konsumenta, który swoją pierwszą umowę z Przedsiębiorcą zawarł na okres 36 miesięcy, gdyż przy uwzględnieniu wynikającego z postępu technicznego polepszania się warunków świadczenia umów o dostęp do Internetu (lepsza prędkość, niższe ceny) zastosowanie takiego okresu trwania umowy powoduje brak możliwości ewentualnego zawarcia umowy na korzystniejszych warunkach.

Praktyka przedsiębiorcy, polegająca na oferowaniu nowym klientom-konsumentom umów na okres dłuższy o rok niż maksymalny możliwy czas trwania takiej umowy, wynikający z przepisów prawa, może powodować, że konsumenci będą związani umową przez okres

---

<sup>5</sup> Maciej Rogalski „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony (art. 56 ust. 4a Prawa telekomunikacyjnego)”, *Ius Novum* 2013/3, str. 148.





dłuższy niż powinni i nie będą mogli w czasie trwania trzeciego roku umowy skorzystać z innej, korzystniejszej oferty tego samego bądź innego przedsiębiorcy. Uwzględniając postęp technologiczny i zmieniające się na korzyść konsumentów warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu, powyższa praktyka godzi w ekonomiczne interesy konsumentów, którzy mogą być związani umową na warunkach gorszych niż możliwe do uzyskania po upływie ponad 2 lat od zawarcia umowy.

Przedsiębiorca z dniem 11.04.2017 r. wprowadził zmianę do „Regulaminu Promocji ‘Internet dla każdego’”, polegającą na usunięciu z niego wariantu umowy, zawieranej na czas określony wynoszący 36 miesięcy, wobec czego stwierdzono **zaniechanie** stosowania praktyki z tym dniem. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Wobec tego orzeczono jak w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji.

### Ad II.3

W przedmiotowym postępowaniu czwarty postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy braku wyraźnego odesłania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z ulgą przyznaną abonentowi, do regulaminów promocji dotyczących opłat należnych w momencie rozwiązania umowy, pomimo możliwości zawarcia takich informacji o opłatach w regulaminie jedynie na podstawie zawarcia w umowie wyraźnego odesłania do regulaminu, co jest niezgodne z art. 56 ust. 5 w zw. z art. 56 ust. 3 pkt 21 Prawa telekomunikacyjnego oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i wobec tego stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przedmiotem tego zarzutu jest brak zamieszczenia w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranych z konsumentami, wyraźnego odesłania do regulaminów promocji, w których zawarto informacje dotyczące opłat należnych w momencie rozwiązania umowy. Przedsiębiorca we wzorcu „Umowy o świadczenie usługi Sigma-Internet” nie zamieścił informacji o wysokości roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta. Zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 21 Prawa telekomunikacyjnego umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wymagająca formy pisemnej lub elektronicznej, powinna, z zastrzeżeniem ust. 5, w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie określać w szczególności: wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić. Zgodnie z art. 56 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego dane, o których mowa w ust. 3 pkt 6-8 i 10-21, na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

Przedsiębiorca we wzorcu „Umowy o świadczenie usługi Sigma-Internet” zamieścił ogólne odesłanie do załączników do tej umowy, zgodnie z którym „W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, Cennika lub regulaminów promocji lub ofert czasowych” (§ 6 ust. 1). Na podstawie § 6 ust. 2 wzorca umowy „Regulamin określa w szczególności: zakres świadczonych usług, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, zakres obsługi serwisowej, sposób i termin odstąpienia od Umowy, sposób i termin rozwiązania Umowy, zakres



odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty, zasady, tryb i terminy składania i rozpatrywania reklamacji, informacje o polubownych sposobach rozwiązywania sporów”. Jak z tego wynika, wzorzec umowy nie zawiera wyraźnego postanowienia o zawarciu w regulaminie świadczenia usług danych o wysokości roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta.

Informacja o wysokości roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, została zamieszczona przez Przedsiębiorcę w treści regulaminów promocji: pkt 10-12 Regulaminu Promocji „Internet dla każdego” oraz pkt 10-11 Regulaminu Promocji „Internet za Ożł dla wszystkich”, Regulaminu Promocji „Internet za Ożł” i Regulaminu Promocji „Internet za Ożł dla lojalnych”. Tym samym Przedsiębiorca nie spełnił wymogu określenia w umowie wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania umowy, zamieszczając wyłącznie w ww. regulaminach promocji postanowienia o wysokości roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta. Zamieszczenie w umowie generalnej klauzuli odsyłającej, która nie wskazuje, do jakich nieuregulowanych w umowie informacji odsyła i jakim dokumencie te informacje zostały zamieszczone, nie może zostać uznane za czyniące zadość wymogowi określonemu w art. 56 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego, aby takie postanowienie umowy było „wyraźne”.

Z powołanych przepisów Prawa telekomunikacyjnego wynika, że określone informacje należy zamieścić w umowie, a jedynie wyraźne postanowienie umowy pozwala na zamieszczenie określonych informacji w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Celem ustawodawcy było zapewnienie jak najłatwiejszego dostępu do informacji, w tym tak istotnych jak konsekwencje finansowe wcześniejszego rozwiązania umowy przez konsumenta.

Zachowanie Przedsiębiorcy **godzi w zbiorowe interesy konsumentów**, na jego praktyki mógł być narażony każdy konsument, korzystający z oferty promocyjnej. Brak właściwego udostępnienia konsumentom informacji wymaganych przez prawo narusza bezpośrednio prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. Utrudnienie dostępu do ważnych informacji o opłatach, które może ponieść konsument, utrudnia mu podjęcie decyzji odnośnie wypowiedzenia umowy, a w razie jego dokonania, prowadzi do obciążenia konsumenta opłatami, o których nie został prawidłowo poinformowany. Praktyka przedsiębiorcy pozbawia lub utrudnia konsumentom dostęp do bardzo ważnych dla nich informacji. Konsumentom nie dysponując informacjami o konsekwencjach finansowych rozwiązania umowy, mogą podejmować niekorzystne dla nich decyzje dotyczące umowy, przez co powyższa praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorca wprowadził z dniem 11.04.2017 r. nowy wzór umowy, zawierający dodane postanowienie o treści „W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed jej zakończeniem, lub rozwiązaniu umowy przez SS z winy Abonenta, zostanie naliczona kara umowna związana z przyznaną Abonentowi ulgą. Wysokość ulgi/kary umownej, oraz zasady jej naliczania są szczegółowo opisane w regulaminie promocji „Internet dla każdego”. Wobec tego stwierdzono **zaniechanie stosowania praktyki z tym dniem**.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu



praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Wobec tego orzeczono jak w punkcie II.3 sentencji niniejszej decyzji.

### Ad III

Stosownie do art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może określić w decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w celu zapewnienia wykonania zawartego w niej nakazu. Na podstawie art. 27 ust. 4 powyższy przepis stosuje się odpowiednio do decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił zobowiązać Przedsiębiorcę do zastosowania środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegających na:

1. w przypadku praktyki, o której mowa w punkcie I ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji:
  - a) umożliwieniu bezkosztowego wypowiedzenia umowy konsumentom, których umowy zostały automatycznie przedłużone na kolejny czas określony,
  - b) zwrotu kwot, uiszczonych przez konsumentów z tytułu zwrotu przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, po rozwiązaniu umowy przez Przedsiębiorcę z winy abonenta lub jej rozwiązaniu przez abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została automatycznie przedłużona na kolejny czas oznaczony, po zgłoszeniu przez konsumentów stosownego żądania względem Spółki,
  - c) zaniechaniu dochodzenia roszczenia z tytułu zwrotu przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, po rozwiązaniu umowy przez Przedsiębiorcę z winy abonenta lub jej rozwiązaniu przez abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została automatycznie przedłużona na kolejny czas oznaczony, od konsumentów, którzy tego obowiązku nie wykonali

- i poinformowaniu ww. konsumentów o - odpowiednio - przysługujących im uprawnieniach, poprzez skierowanie do konsumentów listem poleconym informacji o przysługujących uprawnieniach oraz czynnościach, jakie muszą podjąć w celu realizacji tych uprawnień albo o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. konsumentów przedmiotowego roszczenia. Przesłanie ww. informacji nastąpi w terminie **sześciu miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. W przypadkach, o których mowa wyżej w podpunktach a) - b), konsumenci będą mogli wystąpić do przedsiębiorcy z żądaniem, odpowiednio bezkosztowego wypowiedzenia umowy lub zwrotu, w ciągu trzech miesięcy od dnia otrzymania ww. informacji, a w razie zgłoszenia żądania zwrotu przedsiębiorca dokona zwrotu w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania od konsumenta żądania zwrotu.
2. przesłaniu wszystkim konsumentom, będącym stronami umów które są nadal wykonywane i dotyczą ich praktyki, opisane w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji, listem poleconym, propozycji zawarcia aneksów do umów lub nowych umów, modyfikujących postanowienia tych umów, w zakresie praktyk opisanych w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji, wskazując, że aneksowanie lub zawarcie nowych umów następuje w wykonaniu decyzji Prezesa Urzędu. Jeżeli aneksy lub nowe umowy zawierałyby także zmiany nie wynikające z wydania niniejszej decyzji, przesyłana



konsumentom pisemna propozycja zawarcia aneksów do umów lub nowych umów powinna wyraźnie wskazywać, które zmiany wynikają z wydania niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Przesłanie ww. pisemnej propozycji nastąpi w terminie **sześciu miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Określając powyższe terminy Prezes Urzędu wziął pod uwagę czasochłonność procesu wymiany (aneksowania) obowiązujących umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, związaną z koniecznością wyjaśniania konsumentom przyczyn zmiany umowy, a także konieczność poniesienia wysiłku organizacyjnego i zaangażowania pracowników<sup>6</sup>. Tak określone terminy nie powinny spowodować zbyt dużego wysiłku organizacyjnego dla Przedsiębiorcy ani wpłynąć negatywnie na jego funkcjonowanie.

Celem określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym wszystkie zawarte przez Przedsiębiorcę z konsumentami umowy nie będą zawierać kwestionowanych postanowień ani nie będą przewidywać automatycznego przedłużania umów na kolejny czas określony, o którym mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji. Spełnienie nakazu pozwoli na pełne wyeliminowanie nieprawidłowości, a przez to doprowadzi do zrównania sytuacji prawnej konsumentów, którzy obecnie są związani umowami o dostarczanie Internetu z tymi, którzy w przeszłości podpiszą takie umowy.

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

#### Ad IV

Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść **koszty postępowania**. Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punktach I i II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Przedsiębiorcy postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie Przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w łącznej kwocie 77 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją. W związku z tym postanowiono obciążyć Szczepana Grycko prowadzącego działalność pod firmą Sigma-Solution Szczepan Grycko w Katowicach kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 77 zł (słownie: siedemdziesięciu siedmiu złotych), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.

**Koszty niniejszego postępowania, na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr**

<sup>6</sup> Por. wyrok SOKiK z dnia 27.06.2007 r., sygn. akt XVII AmA 108/06.



51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 479<sup>28</sup> § 2 Kodeksu postępowania cywilnego - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43).

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego i art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 785), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu - w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych zwolnienia od kosztów sądowych może się domagać osoba fizyczna, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ich ponieść bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. Do wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych powinno być dołączone oświadczenie obejmujące szczegółowe dane o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania osoby ubiegającej się o zwolnienie od kosztów. Oświadczenie sporządza się według ustalonego wzoru. Jeżeli oświadczenie nie zostało złożone albo nie zawiera wszystkich wymaganych danych, stosuje się art. 130 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego. Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania. Sąd przesyła niezwłocznie ten wniosek właściwemu sądowi.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba fizyczna, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ponieść kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. 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. Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy



prawnego w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania, który niezwłocznie przesyła ten wniosek sądowi właściwemu.

Dyrektor Delegatury  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów w Katowicach  
*Maciej Frągsztajn*

