



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNODEBSKA-TOMKIEL**

DDK- 61-19/06/ŁW

Warszawa, dn. 3 sierpnia 2010 r.

Wersja nie zawierająca tajemnicy przedsiębiorstwa – oznaczono [*]**

DECYZJA DDK Nr 9/2010

Na podstawie art. 23e ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**, w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (następca prawny Tele2 Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na:

- 1) zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej, co pozostawało w sprzeczności z przepisem art. 56 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) oraz godziło w zbiorowe interesy konsumentów;
- 2) naruszaniu obowiązków informacyjnych przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość poprzez brak informowania konsumentów, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy, o cenie lub wynagrodzeniu obejmującym wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki, co pozostawało w sprzeczności z przepisem art. 9 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz godziło w zbiorowe interesy konsumentów;
- 3) przesyłaniu do konsumentów formularza zlecenia preselekcji na realizację przez Tele2 Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie usług telekomunikacyjnych, umieszczonego na kopertach przesyłek pocztowych adresowanych do konsumentów, gdzie potwierdzenie przez konsumenta własnoręcznym podpisem odbioru ww. przesyłki było równoznaczne z podpisaniem zlecenia preselekcji i wyrażeniem przez konsumenta zgody na korzystanie z usług Tele2 Polska Sp. z o.o., co naruszało obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst

jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1905 ze zm.) oraz godziło w zbiorowe interesy konsumentów;

i stwierdza zaniechanie ich stosowania:

- **praktyk opisanych w pkt 1) i pkt 3) - z dniem 10 września 2007 r.**
- **praktyki opisanej w pkt 2) - z dniem 4 września 2006 r.**

UZASADNIENIE

W dniu 25 lipca 2006 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął na podstawie art. 43 ust. 1 i 2 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.), zwanej dalej „uokik”, postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-40-50/06/ŁW) w sprawie wstępnego ustalenia czy Tele2 Polska spółka z o.o. z siedzibą we Warszawie, zwana dalej „Spółką” lub „Tele2”, dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w związku z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz realizacją zleceń preselekcji.

Spółka w piśmie z dnia 28 sierpnia 2006 r. zajęła stanowisko w sprawie oraz przekazała dokumenty żądane przez Prezesa Urzędu, m.in. opis procedury zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pomocą środków porozumienia na odległość (k. 35-39) przy użyciu tzw. „dodejki” (k. 27) oraz scenariusz rozmowy zawierania umów przez telefon.

Po dokonaniu analizy otrzymanych od Spółki informacji i dokumentów Prezes Urzędu w dniu 20 września 2006 r. wszczął na podstawie art. 44 ust. 1 uokik postępowanie w sprawie stosowania przez Tele2 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej, co pozostając w sprzeczności z przepisem art. 56 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), zwanej dalej „Pt”, mogło godzić w zbiorowe interesy;
- 2) naruszaniu obowiązków informacyjnych przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość, co pozostając w sprzeczności z przepisem art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), zwanej dalej również „uonpk”, mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
- 3) przesyłaniu do konsumentów formularza zlecenia preselekcji na realizację przez Tele2 usług telekomunikacyjnych, umieszczonego na kopertach przesyłek pocztowych poleconych adresowanych do konsumentów, gdzie potwierdzenie przez konsumenta własnoręcznym podpisem odbioru ww. przesyłki było

równoznaczne z podpisaniem zlecenia preselekcji i wyrażeniem przez konsumenta zgody na korzystanie z usług Tele2, co pozostając w sprzeczności z przepisem art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 20 września 2006 r. Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego w postępowaniu administracyjnym dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (sygn. akt: DDK-40-50/06/ŁW).

Spółka w pismach z dnia 11 października 2006 r., 10 listopada 2006 r., 30 listopada 2006 r., 21 grudnia 2006 r., 16 stycznia 2007 r., 16 lutego 2007 r., 15 maja 2007 r., 13 sierpnia 2007 r. oraz 17 września 2007 r. udzieliła wyjaśnień dotyczących sposobu zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych – w szczególności umów zawieranych na odległość – przedstawiając stosowne procedury, odpowiednie wzorce umowy, odniosła się do stawianych zarzutów oraz poinformowała o wprowadzeniu zmian w zakresie działań Tele2, które zostały objęte zarzutami Prezesa Urzędu w postępowaniu administracyjnym.

W odniesieniu do zarzutu sformułowanego w pkt 1 postanowienia o wszczęciu postępowania administracyjnego, Spółka zajęła następujące stanowisko.

Tele2 podniosła, iż dopuszczalne było zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej. Spółka wskazała, iż poza sankcjami wynikającymi z przepisów kodeksu cywilnego (ograniczenia dowodowe w procesie cywilnym, które dotyczą jedynie przedsiębiorców, a nie konsumentów), ani kodeks cywilny, ani Prawo telekomunikacyjne nie przewidują innych negatywnych konsekwencji braku zachowania formy pisemnej przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Na poparcie powyższego Tele2 dodatkowo przywołała art. 209 ust. 1 Pt, zawierający zamknięty katalog sankcji za nieprzestrzeganie przepisów Prawa telekomunikacyjnego, który nie uprawnia Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej do wymierzenia przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu kary pieniężnej za niezachowanie formy pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych; uprawnia zaś jedynie do wymierzenia kary pieniężnej za niedopełnienie obowiązków informacyjnych.

Następnie Tele2 zwróciła uwagę, iż tryb przewidziany przepisami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny zapewnia otrzymanie przez konsumenta pisemnego potwierdzenia warunków zawartej z Tele2 umowy (art. 9 ust. 3 uonpk), od którego momentu konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni (art. 10 uonpk). W opinii Spółki, przedmiotowe przepisy stanowią uregulowanie szczególne w stosunku do ogólnych norm dotyczących doręczania wzorców umownych (art. 384 § 1 kc, art. 59 ust. 1 i art. 61 ust. 4 Pt). Tego rodzaju rozwiązanie daje konsumentowi większą nawet ochronę, aniżeli w przypadku zawierania umowy w formie pisemnej w salonie firmowym operatora. Według Tele2, zasady doświadczenia życiowego wskazują, iż przy podpisywaniu umowy w punkcie sprzedaży, praktycznie żaden konsument nie zapoznaje się szczegółowo z całością umowy, regulaminu i cennika; po podpisaniu zaś takiej umowy konsument jest nią bezwzględnie związany. Natomiast w przypadku transakcji zawieranej na odległość, konsument dysponuje jeszcze okresem 10 dni, kiedy to może swobodnie zapoznać się z treścią wszystkich

dokumentów określających kształt jego relacji z przedsiębiorcą i podjąć ostateczną decyzję co do korzystania z jego usług.

Spółka podniosła, iż o bezprawności działania Tele2 (polegającego na zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej) można by mówić w sytuacji, gdyby wymóg zachowania formy pisemnej został wprowadzony pod rygorem nieważności, a Tele2 żądałaby od klientów wykonywania umowy zawartej bez zachowania formy pisemnej. Zatem nie można zarzucać bezprawności takiemu działaniu, które polega na zawarciu umowy w formie innej niż pisemna, w przypadku, gdy przepis prawa zastrzega formę pisemną jedynie dla celów dowodowych – działanie takie nie wpływa bowiem na skuteczność umowy (w sytuacji gdy umowa zawiera minimum treści wymaganych ustawą), jak również nie powoduje powstania skutków prawnych zabronionych przez ustawę.

Tele2 wskazała również, iż proces pozyskiwania klientów przez Spółkę, w tym zawierania umów z klientami w drodze rozmów telefonicznych, był przedmiotem postępowania kontrolnego prowadzonego przez Prezesa UKE, zakończonego wydaniem decyzji nr DKE-SSE-029-1/06(10) z dnia 3 listopada 2006 r. oraz zaleceń pokontrolnych z dnia 3 kwietnia 2007 r. W ocenie Spółki, Prezes UKE zaakceptował co do zasady możliwość zawierania przez Tele2 umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej, wskazując, iż „Prawo telekomunikacyjne ustanawia generalną zasadę, zgodnie z którą umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinny być zawarte na piśmie. Jednakże ustawa na podstawie art. 56 ust. 5 Pt wyłącza stosowanie formy pisemnej w przypadku, gdy dochodzi do zawarcia umowy *per facta concludentia* (...) okoliczności sprawy wskazują na wyczerpanie w niniejszej sprawie dyspozycji wynikających z powyżej wskazanych przepisów (art. 5-6 decyzji Prezesa UKE).” Co więcej, formułując zalecenia pokontrolne, Prezes UKE nie zobowiązał Spółki do zaprzestania zawierania umów w drodze umów telefonicznych; zobowiązanie takie nie wynika również z treści decyzji z dnia 3 listopada 2006 r.

W ocenie Spółki, skoro Prezes UKE (organ kompetentny do oceny przestrzegania przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego przepisów prawa telekomunikacyjnego) dopuścił możliwość zawierania przez Tele2 umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej, praktyki takiej nie można uznać za bezprawne działanie przedsiębiorcy; tym samym nie stanowi ona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosząc się do zarzutu sformułowanego w pkt 2 postanowienia o wszczęciu postępowania administracyjnego, Spółka przedstawiła następujące stanowisko.

Naruszenie obowiązków informacyjnych wynikających z przepisu art. 9 ust. 1 uonpk spowodowane zostało – w ocenie Spółki – nieprzestrzeganiem przez firmy telemarketingowe (z których usług Tele2 korzystała w procesie pozyskiwania klientów) zasad zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z klientami; w szczególności pracownicy firm telemarketingowych nie przestrzegali scenariuszy rozmów z klientami, które zostały opracowane przez Tele2.

W celu wyeliminowania powyższych naruszeń Tele2 podjęła szereg działań (m.in. opracowano nowe scenariusze rozmów telefonicznych z klientami). Spółka wskazała także, iż

kontynuowała współpracę tylko z takimi firmami telemarketingowymi, które akceptowały oraz przestrzegały wszystkich zaleceń Tele2.

W odniesieniu do zarzutu sformułowanego w pkt 3 postanowienia o wszczęciu postępowania administracyjnego, Spółka zajęła następujące stanowisko.

Tele2 wskazała, iż w celu wyeliminowania możliwości podpisania przez klienta zlecenia preselekcji/zamówienia abonamentu pod wpływem błędu, wprowadziła nową formę dokumentu oraz nowy sposób jego doręczania klientom (przesyłanie konsumentom osobno zamówienia abonamentu a osobno zamówienia usług oraz zastąpienie zamówienia usług przedstawianą konsumentowi do podpisu umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych).

W ocenie Spółki, sformułowany przez Prezesa Urzędu zarzut mógł dotyczyć przede wszystkim osób, które nie będąc świadomymi zawarcia umowy z Tele2 w drodze rozmowy telefonicznej (co spowodowane było nieprawidłowościami firm telemarketingowych) podpisywały zlecenia preselekcji utożsamiając je z potwierdzeniem odbioru przesyłki. W związku z wyeliminowaniem nieprawidłowości stosowanych przez firmy telemarketingowe, klienci, do których kierowane było zamówienie abonamentu/zlecenie preselekcji, byli świadomi uprzedniego zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Tele2, jak również byli świadomi, że korzystanie z usług Tele2 wymaga między innymi złożenia preselekcji do TP S.A.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) strona postępowania została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zgromadzonych w sprawie materiałów dowodowych. W piśmie z dnia 17 maja 2007 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 7-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Spółka skorzystała z przysługującego jej prawa. W dniu 28 maja 2007 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Tele2 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie była spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000125125. Tele2 była również przedsiębiorcą telekomunikacyjnym świadczącym publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne na podstawie wpisu nr 10/2004 do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Tele2 posługiwała się w przypadku świadczenia usług telekomunikacyjnych numerem NDS¹ 1061. Na dzień wszczęcia postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, klienci Tele2 mogli korzystać z usług Tele2 bądź przez wybranie numeru NDS 1061 lub przez zlecenie preselekcji (tzn. stałe kierowanie połączeń poprzez sieć Tele2).

Z dniem 27 lutego 2009 r. nastąpiło połączenie na podstawie art. 492 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. - Kodeks spółek handlowych (Dz. U. Nr 94, poz. 1037 ze zm., dalej jako „ksh”) w zw. z art. 515 § 1 ksh spółki Tele2 Polska sp. z o.o. z siedzibą

¹ NDS - ciąg cyfr zawierający numer dostępu dostawcy usług;

w Warszawie ze spółką Netia S.A. z siedzibą w Warszawie poprzez przeniesienie na Netię S.A. (spółkę przejmującą) całego majątku spółki Tele2 Polska sp. z o.o. (spółki przejmowanej), w trybie art. 516 § 6 ksh. Z dniem połączenia na podstawie art. 494 § 1 ksh Netia S.A. wstąpiła we wszystkie prawa i obowiązki spółki przejmowanej (Tele2 sp. z o.o.).

1. Ustalenia faktyczne dotyczące procedury zawierania przez Tele2 z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

Od 17 stycznia 2006 r. Tele2 zawiera umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pomocą środka porozumiewania się na odległość, tj. przez telefon.

W procesie pozyskiwania klientów Tele2 z wykorzystaniem środków porozumienia na odległość, w szczególności telefonu, brały udział profesjonalne podmioty zewnętrzne, tj. firmy telemarketingowe (k. 180-181), działające na zlecenie Tele2 na podstawie wcześniej zawartych umów o stałej współpracy (umowy agencyjne). Partnerzy Tele2 zobowiązani byli do stosowania wyznaczonych przez Tele2 procedur i zasad pozyskiwania klientów, a Spółka zobowiązywała się do odpowiedniego szkolenia produktowego i proceduralnego agentów zatrudnionych przez partnerów. Ponadto umowy agencyjne nakładały na partnerów obowiązek rejestracji i archiwizacji rozmów z pozyskanymi klientami.

Zgodnie z opisem procedury zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pomocą środków porozumienia na odległość (k. 35-39), telemarketerzy zatrudnieni przez ww. podmioty kontaktowali się telefonicznie z osobami, których danymi osobowymi dysponowała Tele2 na podstawie wcześniejszej zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych. W trakcie rozmowy z potencjalnym klientem, pracownik firmy telemarketingowej posługiwał się scenariuszem rozmowy zawierania umów przez telefon, przedstawiał oraz proponował skorzystanie z oferty Tele2. W przypadku gdy klient wyraził zainteresowanie, telemarketer proponował zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Tele2. Według ww. scenariusza ta część rozmowy powinna być rejestrowana. Z informacji przedstawionych w piśmie z dnia 28 sierpnia 2006 r. (k. 9) wynikało, iż [***].

Przedmiotowy scenariusz rozmowy (k. 128-130) określał zakres informacji, które pracownik firmy telemarketingowej działającej na zlecenie Tele2 był zobowiązany przedstawić konsumentowi. W zakresie informowania konsumentów o cenach świadczonych przez Spółkę usług telekomunikacyjnych, przedmiotowy scenariusz przewidywał jedynie obowiązek przekazania konsumentowi następującej informacji: [***]. Dodatkowo, w zakresie pkt 3, tj. podsumowania rozmowy, przedmiotowy scenariusz przewidywał przekazanie konsumentowi następującej informacji: [***].

Zgodnie z opisem procedury zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pomocą środka porozumienia na odległość (k. 35-39), po kilku dniach od przeprowadzenia rozmowy – zgodnie z wyjaśnieniami Spółki zawartymi w piśmie z 28 sierpnia 2006 r. (k. 10) – do klienta wysyłana była, za pośrednictwem operatora pocztowego, przesyłka pocztowa z umieszczonym na kopercie ww. przesyłki formularzem zlecenia preselekcji. Przesyłka pocztowa, oprócz naklejonego na kopercie formularza zlecenia preselekcji, zawierała wewnątrz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Tele2 oraz cennik wybrany przez klienta. Formularz zlecenia preselekcji przytwierdzony był

w sposób stały do koperty. Pełnił jednocześnie funkcję zwrotnego potwierdzenia odbioru przesyłki, tj. konsument nie mógł odebrać listu bez podpisania formularza zlecenia preselekcji. Formularz zlecenia preselekcji podpisywany był obowiązkowo przez konsumenta w momencie odbioru przesyłki pocztowej. Podpisane przez klienta zlecenie preselekcji dostarczane było przez operatora pocztowego do Tele2, po czym dane klienta wprowadzono do systemu bilingowego Tele2. Od tej chwili konsument mógł wykonywać połączenia za pomocą ręcznie wybieranego prefiksu. Następnie oryginał przedmiotowego zlecenia przekazywany był do Telekomunikacji Polskiej S.A. w celu aktywowania automatycznej preselekcji. Ponadto do klientów wykonywany był telefon powitalny, a także wysyłano list powitalny.

Tele2 stosowała w okresie od 1 stycznia 2006 r. do 30 czerwca 2006 r. następujące działania kontroli jakości działań telemarketingowych (k. 122-127):

- obowiązek pełnego nagrywania przez partnerów rozmów sprzedażowych (za wyjątkiem Slovak Telecom, który zobowiązany był do nagrywania jedynie części sprzedażowej, tj. tej w której zawierana była umowa o świadczenie usług),
- system wynagrodzeń uzależniony od jakości sprzedaży,
- odsłuchy i podsłuchy rozmów,
- telefon powitalny,
- telefon weryfikacyjny.

2. Ustalenia faktyczne dotyczące ujawnionych nieprawidłowości przy zawieraniu przez Tele2 z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

2.1. Do UOKiK jak i do Rzeczników Konsumentów wpłynęła znaczna liczba skarg konsumenckich, zarówno pisemnych jak i telefonicznych, dotyczących nieprawidłowości przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przy wykorzystaniu środków porozumienia na odległość przez Tele2. W poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu zaliczono dwadzieścia siedem skarg konsumenckich.

Przedmiotowe skargi konsumenckie przedstawiały następujący scenariusz zdarzeń.

Do konsumentów dzwoniли przedstawiciele Tele2 proponując skorzystanie z usług telekomunikacyjnych operatora. W rozmowach szczególnie nacisk kładziono na pokazanie potencjalnemu klientowi oszczędności w porównaniu z korzystaniem z usług innych operatorów. W niektórych wypadkach konsultanci Tele2 nie przedstawiali się, nie informowali jaką firmę reprezentują, używali pojęcia, iż dzwonią z „telekomunikacji” w celu obniżenia rachunków telefonicznych. Po wyrażeniu przez konsumentów wstępnego zainteresowania ofertą, konsultanci informowali, iż w celu lepszego jej poznania, mogą przesłać materiały informacyjne listem poleconym z potwierdzeniem odbioru do miejsca zamieszkania konsumenta. Konsultanci nie informowali konsumentów o tym, iż podpisanie potwierdzenie odbioru ww. listu będzie skutkowało zleceniem preselekcji na rzecz Tele2 oraz potwierdzeniem zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Ponadto, w czasie trwania rozmowy nie wskazywali, że jest ona zobowiązująca i prowadzi do zawarcia umowy. Żądano jedynie podania danych osobowych konsumenta w celu przygotowania ww.

korespondencji. Poza tym konsumenci byli informowani, że posiadają dwa tygodnie do namysłu nad ewentualnym zawarciem umowy, natomiast jeżeli nie zdecydują się na to, nie będą się z tym wiązały żadne skutki finansowe.

Po odebraniu ww. listu poleconego większość konsumentów spodziewała się znalezienia w nim formularza umowy do podpisania lub tego, że formularz zostanie przysłany w chwili gdy wyrażą chęć jej zawarcia po zapoznaniu się z ofertą. W niektórych przypadkach po przeanalizowaniu zawartości listu konsumenci stwierdzali nieprawidłowości i próbowali je wyjaśnić za pomocą infolinii Tele2. Ponadto, konsumenci zgłaszali sprzeciw co do zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podczas telefonu powitalnego czy też weryfikacyjnego. Z informacji przedstawionych przez konsumentów wynika, iż wszelkie sygnały o nieprawidłowościach w rozmowie telefonicznej, przekazywane do Spółki pisemnie czy też ustnie były przez nią ignorowane. Powoływano się przy tym na nagraną rozmowę telefoniczną podczas której zawarto umowę, bez próby wyjaśnienia sytuacji, między innymi przez odsłuchanie rozmowy.

2.2. W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu zażądał od Spółki przedstawienia dowodów w postaci nagranych rozmów telefonicznych, podczas których miało dojść - według prezentowanego przez Spółkę stanowiska - do zawarcia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz przedstawienia podpisanych zleceń preselekcji w liczbie dwudziestu siedmiu. W ramach określonego powyżej żądania Spółka przekazała Prezesowi Urzędu w toku postępowania cztery nagrania obejmujące całą rozmowę z klientem oraz pięć fragmentów rozmów, które obejmują dobrowolne przekazywanie danych osobowych przez klienta konsultantowi prowadzącemu rozmowę (k. 47, 101, 547, 557, 655). Ponadto przekazano szesnaście kserokopii podpisanych zleceń preselekcji.

Po dokonaniu analizy przedmiotowych nagrań rozmów telefonicznych, Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

- przedstawiciele Tele2, dzwoniąc do konsumentów nie przedstawiali wyraźnie celu swojego telefonu czyli zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Tele2,
- w czasie rozmowy z konsumentami przedstawiciele Tele2 sprawiali wrażenie, iż rozmowa nie jest zobowiązująca, jest to przedstawienie oferty, która w formie pisemnej listem poleconym z potwierdzeniem odbioru, może zostać przesłana do miejsca zamieszkania konsumenta, po uprzednim podaniu danych osobowych,
- konsumenci byli informowani, że podane przez konsumenta dane będą wykorzystane do sporządzenia umowy i przetwarzane w przedmiotowym zakresie,
- konsumenci nie byli informowani przez konsultantów, iż w czasie rozmowy zawierają ustną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych; starano się wywołać wrażenie, iż formularz umowy będzie zawarty we wspomnianym wyżej liście poleconym,
- konsumenci byli informowani, iż na podjęcie decyzji czy chcą skorzystać z danej oferty będą mieli 10 dni roboczych lub też 2 tygodnie od momentu dostarczenia przesyłki do ich miejsca zamieszkania,

- w żadnym nagraniu rozmów telefonicznych przedstawionych przez Spółkę nie znajdowała się informacja, iż podpisanie odbioru przedmiotowego listu poleconego będzie skutkowało potwierdzeniem zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przy użyciu środka porozumienia się na odległość, czyli przez telefon oraz zleceniem preselekcji na rzecz Tele2.

Odnosnie do pozostałej liczby nie przekazanych Prezesowi Urzędu nagrań rozmów telefonicznych oraz podpisanych przez konsumentów zleceń preselekcji Spółka oświadczyła, iż nie jest w ich posiadaniu.

2.3. Z uwagi na skalę problemu oraz liczne skargi konsumentów, sprawa zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Tele2 została poruszona w programie telewizyjnym „Uwaga” wyemitowanym w dniach 11 i 12 września 2006 r. w telewizji TVN (k. 88), w którym do wskazania na szereg nieprawidłowości przy zawieraniu za pośrednictwem telefonu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wykorzystano prowokację dziennikarską. Po dokonaniu analizy materiałów nadesłanych przez TVN S.A. Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

- pracownicy firmy Slovak Telecom, na wyraźne polecenie przełożonych, dążyli do osiągnięcia jak najwyższego poziomu sprzedaży,
- starania w osiągnięciu ww. celu skutkowały tym, iż telemarketerzy masowo oszukiwali potencjalnych klientów. Telemarketerzy nie przedstawiali się, starali się zataić jakiej firmy usługi proponują, nie wykazywali, iż rozmowa telefoniczna jest w jakikolwiek sposób zobowiązująca, w rozmowie nie podawano żadnych kluczowych informacji, lakoniczne stwierdzenia w przeważającej większości były nieprawdziwe,
- ponadto klienci nie byli informowani o praktyce wysyłania listu poleconego z potwierdzeniem odbioru, którego odebranie przez konsumenta skutkowało potwierdzeniem zawarcia umowy z Tele2.

2.4. W dniu 3 listopada 2006 r. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na podstawie art. 104 § 1 kpa, art. 206 ust. 1 oraz art. 209 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 56, art. 59 ust. 1, art. 61 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie nałożenia kary pieniężnej na Spółkę za naruszenie wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne obowiązków informacyjnych w stosunku do użytkowników końcowych przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wydał decyzję nr DKE-SSE-029-1/06(10), w której nałożył na Tele2 karę pieniężną w wysokości jednego miliona złotych. Decyzja Prezesa UKE jest prawomocna z uwagi na fakt nie złożenia przez Spółkę odwołania od przedmiotowej decyzji.

3. Ustalenia faktyczne w zakresie dokonanych przez Tele2 w trakcie postępowania administracyjnego zmian w procedurach wewnętrznych dotyczących zawierania przez Spółkę z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

W toku postępowania administracyjnego Tele2 dokonała zmian w procedurach wewnętrznych dotyczących zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przy

wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz dotyczących zasad pozyskiwania klientów.

3.1. Forma umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz sposób przesyłania konsumentom dokumentów w celu zawarcia umowy.

W piśmie z dnia 30 listopada 2006 r. Spółka wskazała, iż opracowano nowy wzór zlecenia preselekcji i zamówienia abonamentu (dokument miał się znajdować w folii przyklejonej do koperty). Do wskazanego pisma została załączona koperta z nowym wzorem korespondencji wysyłanej do klientów, ze specjalną foliową kieszenią, zawierającą wzór dokumentu zamówienia usługi, zlecenia preselekcji oraz oświadczenia o wypowiedzeniu umowy z TP S.A (k. 600-601).

W piśmie z dnia 15 maja 2007 r. (k. 736-741) Spółka wskazała, iż w celu wyeliminowania podpisywania przez klientów pod wpływem błędu zamówienia usługi Tele2 oraz zlecenia preselekcji przyklejonych na zewnętrznej stronie koperty, wprowadzono nową formę tego dokumentu oraz nowy sposób jego doręczania. W miesiącu lutym 2007 r. rozpoczęto wysyłanie do klientów zamówienia usługi Tele2 oraz zlecenia preselekcji w dwóch egzemplarzach (druk samokopiujący), z których jeden przeznaczony był dla Spółki, drugi zaś dla konsumenta. Następnie w miesiącu kwietniu 2007 r., do 500 klientów przesłano testowo dokumenty potwierdzające zawarcie umowy z Tele2 w nowej formie, gdzie klient podpisywał osobno Zamówienie Abonamentu, a osobno druk stanowiący Zamówienie Usług. Do wskazanego pisma zostały dołączone wzory korespondencji, tj. wzór koperty wraz z zamówieniem w dwóch egzemplarzach (drukem samokopiujący) oraz wzór koperty z foliową kieszenią, w której znajdowały się Zamówienie Abonamentu oraz Zamówienie Usług.

Spółka wskazała również, iż pracuje nad wdrożeniem kolejnej wersji dokumentu: zamiast „Zamówienia usług” klient podpisywał będzie „Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, zawierającą elementy przewidziane w Prawie telekomunikacyjnym. Na dowód powyższego, Spółka przedstawiła *Zarządzenie Dyrekcji w sprawie procedury pozyskiwania klientów na odległość* z dnia 14 maja 2007 r. (k. 765-766). Otrzymywana przez klientów pozyskiwanych przez telemarketing wychodzący, tzw. „dodejka” miała składać się z dwóch części: *Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych* (tekst wzoru umowy stanowił załącznik do Zarządzenia) oraz *Zamówienia abonamentu, zlecenia preselekcji i wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z TP S.A.* (według wzoru uzgodnionego z TP S.A.). Zarządzenie przewidywało, iż odbierając przesyłkę z Tele2, klient miał składać podpis pod treścią każdego z ww. dokumentów. Opisany wzór „dodejki” miał zostać wdrożony począwszy od 25 maja 2007 r., nie później niż do dnia 30 czerwca 2007 r.

W piśmie z dnia 13 sierpnia 2007 r. (k. 793-794) Spółka poinformowała, iż nastąpiło opóźnienie we wprowadzeniu nowego wzoru „dodejki”, zgodnie z ww. Zarządzeniem Dyrektora Generalnego z dnia 14 maja 2007 r., tj. wzór wprowadzono z dniem 1 sierpnia 2007 r. Nowy wzór dokumentów kierowany był do nowych klientów, zawierających umowę o abonament z Tele2. Ponadto Spółka wyjaśniła, iż stary wzór „dodejki” kierowany był w dalszym ciągu do klientów, którzy zawierali z Tele2 umowy o preselekcję.

W piśmie z dnia 17 września 2007 r. (k. 800) Tele2 poinformowała, iż wprowadziła nowy wzór „dodejki” także w zakresie zawieranych umów o preselekcję. Na podstawie

przesłanych przez Spółkę kopii „dodejek” skierowanych do konsumentów możliwe było ustalenie, iż Spółka rozpoczęła wysyłanie nowego wzoru „dodejki” także do konsumentów zawierających z Tele2 umowy o preselekcję od dnia 10 września 2007 r.

3.2. Scenariusze rozmów zawierania umów przez telefon.

W trakcie przedmiotowego postępowania, Spółka dokonywała następujących zmian w scenariuszach rozmów zawierania umów przez telefon.

Obowiązujący scenariusz rozmowy „zawieranie umów przez telefon” (k. 128-130), dotyczący usługi preselekcji był wielokrotnie modyfikowany m.in. w zakresie pkt 3, tj. podsumowania rozmowy (k. 128-130). W początkowej wersji scenariusza, podsumowanie miało następującą treść: [***]. Od 3 kwietnia 2006 r., podsumowanie scenariusza brzmiało w sposób następujący: [***]. Ostatecznie podsumowanie uzyskało następującą treść: [***].

Przedmiotowy scenariusz - w zakresie informowania konsumentów o cenach świadczonych przez Spółkę usług telekomunikacyjnych - przewidywał jedynie obowiązek przekazania konsumentowi następującej informacji: [***]. Treść przedmiotowej informacji nie uległa zmianie w trakcie obowiązywania scenariusza.

Scenariusz rozmowy „zawieranie umów przez telefon” (k. 131-134) dotyczący usługi preselekcji zastąpił poprzedni scenariusz (k. 128-130) i obowiązywał w okresie od 1 lipca 2006 r. do 3 września 2006 r. Przedmiotowy scenariusz - w zakresie informowania konsumentów o cenach świadczonych przez Spółkę usług telekomunikacyjnych - przewidywał rozbudowane obowiązki informacyjne dotyczące przekazania konsumentowi informacji o cenie opłaty abonamentowej, stawkach minutowych oraz innych opłatach wynikających z wybranego przez konsumenta planu taryfowego.

Scenariusz rozmowy „zawieranie umów przez telefon” (k. 141- 144) dotyczący usługi preselekcji zastąpił poprzedni scenariusz (k. 131-134) i został wprowadzony z dniem 18 września 2006 r. Przedmiotowy scenariusz - w zakresie informowania konsumentów o cenach świadczonych przez Spółkę usług telekomunikacyjnych - przewidywał rozbudowane obowiązki informacyjne dotyczące przekazania konsumentowi informacji o cenie opłaty abonamentowej, stawkach minutowych oraz innych opłatach wynikających z wybranego przez konsumenta planu taryfowego.

Scenariusz rozmowy „zawieranie umów przez telefon” (k. 135-140), dotyczący usługi abonamentu w Tele2 został wprowadzony z dniem 4 września 2006 r. Przedmiotowy scenariusz - w zakresie informowania konsumentów o cenach świadczonych przez Spółkę usług telekomunikacyjnych - przewidywał rozbudowane obowiązki informacyjne dotyczące przekazania konsumentowi informacji o cenie opłaty abonamentowej, stawkach minutowych oraz innych opłatach wynikających z wybranego przez konsumenta planu taryfowego.

3.3. Procedura telefonu weryfikacyjnego.

W trakcie postępowania administracyjnego Tele2 wdrożyła nową procedurę telefonu weryfikacyjnego, która miała polegać na tym, iż konsultanci Tele2 łączą się z klientami w celu potwierdzenia zawarcia ustnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Tele2 oraz sprawdzenia jej poprawności (k. 551). Zgodnie z informacjami zawartymi w piśmie Tele2 z dnia 21 grudnia 2006 r. (k. 642-645), Spółka wprowadziła procedury telefonów weryfikacyjnych w odniesieniu do klientów pozyskanych poprzez kanał *door to door* – od

dnia 4 kwietnia 2006 r., natomiast w odniesieniu do klientów pozyskanych poprzez kanał telemarketingu – od dnia 6 września 2006 r.

3.4. Współpraca z partnerami handlowymi

Spółka wprowadziła testy wiedzy dla agentów pracujących przy sprzedaży usług Tele2 począwszy od października 2006 r. oraz procedurę weryfikacji agentów. Weryfikacja miała polegać na zapobieganiu ponownemu zatrudnianiu osób, które zostały odsunięte od projektu Tele2 z powodu złej jakości pracy. Do opisu postępowania weryfikacji agentów zamieszczonego w piśmie z dnia 30 listopada 2006 r. Tele2 załączyła przykładowy *Test wiedzy dla agentów* (k. 576-577). Tele2 zamieściła również w prasie codziennej oraz wybranych czasopismach ogłoszenia informujące o zasadach pozyskiwania klientów przez Spółkę. Przykładowe egzemplarze dziennika oraz tygodnika z przedmiotowymi ogłoszeniami załączono do pisma z dnia 21 grudnia 2006 r. (k. 712-713).

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego pozwala na realizację celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na skutki nieuczciwej praktyki rynkowej stosowanej przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

I. Podstawa prawna decyzji.

Zgodnie z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, do postępowań wszczętych na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i niezakończonych do dnia wejścia w życie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów stosuje się przepisy dotychczasowe. Postępowanie w sprawie DDK-61-19/06/ŁW zostało wszczęte pod rządami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, dlatego też podlega ocenie na podstawie tej ustawy.

II. Ocena działań Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (następca prawny Tele2 Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) w aspekcie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 uokik, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

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

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik w związku z art. 86 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. - Przepisy wprowadzające ustawę o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1808), pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1905 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu (trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 uokik [lit c]) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji). Natomiast w zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Tele2 Sp. z o.o. była spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego po numerem 0000125125, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

Z dniem 27 lutego 2009 r. nastąpiło połączenie na podstawie art. 492 § 1 pkt 1 ksh w zw. z art. 515 § 1 ksh spółki Tele2 Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ze spółką Netia S.A. z siedzibą w Warszawie poprzez przeniesienie na Netię S.A. (spółkę przejmującą) całego majątku spółki Tele2 Polska sp. z o.o. (spółki przejmowanej), w trybie art. 516 § 6 ksh. Z dniem połączenia na podstawie art. 494 § 1 ksh Netia S.A. wstąpiła we wszystkie prawa i obowiązki spółki przejmowanej (Tele2 sp. z o.o.).

W związku z powyższym nie ulega wątpliwości, iż Netia S.A., wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000041649 posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Spółka przy wykonywaniu

działalności telekomunikacyjnej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad B)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy.

Mając na uwadze powyższe należy wskazać, iż bezprawność działania Spółki w przedmiotowej sprawie polegała na naruszeniu przepisów prawa rangi ustawowej, a także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów poprzez naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Przepis art. 17 ww. ustawy stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych. Pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.² Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Ponadto przy definiowaniu dobrych obyczajów, przedstawiciele doktryny odwołują się również, do zasad lojalności, poczucia przyzwoitości oraz rozsądku.³

Wskazać także należy, iż przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, będący klauzulą generalną, może stanowić samodzielną przesłankę bezprawności. W sposób analogiczny stosuje się art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.), klauzulę zawartą w art. 385¹ kc, stanowiącą samodzielną przesłankę przesądzającą o uznaniu treści postanowienia wzorca umowy za niedozwoloną, czy też art. 5 kc wskazujący na zasady współżycia społecznego. Potwierdzenie ww. stanowiska przynosi orzecznictwo i literatura, wskazując, że klauzule generalne to przepisy prawne „w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo”⁴ oraz że „istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od

² m.in. wyrok SA we Wrocławiu z 13 listopada 1991r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4; J. Szwaja, Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5;

³ E. Nowińska, P. Cybula (red.), Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie, Zakamycze 2005, str. 87;

⁴ A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83;

konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy.”⁵

Bezprawność praktyki opisaney w pkt 1 sentencji decyzji

1. Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (art. 56 ust. 1 Pt). Zgodnie z art. 56 ust. 2 Pt, obowiązującym w okresie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawiera się w formie pisemnej, z zastrzeżeniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych poprzez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatu publicznego lub przez wybieranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług (art. 56 ust. 5 Pt).

Ponadto należy wskazać, iż zgodnie z art. 56 ust. 3 Pt, obowiązującym w okresie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinna określać w szczególności:

- 1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 3) zakres obsługi serwisowej;
- 4) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- 5) czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy;
- 6) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
- 7) tryb postępowania reklamacyjnego;
- 8) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Art. 56 ust. 3 Pt zawiera minimalny katalog elementów, które ze względu na ochronę użytkownika końcowego powinny znaleźć się w każdej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez względu na to w jaki sposób, przy wykorzystaniu jakiej metody lub środka komunikacji handlowej z abonentem jest zawierana, tj. np. w lokalu przedsiębiorstwa, poza lokalem przedsiębiorstwa, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

W sytuacji zawierania przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem lub na odległość (w przedmiotowej sytuacji przy wykorzystaniu telefonu jako środka porozumiewania się na odległość), zastosowanie znajdują także przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Odnosząc się do kwestii możliwości dokonania przez abonenta wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych należy wskazać na obowiązujący w okresie

⁵ wyrok SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, nie publ.;

stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów art. 71 ust. 1 Pt, zgodnie z którym abonent będący stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej operatora o znaczącej pozycji rynkowej może wybrać dowolnego dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, którego usługi są dostępne w połączonych sieciach. Zgodnie z art. 73 Pt, Minister właściwy do spraw łączności określi, w drodze rozporządzenia, warunki korzystania z uprawnień, o których mowa w art. 69-72, uwzględniając dostępność usług telefonicznych, możliwości techniczne publicznych sieci telefonicznych oraz istniejące zasoby numeracji.

Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 1 marca 2006 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. Nr 42, poz. 290), zwane dalej „Rozporządzeniem”, wskazuje w przepisie § 10 ust. 1 *in fine*, że abonent dokonuje wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu lub preselekcję. Następnie Rozporządzenie stanowi, że wyboru przez numer dostępu dokonuje się przez wybranie podczas inicjowania połączenia ciągu cyfr zawierającego numer dostępu dostawcy usług (zwany w rozporządzeniu - NDS), zgodnego ze schematem wybierania określonym w planie numeracji krajowej (§ 10 ust. 2 Rozporządzenia). Natomiast wyboru przez preselekcję dokonuje się przez złożenie zlecenia w formie pisemnej kierowania wskazanymi rodzajami połączeń do wybranego dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych bez konieczności wybierania NDS, co rozporządzenie określa jako zlecenie preselekcji (§ 10 ust. 3).

2. W pierwszej kolejności rozważenia przez Prezesa Urzędu wymagało czy w przedmiotowej sytuacji mogło dochodzić do zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez dokonanie czynności faktycznych (*per facta concludentia*), co uprawniałoby Spółkę do powoływania się na przepis art. 56 ust. 5 Pt jako podstawę prawną do zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez dochowania wymogu zachowania formy pisemnej.

Stwierdzić należy, iż znajdujące się w art. 56 ust. 5 Pt wyliczenie pewnych czynności faktycznych prowadzących do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez obowiązku zachowania formy pisemnej ma charakter przykładowy, otwarty z uwagi na posłużenie się przez ustawodawcę zwrotem „w szczególności”. Zatem, do zawarcia umowy może dojść poprzez dokonanie czynności faktycznych innych niż za pomocą aparatu telefonicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług. Wskazać tu można m.in. na umowy o świadczenie usług przedpłaconych (pre-paid) w przypadku których usługa ta jest realizowana za pomocą wcześniej wykupionej karty. Czynnością faktyczną w przedmiotowej sprawie mogłoby być skorzystanie z usług Tele2 poprzez ręczne wybranie numeru dostępu (prefiksu), gdzie użytkownik wyraża wolę przyjęcia oferty poprzez czynności faktyczne związane z wykorzystaniem usługi telekomunikacyjnej. Zgodnie zatem z przepisami art. 69 i 70 § 2 kc, umowa dochodzi do skutku w chwili, gdy użytkownik przystępuje do jej wykonania. Natomiast nie można uznać za czynność faktyczną złożenia przez konsumenta oświadczenia woli podczas rozmowy telefonicznej lub oświadczenia woli w formie pisemnej o wyrażeniu zgody na aktywację preselekcji do sieci Tele2. Oba akty woli uznać należy za czynności prawne związane z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Czynność prawna to świadome zachowanie zmierzające do wywołania określonych skutków prawnych, mocą określonych oświadczeń woli składających się na treść danej czynności prawnej. Jedną z postaci czynności prawnych jest umowa, która dochodzi do skutku poprzez zgodne oświadczenie woli dwóch lub więcej stron.

W przedmiotowej sytuacji należy zatem stwierdzić, iż Tele2 nie była uprawniona do powoływania się na art. 56 ust. 5 Pt jako podstawę prawną swoich działań, czyli zawierania umów przez telefon bez zachowania formy pisemnej.

3. W świetle ogólnych zasad prawa cywilnego, jeżeli ustawa nie stanowi inaczej, oświadczenie woli stron może zostać złożone w dowolnej formie. Wskazanie przez przepisy prawa określonej formy dla dokonania danej czynności prawnej ma realizować takie funkcje jak:

- pewność co do tego, że czynność prawna została dokonana,
- ochrona działającego podmiotu przed nieprzemysłanymi decyzjami - oparta na założeniu, że zachowanie określonej formy wymaga zwykle dodatkowego wysiłku i czasu,
- jawność czynności prawnych stosunku do osób trzecich i ochrona ich interesów,
- uzyskanie fachowej porady,
- zabezpieczenie dowodów.⁶

Dlatego też, dla zachowania pewności obrotu, jak i ochrony jego uczestników, prawo telekomunikacyjne zastrzega dla umów o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zwykłą formę pisemną dla celów dowodowych. Niezachowanie przepisanej formy powoduje określone konsekwencje prawne zarówno w sferze publicznoprawnej, jak i sferze prywatnoprawnej. W sferze prywatnoprawnej konsekwencje prawne naruszenia nakazu ustawowego zawierania umów o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych istnieją na płaszczyźnie dowodowej. Polegają one na tym, iż w razie sporu pomiędzy stronami umowy, zgodnie z art. 74 § 1 kc, nie jest dopuszczalny dowód ze świadków ani dowód z przesłuchania stron na fakt dokonania czynności, z zastrzeżeniem wyjątków opisanych w art. 74 § 2 kc.

4. W ramach postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu nie badał skutków wynikających ze wskazanych powyżej przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz przepisów kodeksu cywilnego w zakresie ważności tak zawieranych umów oraz na płaszczyźnie procesowej. Powołanymi do tego organami są sądy powszechne, które w sytuacji zaistnienia sporu i podniesienia przez strony stosownych zarzutów, władne są dokonywać rozstrzygnięć w odniesieniu do stwierdzenia ważności danej umowy (art. 58 kc), kwestii dowodowych związanych z niezachowaniem formy *ad probationem* umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (art. 74 § 2 kc) lub ewentualnych wad oświadczeń woli przy zawieraniu umów (art. 82 - 88 kc).

Natomiast w ocenie Prezesa Urzędu, przepis art. 56 ust. 2 Pt, w zakresie dotyczącym formy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, posiada również charakter

⁶ Z. Radwański, *Prawo cywilne-część ogólna*, Warszawa 2007, str. 234;

publicznoprawny, tzn. niezachowanie przepisanej formy powoduje określone konsekwencje prawne w sferze publicznoprawnej. Ów charakter przejawia się w nakazie ustawodawcy do zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie pisemnej.

Przepis art. 56 ust. 2 Pt, w zakresie dotyczącym formy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie może być bowiem interpretowany w oderwaniu od obowiązującego w dacie wszczęcia postępowania administracyjnego przepisu art. 2 pkt 1 Pt, określającego definicję abonenta. Zgodnie z powołanym przepisem, abonentem jest podmiot, który jest stroną umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie usług z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Abonent korzysta zatem z usług telekomunikacyjnych na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jest on zatem ściśle oznaczonym podmiotem, będącym stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Osobom, które korzystają z usług telekomunikacyjnych na podstawie umowy zawartej w innej formie niż pisemna, nie przysługują liczne uprawnienia i gwarancje przewidziane dla abonentów. Generalnie w obrocie prawnym obowiązuje zasada swobody umów (art. 353¹ kc). Dotyczy to także sposobu ujawniania woli przy zawieraniu umowy, która może być wyrażona przez każde zachowanie się osoby, ujawniające wolę w sposób dostateczny (art. 60 kc). Definicja abonenta ogranicza zatem swobodę wyboru formy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych⁷. Zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej pozbawiało by drugą stronę umowy zawieranej z dostawcą usług telekomunikacyjnych statusu abonenta, a w konsekwencji pozbawiało by ją uprawnień i gwarancji przewidzianych dla abonentów przepisami prawa telekomunikacyjnego.

Przepis art. 56 ust. 2 Pt nie może być również interpretowany w oderwaniu od przepisów prawa telekomunikacyjnego, dotyczących korzystania przez abonentów z uprawnień do wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w szczególności określonych w przepisach 69 – 72 Pt oraz Rozporządzeniu. Nie budzi wątpliwości, zarówno w doktrynie prawa, jak również w praktyce stosowania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych ww. przepisów, iż wyboru przez preselekcję dokonuje się przez złożenie zlecenia w formie pisemnej kierowania wskazanymi rodzajami połączeń do wybranego dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych bez konieczności wybierania NDS, co Rozporządzenie określa jako zlecenie preselekcji (§ 10 ust. 3). Skoro zatem ustawodawca przewidział dla zlecenia preselekcji formę pisemną, to wybór dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych połączony z podpisaniem umowy z nowym dostawcą usług powinien odbywać się poprzez zachowanie formy pisemnej zarówno przy zleceniu preselekcji, jak również umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przyjęcie natomiast przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego rozwiązania polegającego na dochowywaniu pisemnej formy zlecenia preselekcji, przy jednoczesnym zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej może być oceniane jako nadużycie prawa, a co najmniej jako próba wykorzystywania przez przedsiębiorcę przewagi kontraktowej nad konsumentem w celu uzyskania zgody na świadczenie usług telekomunikacyjnych w trakcie komunikacji przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, które to środki - ze swej istoty - zakładają pewien deficyt informacji po stronie konsumenta oraz ułatwiają jego zaskoczenie

⁷ St. Piątek, *Prawo Telekomunikacyjne. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2005, str. 34-35

propozycją zawarcia umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, celowości wprowadzenia i stosowania tak opisanej praktyki nie można z całą pewnością argumentować chęcią zapewnienia konsumentom łatwiejszego i szybszego sposobu kontraktowania, skoro w określonej wyżej sytuacji prawnej abonent i tak zmuszony jest wyrazić pisemną zgodę na stałą preselekcję lub wybór usługi abonamentowej u nowego dostawcy usług. W związku z tym należy dojść do wniosku, iż efektem przedmiotowej praktyki Tele2 było naruszenie zasad pewności obrotu w zakresie zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a nie wskazywane przez Spółkę uelastycznienie i ułatwienie dla konsumentów sposobu zawierania tych umów.

5. Za zawieraniem przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez dochowania formy pisemnej nie przemawiają także argumenty doszukujące się sankcjonowania takiej praktyki w przepisach dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 uonpk, umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 144, poz. 1204), są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Po pierwsze, należy wskazać, iż zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość nie stoi w sprzeczności z wymogiem zachowania formy pisemnej. Możliwe jest to bowiem w drodze wymiany dokumentów obejmujących treść oświadczeń woli, z których każdy jest podpisany przez jedną ze stron, lub dokumentów, z których każdy obejmuje treść oświadczenia woli jednej ze stron i jest przez nią podpisany (art. 78 kc).

Po drugie, przepisy dotyczące umów zawieranych na odległość regulują sposób zawierania z konsumentami tych umów, a w szczególności związane z tym sposobem kontraktowania obowiązki informacyjne ciążące na przedsiębiorcy. Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów nie reguluje natomiast w ogóle formy, w jakiej ma zostać zawarta umowa na odległość.

Po trzecie, potwierdzenie na piśmie informacji przedkontraktowych, o którym mowa w art. 9 ust. 3 nie może być utożsamiane z zachowaniem pisemnej formy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Pisemne potwierdzenie informacji przedkontraktowych nie może stanowić także substytutu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w odniesieniu do jej obowiązkowych elementów (art. 56. ust. 3 Pt).

6. Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu nie podzielił wyrażanego przez Spółkę w toku postępowania stanowiska, iż wobec wydania przez Prezesa UKE decyzji nr DKE-SSE-029-1/06(10), zarzucana Spółce przez Prezesa Urzędu praktyka opisana w pkt 1 sentencji decyzji, nie mogła zostać uznana za bezprawne działanie przedsiębiorcy, a tym

samym nie stanowiła ona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu nie podzielił także argumentacji Spółki, iż praktyka opisana w pkt 1 sentencji decyzji nie mogła zostać uznana za bezprawną z uwagi na fakt, iż przepis art. 209 ust. 1 Pt, zawierający zamknięty katalog sankcji za nieprzestrzeganie przepisów prawa telekomunikacyjnego, nie uprawnia Prezesa UKE do wymierzenia przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu kary pieniężnej za niezachowanie formy pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, uprawnia zaś jedynie do wymierzenia kary pieniężnej za niedopełnienie obowiązków informacyjnych.

Należy zwrócić uwagę przede wszystkim na fakt, iż zgodnie z art. 1 ust. 3 Pt, przepisy ustawy nie naruszają przepisów o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przepisów ustawy o radiofonii i telewizji. Przedmiotowy przepis określa wzajemny stosunek ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne. Wskazane ustawy mogą bowiem odnosić się do tych samych stanów faktycznych i zdarzeń. W ocenie doktryny, że „sformułowania, iż Prawo telekomunikacyjne nie narusza przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wyciągnąć kilka wniosków. Prowadzenie postępowania na gruncie jednej ustawy w związku z określonym stanem faktycznym nie stanowi przeszkody dla prowadzenia postępowania przewidzianego przepisami drugiej ustawy, dotyczącego tego samego stanu faktycznego. Stosowanie sankcji przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym nie jest przeszkodą dla stosowania sankcji przez Prezesa UOKiK.”⁸ Powyższe stanowisko znajduje także uzasadnienie w aktualnym orzecznictwie sądowym. W wyroku z dnia 19 października 2006 r. (III SK 15/2006)⁹ Sąd Najwyższy zaakceptował w całej rozciągłości zasadę wywodzoną z treści przepisu art. 1 ust. 3 Pt dopuszczalności równoległego stosowania przepisów obu ustaw, tj. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i ustawy – Prawo telekomunikacyjne do tego samego stanu faktycznego. Jednocześnie Sąd Najwyższy nie potwierdził kierunku we wcześniejszym orzecznictwie, m.in. w uchwale SN z 7 grudnia 2005 r. (III SZP 3/05)¹⁰, zgodnie z którym przepisy Prawa telekomunikacyjnego stanowią w całości *lex specialis* w stosunku do przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dodatkowo Sąd Najwyższy wskazał, iż „zastosowanie reguł konkurencji zostaje wyłączone tylko wówczas, gdy skutek interwencji państwa reprezentowanego przez regulatora rynkowego przedsiębiorstwa działające na określonym rynku nie mają żadnej innej możliwości zachowania się, poza sposobem narzuconym im przez regulatora.” W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowa teza SN, zaprezentowana na tle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie ochrony konkurencji (dotyczących postępowań w sprawie praktyk ograniczających konkurencję) odnosi się w całej rozciągłości odpowiednio do przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie ochrony konsumentów (dotyczących postępowań w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów). W związku z powyższym należy stwierdzić, iż Prezes Urzędu posiada – w zakresie wykonywania swoich kompetencji dotyczących ochrony konsumentów – możliwość władczej ingerencji w działalność przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, podlegającą również przepisom ustawy – Prawo telekomunikacyjne, dopóki nie zostanie wykazane, iż skutek

⁸ St. Piątek, *Prawo telekomunikacyjne. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2005, str. 22; A. Krasuski, *Prawo telekomunikacyjne – komentarz*, Warszawa 2005;

⁹ OSNP 2007/21-22/337, nr Lex 320697;

¹⁰ OSNP 2006 nr 7-8, poz. 124;

interwencji Prezesa UKE przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu narzucono określony sposób działania, który wyklucza jednocześnie inne możliwości zachowania się.

Przechodząc w tym miejscu od wyrażonej powyżej generalnej zasady dotyczącej rozdziału kompetencji Prezesa Urzędu oraz Prezesa UKE do szczegółowych argumentów podnoszonych przez Tele2 w toku postępowania administracyjnego, dotyczących postępowania prowadzonego przez Prezesa UKE, należy wskazać co następuje.

W ocenie Prezesa Urzędu przedmiotem prowadzonego przez Prezesa UKE postępowania było nałożenie na Tele2 kary pieniężnej za naruszenie obowiązków informacyjnych w stosunku do użytkowników końcowych przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Taki przedmiot ww. postępowania określa podstawa prawna wskazana w sentencji decyzji Prezesa UKE z dnia 3 listopada 2006 r.: art. 104 § 1 kpa w zw. z art. 206 § 1 oraz 209 § 1 w zw. z art. 56, art. 59 ust. 1, art. 61 ust. 4 ustawy – Prawo telekomunikacyjne. Przedmiotem ww. postępowania nie było zatem badanie dopuszczalności zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej. Z uwagi na zasadę legalności i praworządności wyrażoną w art. 6 i 7 kpa, nie sposób przyjąć odmiennego stanowiska, do którego zdaje się przychylić Spółka, iż w decyzji z dnia 3 listopada 2006 r. Prezes UKE dopuścił możliwość zawierania przez Tele2 umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej. Bez znaczenia muszą pozostać oczywiście argumenty Spółki wskazujące na możliwość lub raczej brak możliwości władczej ingerencji Prezesa UKE w przedmiotowej kwestii, abstrahując oczywiście od zróżnicowanych kompetencji Prezesa UKE i Prezesa Urzędu, o czym była mowa powyżej.

W uzasadnienia decyzji Prezesa UKE znajduje się co prawda stwierdzenie, w którym wydaje się, iż Prezes UKE dostrzega podstawę do opisanych działań Spółki w przepisie art. 56 ust. 5 Pt, jednak z uwagi na „wrywkowość” tego stwierdzenia w kontekście przedmiotu decyzji (naruszenie przez Tele2 obowiązków informacyjnych), popartą brakiem szerszej analizy prawnej oraz mając na uwadze podniesione już kwestie dotyczące wzajemnej relacji przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Prawo telekomunikacyjne, należy dojść do wniosku, iż powyższe okoliczności nie mogą mieć żadnego wpływu na rozstrzygnięcie Prezesa Urzędu w przedmiotowej sprawie.

7. Bezprawne działanie Spółki we wskazanym zakresie polegało zatem na zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej, co naruszało przepis art. 56 ust. 2 Pt, przy jednoczesnym odbieraniu od konsumentów zleceń preselekcji w formie pisemnej, a co za tym idzie za możliwością ograniczenia praw i uprawnień zagwarantowanych abonentom przez ustawę - Prawo telekomunikacyjne.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt 2 sentencji decyzji

1. Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny określa zasady zawierania z konsumentami umów przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość. Jednym z głównych obowiązków przedsiębiorcy zawierającego z konsumentami umowy na odległość jest obowiązek udzielenia konsumentom, najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy, informacji określonych w art. 9 ust. 1 uonpk (przy czym obowiązek udzielenia informacji nie może polegać na umożliwieniu konsumentowi jej uzyskania, w razie

inicjatywy konsumenta). Wynikający z art. 9 ust. 1 obowiązek informacyjny dotyczy informacji o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu,
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a szczególności cła i podatki,
- 4) zasady zapłaty ceny lub wynagrodzenia,
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy,
- 6) prawie do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dnia, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3,
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy,
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący,
- 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenie ciągle lub okresowe,
- 10) miejscu i sposobie składania reklamacji,
- 11) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 8 ust. 3.

Ponadto, art. 9 ust. 2 uonpk wskazuje, iż udzielane konsumentowi informacje powinny być przekazywane w sposób jasny, zrozumiały, nie budzący wątpliwości oraz łatwy do odczytania. Przedsiębiorca zgodnie z art. 9 ust. 3 uonpk, jest także obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie ww. informacji, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia.

2. Z materiału dowodowego zebranego w postępowaniu administracyjnym wynika, że na podstawie scenariusza rozmowy dotyczącego zawierania umów przez telefon, obowiązującego w dacie wszczęcia postępowania administracyjnego, przedstawiciele Tele2 nie byli zobowiązani do informowania konsumentów, najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy, o cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a szczególności cła i podatki (art. 9 ust. 1 pkt 3 uonpk). Przedmiotowy scenariusz rozmowy przewidywał jedynie obowiązek przekazania konsumentowi następującej informacji: [***]. Potwierdzenie, iż Spółka nie przekazywała konsumentom informacji o cenach świadczenia usług telekomunikacyjnych w wybranych planach taryfowych stanowią również znajdujące się w materiale dowodowym skargi konsumentów oraz nagrania rozmów przedstawicieli Tele2 z konsumentami.

3. Mając na uwadze powyższe, Spółka dopuściła się bezprawnej praktyki polegającej na naruszaniu obowiązków informacyjnych przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość poprzez brak informowania konsumentów, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia

umowy, o cenie lub wynagrodzeniu obejmującym wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki, co pozostawało w sprzeczności z przepisem art. 9 ust. 1 pkt 3 uonpk.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt 3 sentencji decyzji

1. Zgodnie z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173 poz. 1807 ze zm.), przedsiębiorca jest obowiązany wykonywać działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Nie ulega wątpliwości, iż działaniem niezgodnym z dobrymi obyczajami oraz naruszającym interesy konsumentów jest wykorzystywanie nieświadomości konsumenta, wprowadzanie go w błąd, dezinformacja i wywoływanie błędnego przekonania u konsumenta. Generalnie, za naruszenie dobrych obyczajów uznaje się zachowanie jednej ze stron umowy, zmierzające do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego wbrew zasadzie równorzędności stron lub też naruszenie zasady usprawiedliwionego zaufania drugiej strony umowy.¹¹

2. Z ustaleń dokonanych w trakcie postępowania administracyjnego oraz zebranego materiału dowodowego w postaci skarg konsumenckich oraz nagrań rozmów sprzedażowych przedstawicieli Tele2 z konsumentami wynika, iż wyniku rozmowy telefonicznej prowadzonej przez przedstawiciela Tele2 z konsumentem (w której to rozmowie podkreślano jej niezobowiązujący charakter) do konsumentów wysyłano, za pośrednictwem operatora pocztowego, przesyłkę pocztową z potwierdzeniem odbioru, z umieszczonym na kopercie przesyłki formularzem zlecenia preselekcji na rzecz Tele2. Wewnątrz przesyłki znajdowały się wzorce umowy stosowane przez Tele2. Formularz zlecenia preselekcji przytwierdzony był w sposób stały do koperty. Pełnił jednocześnie funkcję zwrotnego potwierdzenia odbioru przesyłki, tj. konsument nie mógł odebrać listu bez podpisania formularza zlecenia preselekcji. Formularz zlecenia preselekcji podpisywany był zatem obowiązkowo przez konsumenta w momencie odbioru przesyłki pocztowej. Jego podpisanie było równoznaczne z wyrażeniem zgody na korzystanie z usług Tele2 w drodze preselekcji. Podpisane przez klienta zlecenie preselekcji dostarczane było przez operatora pocztowego do Tele2.

3. Mając na uwadze powyższe należało uznać, że praktyki Spółki naruszały dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów. Naruszenie dobrych obyczajów przejawiało się przede wszystkim w zorganizowanym przez Tele2 systemie komunikacji z konsumentami, nastawionym na wprowadzenie konsumenta w błąd, dezinformację oraz wywołanie u konsumenta błędnego przekonania co do skutków podejmowanych przez niego czynności.

Wprowadzanie konsumentów w błąd miało miejsce w czasie rozmowy telefonicznej, w czasie której przedstawiciela Tele2 podkreślali jej niezobowiązujący charakter i oferowali przesłanie konsumentowi w przesyłce pocztowej szczegółów oferty Spółki. Dodatkowo, wywoływano u konsumentów wrażenie, iż dane osobowe potrzebne są jedynie do sporządzenia formularza umowy, która zostanie dostarczona w przesyłce pocztowej, a po zapoznaniu się z jej warunkami konsument będzie miał możliwość podjęcia decyzji co do jej zawarcia. Oświadczenia woli składane przez konsumentów w rozmowie telefonicznej dotyczyły zatem wyrażenia zgody na zapoznanie się z ofertą przedsiębiorcy. Konsumenti tym bardziej mogli być utwierdzeni w niezobowiązującym charakterze rozmowy mając na uwadze treść podsumowania rozmowy, która – zgodnie ze scenariuszem rozmowy obowiązującym w

¹¹ E. Nowińska, P. Cybula (red.), Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie, Zakamycze 2005, str. 87;

okresie od 15 stycznia do 2 kwietnia 2006 r. – była przedstawiana konsumentowi: [***]. Dopiero późniejsze wersje podsumowania rozmowy znajdujące się w scenariuszach obowiązujących od dnia 3 kwietnia 2006 r. wskazywały wyraźniej na element zamówienia usług Tele2 podczas rozmowy telefonicznej oraz potwierdzenie zawarcia umowy z Tele2. Dodatkowo, w czasie przedmiotowej rozmowy, zgodnie z ww. scenariuszem konsument nie otrzymywał wszystkich informacji wymaganych przez art. 56 ust. 3 Pt.

Dobre obyczaje zostały zatem naruszone również w wyniku braku przedstawienia konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. W szczególności należy podkreślić, iż w rozmowach telefonicznych z konsumentami przedstawiciele Tele2 nie informowali konsumentów, iż odbiór ww. przesyłki pocztowej będzie wiązać się z obowiązkowym podpisaniem zlecenia preselekcji, co w konsekwencji będzie oznaczało potwierdzenie umowy i wyrażenie zgody na korzystanie z usług Tele2.

Wprowadzenie konsumentów w błąd miało następnie miejsce poprzez umieszczenie formularza zlecenia preselekcji na kopercie przesyłki pocztowej dostarczanej konsumentowi przez operatora pocztowego. Za szczególnie naganne należy uznać to, iż formularz zlecenia preselekcji pełnił jednocześnie funkcję potwierdzenia odbioru przesyłki. Konsument zobowiązany był do podpisania ww. formularza w obecności pracownika operatora pocztowego przed odebraniem przesyłki. Rodziło to niebezpieczeństwo, iż konsument znajdował się w błędnym przekonaniu odnośnie do skutków podjętej przez niego czynności. Mógł bowiem pozostawać w przekonaniu, iż pokwitował jedynie odbiór przesyłki, gdy tymczasem jego podpis na formularzu oznaczał wyrażenie zgody na korzystanie z usług Tele2 w drodze preselekcji i potwierdzenie umowy. Podkreślenia wymaga przy tym, iż konsument nie otrzymywał żadnego potwierdzenia czy też kopii złożonego przez siebie oświadczenia. Podpisany przez konsumenta formularz zlecenia preselekcji odrywany był bowiem od koperty i zabierany przez doręczyciela. Dodatkowo, z doświadczenia życiowego i przyjętego zwyczaju wynika, iż złożenie oświadczenia na formularzu przytwierdzonym na stałe do koperty przesyłki pocztowej w obecności pracownika operatora pocztowego, oznacza potwierdzenie odbioru przesyłki i nie powinno wywoływać dodatkowych skutków prawnych.

Dostarczanie konsumentom przesyłek pocztowych z naklejonym na kopercie formularzem zlecenia preselekcji (pełniącym funkcję potwierdzenia odbioru przesyłki) naruszało dobre obyczaje gdyż nie miało na celu zapoznania konsumentów ze szczegółami oferty Tele2 (np. poprzez doręczenie wzorców umowy), lecz przede wszystkim uzyskanie przez Tele2 podpisu konsumenta za zleceniu preselekcji, przy braku wcześniejszej informacji na temat takiej procedury zawarcia umowy.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wykazał, iż praktyki Tele2 naruszały obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy.

Ad C)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 23a ust. 1 zd. 2, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich

konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. O tym czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.”¹²

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy.¹³ Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. 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.

W niniejszej sprawie bez wątpienia występowało zagrożenie naruszenia praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Spółka korzystała bowiem z baz danych osobowych pozyskanych od podmiotów zewnętrznych, zawierających dane osobowe osób, które wyraziły zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych. Na skutki działań Tele2 w przedmiotowej sprawie mogli być narażeni konsumenci – potencjalni abonenci Tele2 – którzy w wyniku rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Spółki wyrazili jedynie zainteresowanie ofertą przedsiębiorcy i zgodę na przesłanie szczegółów oferty handlowej Tele2 w przesyłce pocztowej.

Ponadto należy wskazać, że działania podejmowane przez Prezesa Urzędu w ramach postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie dotyczą sytuacji pojedynczych konsumentów, lecz zaburzeń na rynku, w rozumieniu negatywnych zjawisk charakteryzujących jego funkcjonowanie (wyrok Sądu Apelacyjnego w

¹² wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01;

¹³ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791;

Warszawie, sygn. VI ACa 196/06). Skargi konsumenckie wpływające do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – stanowiące materiał dowodowy w niniejszym postępowaniu – były jedynie sygnałem nieprawidłowości działań Spółki. Podejmowane przez Prezesa Urzędu działania mają przeciwdziałać tak rozumianym dysfunkcjom rynkowym także poprzez kształtowanie właściwych postaw rynkowych, wyznaczając wymagane i oczekiwane standardy zachowań uczestników rynku.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne.¹⁴ Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. obowiązek dochowania przez przedsiębiorcę określonej przepisami prawa formy umowy oraz prawo do uzyskania przez konsumenta rzetelnej, prawdziwej, pełnej i nie wprowadzającej w błąd informacji.

Praktyki Spółki naruszały interesy ekonomiczne konsumentów, którzy wskutek podjętych przez Spółkę działań zostali narażeni na nieuzasadnione żądania majątkowe ze strony Tele2. Zasadnym w niniejszej sprawie jest również uwzględnienie naruszenia interesu pozaekonomicznego rozumianego jako nierzetelność i wprowadzenie w błąd.¹⁵ Przerzucenie na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy związanej z nieprawidłowościami w procesie pozyskiwania przez Tele2 nowych klientów mogło być dla nich uciążliwe, narażając ich na niewygodę i stratę czasu.

III. Uznanie działań Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (następca prawny Tele2 Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) opisanych w pkt 1, 2 i 3 sentencji decyzji za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów oraz stwierdzenie zaniechania ich stosowania.

Zgodnie z art. 23e ust. 1 i 2 uokik, Prezes Urzędu, w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy, wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzeniu zaniechania jej stosowania.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu wykazał istnienie wszystkich przesłanek koniecznych dla stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w pkt 1 – 3 sentencji decyzji. Jednocześnie Spółka zaniechała stosowania stwierdzonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

¹⁴ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791

¹⁵ zob. E. Łętowska, *Prawo Umów Konsumenckich*, wyd. 2, Warszawa 2002 r., s. 341;

Z dniem 10 września 2007 r. Spółka zaniechała stosowania praktyk opisanych w pkt 1 i 3 sentencji decyzji. Począwszy od tej daty, konsumenci, którzy wyrazili zainteresowanie ofertą Tele2 w trakcie rozmowy telefonicznej z przedstawicielem przedsiębiorcy, zarówno w ramach oferty na abonament, jak również oferty preselekcji, otrzymywali drogą pocztową do podpisu w dwóch egzemplarzach wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz formularz „Zamówienia abonamentu, zlecenia preselekcji i wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z TP S.A.”

Z dniem 4 września 2006 r. Spółka zaniechała praktyki opisanej w pkt 2 sentencji decyzji. Z tą datą Spółka wprowadziła nowy scenariusz rozmowy dotyczący zawierania umów przez telefon. Na podstawie przedmiotowego scenariusza przedstawiciele Tele2 zostali zobowiązani do przekazywania konsumentom szczegółowych informacji dotyczących cen usług w wybranych przez konsumentów planach taryfowych, w szczególności wysokości opłat abonamentowych, liczby bezpłatnych minut oraz opłat dodatkowych (np. za wcześniejsze rozwiązanie umowy).

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz w zw. z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Otrzymują:

1. r.pr. Krystian Szostak
pełnomocnik Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (następca prawny Tele2 Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie)
Kancelaria Prawna Grynhoff, Woźny i Wspólnicy sp.k.
ul. Piękna 18
00-549 Warszawa
2. a/a