



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
tel. (61) 852-15-17, 852-77-50, fax (61) 851-86-44
e-mail: poznan@uokik.gov.pl

RPZ – 61–10/15/IK/AC

Poznań, dnia 29 sierpnia 2016 roku

DECYZJA Nr RPZ 4/2016

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **wobec uprawdopodobnienia** w toku postępowania **stosowania przez INEA S.A. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów** określonych:

1. w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na proponowaniu abonentom, w lutym oraz grudniu 2014 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, mimo iż umowy te nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom w czasie trwania okresu na jaki zostały zawarte, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 3) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
2. w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na proponowaniu abonentom, w lutym oraz grudniu 2014 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas nieoznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, w sytuacji nie zawarcia w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowień uprawniających dostawcę usług do dokonywania jednostronnych zmian umów, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 3) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
3. w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez informowanie (w lutym oraz grudniu 2014 roku) abonentów, którzy zawarli z INEA S.A. umowy o świadczenie usług obejmujące co najmniej dwie usługi

telekomunikacyjne, że w sytuacji braku akceptacji, zaproponowanej przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy poprzez podwyższenie ceny jednej ze świadczonych usług telekomunikacyjnych, są uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem jedynie w zakresie usługi objętej podwyżką, co może naruszać przepis art. 60a ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.);

po zobowiązaniu się przez INEA S.A. do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń, nakłada się na INEA S.A. (dalej: INEA) obowiązek wykonania tych zobowiązań w następujący sposób:

I. w zakresie USŁUGI TELWIZJI

1. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 kwietnia 2014 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług telewizyjnych, oraz którzy **są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA i nadal korzystają z tego pakietu telewizyjnego, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z dnia 1 kwietnia 2014 roku:**

a) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość), w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia decyzji, możliwości obniżenia opłaty abonamentowej należnej INEA z tytułu świadczenia na rzecz tych Abonentów usługi telewizyjnej w pakiecie, z którego korzystał w dniu wejścia w życie zmian, tj. w dniu 1 kwietnia 2014 roku, do wysokości obowiązującej przed wejściem tej zmiany w życie, do końca okresu obowiązywania Umowy abonenckiej, na mocy której świadczona jest przez Dostawcę usług na rzecz tych Abonentów usługa telewizyjna w ww. pakiecie, oraz jednocześnie

b) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość) możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed dokonania zmian w dniu 1 kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym wniosek Abonenta o obniżenia opłaty abonamentowej i zwrot różnicy opłaty abonamentowej stał się skuteczny,

przy czym zwrot opłaty nastąpi w ten sposób, że zapłacone przez Abonentów kwoty stanowiące różnicę w opłatach, o której mowa w lit. b powyżej, zostaną zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych należnych INEA z tytułu świadczenia na rzecz tych Abonentów usług telekomunikacyjnych. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa w lit. a i b powyżej, wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Natomiast w odniesieniu do Abonentów, którzy są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) związani z INEA umowami abonenckimi, których czas obowiązywania upłyne przed dokonaniem na ich rzecz zwrotu różnicy opłat w pełnej wysokości, INEA zobowiązuje się zaoferować zwrot pozostałej części opłaty przelewem na wskazany INEA przez Abonenta, w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień również wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

2. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 kwietnia 2014 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług telewizyjnych, oraz którzy **są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA, ale nie korzystają już**

z tego pakietu telewizyjnego, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku:

zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość), w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia decyzji, możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz Abonenta,

przy czym zwrot opłaty nastąpi w ten sposób, że zapłacone przez Abonentów kwoty stanowiące różnicę w opłatach, zostaną zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych należnych INEA z tytułu świadczenia na rzecz tego Abonenta usług telekomunikacyjnych. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa powyżej, wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Natomiast w odniesieniu do Abonentów, którzy są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) związani z INEA umowami, których czas obowiązywania upłynie przed dokonaniem na ich rzecz zwrotu różnicy opłat w pełnej wysokości, INEA zobowiązuje się zaoferować zwrot pozostałej części opłat przelewem na wskazany INEA przez Abonenta, w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień również wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Komunikat skierowany do Abonentów wskazanych powyżej w punktach 1 i 2 będzie zawierał co najmniej:

- informację, że kierowany jest na skutek decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RPZ 4/2016 z dnia 29.08.2016 r. dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl;
- termin, w którym Abonent będzie mógł skorzystać z ww. uprawnienia;
- warunki, jakie musi spełnić Abonent, aby skorzystać z ww. uprawnienia (sposób złożenia wniosku).

3. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 kwietnia 2014 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług telewizyjnych, oraz którzy **nie są już obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA:**

zaoferowanie (w drodze ogłoszenia na stronie internetowej INEA – obecnie www.inea.pl, zamieszczonego z chwilą uprawomocnienia się decyzji i utrzymywanego przez okres 3 miesięcy od dnia publikacji) możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed zmian z kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z kwietnia 2014 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz Abonenta,

przy czym zwrot opłaty nastąpi przelewem na wskazany INEA przez byłego Abonenta w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa powyżej, wynosił będzie 3 miesiące od dnia publikacji ogłoszenia na stronie internetowej INEA.

II. w zakresie USŁUGI dostępu do sieci INTERNET świadczonej drogą kablową (tzw. „Internet stacjonarny”)

1. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 lutego 2015 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług dostępu do sieci Internet oraz podwyższenia maksymalnej przepływności tej usługi, oraz którzy **są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA i nadal korzystają z tego pakietu usługi dostępu do sieci Internet, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku:**

a) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość), w terminie 3 miesiące od dnia doręczenia decyzji, możliwości obniżenia (powrotu) przepływności usługi dostępu do sieci Internet do poziomu sprzed wejścia w życie zmiany z 1 lutego 2015 roku oraz jednocześnie obniżenia opłaty abonamentowej do wysokości obowiązującej przed wejściem tej zmiany w życie, do końca okresu obowiązywania Umowy abonenckiej na mocy której świadczona jest przez Dostawcę usług na rzecz tego Abonenta usługa dostępu do sieci Internet oraz jednocześnie

b) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość) możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za usługę dostępu do sieci Internet w wysokości określonej zmianą umowy abonenckiej, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2015 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku do dnia, w którym wniosek Abonenta o obniżenie przepływności i zwrot różnicy opłaty abonamentowej stał się skuteczny,

przy czym zwrot opłaty nastąpi w ten sposób, że zapłacone przez Abonentów kwoty stanowiące różnicę w opłatach, o której mowa w lit. b powyżej, zostaną zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych należnych INEA z tytułu świadczenia na rzecz tego Abonenta usług telekomunikacyjnych. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa w lit. a i b powyżej, wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Natomiast w odniesieniu do Abonentów, którzy są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) związani z INEA umowami abonenckimi, których czas obowiązywania upłynie przed dokonaniem na ich rzecz zwrotu różnicy opłat w pełnej wysokości, INEA zobowiązuje się zaoferować zwrot pozostałej części opłat przelewem na wskazany INEA przez Abonenta, w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień również wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Komunikat skierowany do Abonentów wskazanych powyżej w punkcie 1 będzie zawierał co najmniej:

- informację, że kierowany jest na skutek decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RPZ 4/2016 z dnia 29.08.2016 r. dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl;
- termin, w którym Abonent będzie mógł skorzystać z ww. uprawnienia;
- warunki, jakie musi spełnić Abonent, aby skorzystać z ww. uprawnienia (sposób złożenia wniosku).

2. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 lutego 2015 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług dostępu do sieci Internet oraz podwyższenia maksymalnej przepływności tej usługi, oraz którzy **nie są już obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA:**

zaoferowanie (w drodze publikacji ogłoszenia na stronie internetowej INEA – obecnie www.inea.pl, zamieszczonego z chwilą uprawnomocnienia się decyzji i utrzymywanego przez okres 3 miesięcy od dnia publikacji) możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy zapłaconą przez Abonenta opłatą abonamentową za usługę dostępu do sieci Internet w wysokości określonej zmianą wzorca umownego, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2015 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz Abonenta,

przy czym zwrot opłaty nastąpi przelewem na wskazany INEA przez byłego Abonenta w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Ogłoszenie, o którym mowa powyżej, utrzymywane będzie na stronie internetowej INEA przez 3 miesiące od dnia publikacji komunikatu, a termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa powyżej, wynosił będzie 3 miesiące od dnia publikacji ogłoszenia na stronie internetowej INEA.

Ogłoszenia na stronie internetowej INEA zawierają następującą treść:

a) ogłoszenie w sprawie zobowiązania INEA w zakresie USŁUGI TELEWIZJI

INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: „INEA” lub „Spółka”) informuje o działaniach podjętych w związku z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) w dniu 29.08.2016 r. decyzji nr RPZ 4/2016 (w tym miejscu należy podać link do strony UOKiK, na której opublikowana zostanie decyzja) nakładającej na Spółkę zobowiązania dotyczące usunięcia skutków zmiany wzorca umownego, która polegała na podwyższeniu ze skutkiem na dzień 1 kwietnia 2014 roku miesięcznej opłaty abonamentowej z tytułu świadczenia przez INEA usługi telewizyjnej, przy czym opisane powyżej zmiany wzorców umownych obejmowały umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, których przedmiotem było świadczenie usługi telewizyjnej. W celu wykonania Decyzji Prezesa Urzędu INEA zobowiązała się do zaoferowania konsumentom, którzy byli objęci zmianą wzorca umownego opisaną w zdaniu poprzedzającym, a jednocześnie nie byli już abonentami INEA w dniu doręczenia Spółce Decyzji Prezesa Urzędu (tj. w dniu [...]) możliwości zwrotu na rzecz konsumenta kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy zapłaconą przez abonenta miesięczną opłatą abonamentową za usługę telewizyjną w wysokości po wejściu w życie zmian w dniu 1 kwietnia 2014 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz abonenta. Łączna wysokość kwoty, która podlega zwrotowi na rzecz abonenta na jego wniosek, stanowi iloczyn kwoty, o którą miesięczna opłata abonamentowa z tytułu świadczenia przez INEA usługi telewizyjnej została podwyższona na skutek ww. zmiany wzorca umownego oraz liczby pełnych miesięcy kalendarzowych, w których INEA świadczyła na rzecz tego abonenta usługę telewizyjną, począwszy od 1 kwietnia 2014 roku do końca miesiąca kalendarzowego, w którym INEA zaprzestała świadczenia tej usługi na rzecz abonenta.

Warunkiem skorzystania z ww. możliwości jest nawiązanie kontaktu ze Spółką pod dedykowanymi numerami telefonu lub za pośrednictwem dedykowanego formularza mailowego w celu zgłoszenia woli odebrania ww. kwoty i weryfikacji przez Spółkę spełnienia przez abonenta warunków uprawniających do odebrania tej kwoty. Po pozytywnej weryfikacji Spółka skontaktuje się z uprawnionymi w celu realizacji zobowiązania. Zwrot kwoty nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta.

Osoba uprawniona może skorzystać z powyższego uprawnienia w terminie 3 miesięcy od daty opublikowania niniejszego ogłoszenia, tj. do dnia

b) ogłoszenie w sprawie zobowiązania INEA w zakresie usługi dostępu do sieci INTERNET

INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: „INEA” lub „Spółka”) informuje o działaniach podjętych w związku z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) w dniu 29.08.2016 r. decyzji nr RPZ 4/2016 (w tym miejscu należy podać link do strony UOKiK, na której

opublikowana zostanie decyzja) nakładającej na Spółkę zobowiązania dotyczące usunięcia skutków zmiany wzorca umownego, która polegała na podwyższeniu ze skutkiem na dzień 1 lutego 2015 roku miesięcznej opłaty abonamentowej z tytułu świadczenia przez INEA usługi dostępu do sieci Internet (Internet stacjonarny) o 5,00 (pięć) złotych miesięcznie, a także zwiększenia przepływności tej usługi od 15 stycznia 2015 roku, przy czym opisane powyżej zmiany wzorców umownych obejmowały umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, których przedmiotem było świadczenie usługi dostępu do sieci Internet świadczonej drogą kablową (Internet stacjonarny). W celu wykonania Decyzji Prezesa Urzędu INEA zobowiązała się do zaoferowania konsumentom, którzy byli objęci zmianą wzorca umownego opisaną w zdaniu poprzedzającym, a jednocześnie nie byli już abonentami INEA w dniu doręczenia Spółce Decyzji Prezesa Urzędu (tj. w dniu [...]) możliwości zwrotu na rzecz konsumenta kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy zapłaconą przez abonenta miesięczną opłatą abonamentową za usługę dostępu do sieci Internet w wysokości po wejściu w życie zmian z 1 lutego 2015 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz abonenta. Łączna wysokość kwoty, która podlega zwrotowi na rzecz abonenta na jego wniosek, stanowi iloczyn kwoty 5,00 (pięć) złotych oraz liczby pełnych miesięcy kalendarzowych, w których INEA świadczyła na rzecz tego abonenta usługę dostępu do sieci Internet, począwszy od 1 lutego 2015 roku do końca miesiąca kalendarzowego, w którym INEA zaprzęstała świadczenia tej usługi na rzecz abonenta.

Warunkiem skorzystania z ww. możliwości jest nawiązanie kontaktu ze Spółką pod dedykowanymi numerami telefonu lub za pośrednictwem dedykowanego formularza mailowego w celu zgłoszenia woli odebrania ww. kwoty i weryfikacji przez Spółkę spełnienia przez abonenta warunków uprawniających do odebrania tej kwoty. Po pozytywnej weryfikacji Spółka skontaktuje się z uprawnionymi w celu realizacji zobowiązania. Zwrot kwoty nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta.

Osoba uprawniona może skorzystać z powyższego uprawnienia w terminie 3 miesięcy od daty opublikowania niniejszego ogłoszenia, tj. do dnia

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na INEA S.A. obowiązek przekazania** informacji o stopniu realizacji zobowiązań nałożonych w niniejszej decyzji, w tym do przedłożenia:

1. wzorców pism skierowanych do abonentów, zawierających oferty, o których mowa w pkt I i II sentencji decyzji;
2. wydruków ze strony internetowej INEA (obecnie www.inea.pl) z dnia opublikowania ogłoszeń o możliwości skorzystania przez abonentów z uprawnień, o których mowa w pkt I.3 i II.2 decyzji;
3. dowodów wykonania zobowiązań określonych w pkt I sentencji decyzji w postaci 10 imiennych komunikatów wraz z dowodem nadania (5 komunikatów sporządzonych w formie pisemnej oraz 5 w formie elektronicznej) skierowanych do obecnych abonentów INEA, korzystających z usługi telewizji;
4. dowodów wykonania zobowiązań określonych w pkt II sentencji decyzji w postaci 10 imiennych komunikatów wraz z dowodem nadania (5 komunikatów sporządzonych w formie pisemnej oraz 5 w formie elektronicznej) skierowanych do obecnych abonentów INEA, korzystających z usługi dostępu do sieci Internet;
5. informacji o:
 - a) liczbie abonentów, którzy przyjęli zaoferowaną możliwość obniżenia opłaty abonamentowej za usługę telewizji do wysokości obowiązującej przed wejściem w życie jednostronnej modyfikacji umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o której mowa w punkcie I.1.a sentencji decyzji;
 - b) liczbie abonentów, którzy przyjęli zaoferowaną możliwość zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu

wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed dokonania zmian z 1 kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym wniosek o obniżenie opłaty abonamentowej stał się skuteczny, o której mowa w punkcie I.1.b sentencji decyzji;

- c) liczbie abonentów, którzy przyjęli zaoferowaną możliwość zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed dokonania zmian z 1 kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz abonenta, o której mowa w punkcie I.2 sentencji decyzji;
- d) liczbie byłych abonentów, którzy skorzystali z możliwości zwrotu różnicy opłaty zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed zmian z 1 kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz Abonenta, o której mowa w punkcie I.3 sentencji decyzji;
- e) liczbie abonentów, którzy przyjęli zaoferowaną możliwość obniżenia opłaty abonamentowej za usługę dostępu do sieci Internet do wysokości obowiązującej przed wejściem w życie jednostronnej modyfikacji umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, tj. przed 1 lutego 2015 roku, o której mowa w punkcie II.1.a sentencji decyzji;
- f) liczbie abonentów, którzy przyjęli możliwość zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za usługę dostępu do sieci Internet w wysokości określonej zmianą umowy abonenckiej, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2015 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku do dnia, w którym wniosek Abonenta o obniżenie przepływności i zwrot różnicy opłaty abonamentowej stał się skuteczny, o której mowa w punkcie II.1.b sentencji decyzji;
- g) liczbie byłych abonentów, którzy skorzystali z możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy zapłaconą przez Abonenta opłatą abonamentową za usługę dostępu do sieci Internet (Internet stacjonarny) w wysokości określonej zmianą wzorca umownego, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2015 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz Abonenta, o której mowa w punkcie II.2 sentencji decyzji

– w terminie 8 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Postanowieniem z dnia 12 stycznia 2015 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: Przedsiębiorca, Spółka, INEA), polegające na jednostronnej zmianie wysokości opłat w umowach zawartych z konsumentami na czas określony, naruszają przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. RPZ – 403 – 1/15/IK). Postępowanie

zostało wszczęte w związku z otrzymanym od Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu sygnałem dotyczącym podwyższania opłat abonamentowych przez Przedsiębiorcę.

W toku postępowania wyjaśniającego przeanalizowano między innymi stosowane przez Spółkę, od 25 grudnia 2014 roku, wzorce umów, Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, wzorce regulaminów promocji ([usunięto] wzorców umów stosowanych w obrocie z konsumentami w 2014 roku oraz [usunięto] wzorców umów stosowanych w obrocie z konsumentami w dniu 14 stycznia 2015 roku) wraz z cennikami oraz zestawieniem liczby umów zawartych w 2014 roku. Weryfikacją objęto także wzory komunikatów w formie wiadomości e-mail, wysyłanych przez Spółkę do abonentów w lutym oraz grudniu 2014 roku, w związku z planowanymi zmianami cennika usług telewizyjnych i dostępu do sieci Internet ([usunięto] wzory komunikatów wykorzystane w lutym 2014 r. oraz [usunięto] wzorów wykorzystanych w grudniu 2014 r.).

Analiza materiałów zgromadzonych w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia, w dniu 24 czerwca 2015 roku, postępowania w sprawie stosowania przez INEA praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w:

- I. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na proponowaniu abonentom, w lutym oraz grudniu 2014 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, mimo iż umowy te nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom w czasie trwania okresu na jaki zostały zawarte, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
- II. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na proponowaniu abonentom, w lutym oraz grudniu 2014 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas nieoznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, w sytuacji nie zawarcia w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowień uprawniających dostawcę usług do dokonywania jednostronnych zmian umów, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
- III. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez informowanie (w lutym oraz grudniu 2014 roku) abonentów, którzy zawarli z INEA S.A. umowy o świadczenie usług obejmujące co najmniej dwie usługi telekomunikacyjne, że w sytuacji braku akceptacji, zaproponowanej przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy poprzez podwyższenie ceny jednej ze świadczonych usług telekomunikacyjnych, są uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem jedynie w zakresie usługi objętej podwyżką, co mogło naruszać przepis art. 60a ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (tekst. jedn. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.).

W toku postępowania Spółka złożyła wnioski o wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wskazując

na konkretne zobowiązanie do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków. Wniosek ten został uzupełniony w toku postępowania administracyjnego i ostatecznie przybrał następującą treść:

I. Propozycje zobowiązań w zakresie USŁUGI TELEWIZJI

1. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 kwietnia 2014 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług telewizyjnych, oraz którzy **są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA i nadal korzystają z tego pakietu telewizyjnego, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z dnia 1 kwietnia 2014 roku:**

a) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość), w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia decyzji, możliwości obniżenia opłaty abonamentowej należnej INEA z tytułu świadczenia na rzecz tych Abonentów usługi telewizyjnej w pakiecie, z którego korzystał w dniu wejścia w życie zmian, tj. w dniu 1 kwietnia 2014 roku, do wysokości obowiązującej przed wejściem tej zmiany w życie, do końca okresu obowiązywania Umowy abonenckiej, na mocy której świadczona jest przez Dostawcę usług na rzecz tych Abonentów usługa telewizyjna w ww. pakiecie, oraz jednocześnie

b) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość) możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed dokonania zmian w dniu 1 kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym wniosek Abonenta o obniżenia opłaty abonamentowej i zwrot różnicy opłaty abonamentowej stał się skuteczny,

przy czym zwrot opłaty nastąpi w ten sposób, że zapłacone przez Abonentów kwoty stanowiące różnicę w opłatach, o której mowa w lit. b powyżej, zostaną zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych należnych INEA z tytułu świadczenia na rzecz tych Abonentów usług telekomunikacyjnych. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa w lit. a i b powyżej, wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Natomiast w odniesieniu do Abonentów, którzy są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) związani z INEA umowami abonenckimi, których czas obowiązywania upłynie przed dokonaniem na ich rzecz zwrotu różnicy opłat w pełnej wysokości, INEA zobowiązuje się zaoferować zwrot pozostałej części opłaty przelewem na wskazany INEA przez Abonenta, w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień również wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

2. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 kwietnia 2014 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług telewizyjnych, oraz którzy **są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA, ale nie korzystają już z tego pakietu telewizyjnego, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku:**

a) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość), w terminie 3 miesiące od dnia doręczenia decyzji, możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz Abonenta,

przy czym zwrot opłaty nastąpi w ten sposób, że zapłacone przez Abonentów kwoty stanowiące różnicę w opłatach, o której mowa w lit. b powyżej, zostaną zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych należnych INEA z tytułu świadczenia na rzecz tego Abonenta usług telekomunikacyjnych. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa w lit. a powyżej, wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Natomiast w odniesieniu do Abonentów, którzy są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) związani z INEA umowami, których czas obowiązywania upłyne przed dokonaniem na ich rzecz zwrotu różnicy opłat w pełnej wysokości, INEA zobowiązuje się zaoferować zwrot pozostałej części opłat przelewem na wskazany INEA przez Abonenta, w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień również wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Komunikat skierowany do Abonentów wskazanych powyżej w punktach 1 i 2 będzie zawierał co najmniej:

- informację, że kierowany jest na skutek decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RPZ z dnia dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl;
- termin, w którym Abonent będzie mógł skorzystać z ww. uprawnienia;
- warunki, jakie musi spełnić Abonent, aby skorzystać z ww. uprawnienia (sposób złożenia wniosku).

3. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 kwietnia 2014 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług telewizyjnych, oraz którzy **nie są już obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA:**

a) zaoferowanie (w drodze ogłoszenia na stronie internetowej INEA – obecnie www.inea.pl, zamieszczonego z chwilą uprawomocnienia się decyzji i utrzymywanego przez okres 3 miesiące od dnia publikacji) możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za pakiet telewizyjny, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z kwietnia 2014 roku a opłatą abonamentową za ten pakiet sprzed zmian z kwietnia 2014 roku, za okres od wejścia w życie zmian z kwietnia 2014 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz Abonenta,

przy czym zwrot opłaty nastąpi przelewem na wskazany INEA przez byłego Abonenta w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa w lit. a powyżej, wynosił będzie 3 miesiące od dnia publikacji ogłoszenia na stronie internetowej INEA.

II. Propozycje zobowiązań INEA w zakresie USŁUGI dostępu do sieci INTERNET świadczonej drogą kablową (tzw. „Internet stacjonarny”)

1. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy

zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 lutego 2015 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług dostępu do sieci Internet oraz podwyższenia maksymalnej przepływności tej usługi, oraz którzy **są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA i nadal korzystają z tego pakietu usługi dostępu do sieci Internet, z którego korzystali w dniu wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku:**

a) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość), w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia decyzji, możliwości obniżenia (powrotu) przepływności usługi dostępu do sieci Internet do poziomu sprzed wejścia w życie zmiany z 1 lutego 2015 roku oraz jednocześnie obniżenia opłaty abonamentowej do wysokości obowiązującej przed wejściem tej zmiany w życie, do końca okresu obowiązywania Umowy abonenckiej na mocy której świadczona jest przez Dostawcę usług na rzecz tego Abonenta usługa dostępu do sieci Internet oraz jednocześnie

b) zaoferowanie (pisemnie lub w przypadku, gdy Abonent wyraził na to zgodę – za pomocą środków porozumiewania się na odległość) możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy opłatą abonamentową za usługę dostępu do sieci Internet w wysokości określonej zmianą umowy abonenckiej, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2015 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku do dnia, w którym wniosek Abonenta o obniżenie przepływności i zwrot różnicy opłaty abonamentowej stał się skuteczny,

przy czym zwrot opłaty nastąpi w ten sposób, że zapłacone przez Abonentów kwoty stanowiące różnicę w opłatach, o której mowa w lit. b powyżej, zostaną zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych należnych INEA z tytułu świadczenia na rzecz tego Abonenta usług telekomunikacyjnych. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa w lit. a i b powyżej, wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Natomiast w odniesieniu do Abonentów, którzy są jeszcze obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) związani z INEA umowami abonenckimi, których czas obowiązywania upłynie przed dokonaniem na ich rzecz zwrotu różnicy opłat w pełnej wysokości, INEA zobowiązuje się zaoferować zwrot pozostałej części opłat przelewem na wskazany INEA przez Abonenta, w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Termin na realizację przez Abonentów uprawnień również wynosił będzie 1 miesiąc od dnia zaoferowania zwrotu opłat.

Komunikat skierowany do Abonentów wskazanych powyżej w punkcie 1 będzie zawierał co najmniej:

- informację, że kierowany jest na skutek decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RPZ z dnia Dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl;
- termin, w którym Abonent będzie mógł skorzystać z ww. uprawnienia;
- warunki, jakie musi spełnić Abonent, aby skorzystać z ww. uprawnienia (sposób złożenia wniosku).

2. Dla tych Abonentów INEA (tj. konsumentów, którzy są stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z INEA – zwanych również „umowami abonenckimi”), którzy zostali objęci zmianami umów abonenckich, które weszły w życie w dniu 1 lutego 2015 roku, w zakresie podwyższenia ceny usług dostępu do sieci Internet oraz podwyższenia maksymalnej przepływności tej usługi, oraz którzy **nie są już obecnie (tj. w dniu doręczenia INEA decyzji zobowiązującej) Abonentami INEA:**

a) zaferowanie (w drodze publikacji ogłoszenia na stronie internetowej INEA – obecnie www.inea.pl, zamieszczonego z chwilą uprawnomocnienia się decyzji i utrzymywanego przez okres 3 miesiące od dnia publikacji) możliwości zwrotu różnicy opłaty pomiędzy zapłaconą przez Abonenta opłatą abonamentową za usługę dostępu do sieci Internet w wysokości określonej zmianą wzorca umownego, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2015 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz Abonenta,

przy czym zwrot opłaty nastąpi przelewem na wskazany INEA przez byłego Abonenta w tym celu rachunek bankowy po potwierdzeniu przez INEA istnienia uprawnienia do żądania zwrotu opłaty przez wnioskodawcę. Ogłoszenie, o którym mowa w lit. a powyżej, utrzymywane będzie na stronie internetowej INEA przez 3 miesiące od dnia publikacji komunikatu, a termin na realizację przez Abonentów uprawnień, o których mowa w lit. a powyżej, wynosił będzie 3 miesiące od dnia publikacji ogłoszenia na stronie internetowej INEA.

Ogłoszenia na stronie internetowej INEA zawierają następującą treść:

a) ogłoszenie w sprawie zobowiązania INEA w zakresie USŁUGI TELEWIZJI

INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: „INEA” lub „Spółka”) informuje o działaniach podjętych w związku z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) w dniu 29.08.2016 r. decyzji nr RPZ 4/2016 (w tym miejscu należy podać link do strony UOKiK, na której opublikowana zostanie decyzja) nakładającej na Spółkę zobowiązania dotyczące usunięcia skutków zmiany wzorca umownego, która polegała na podwyższeniu ze skutkiem na dzień 1 kwietnia 2014 roku miesięcznej opłaty abonamentowej z tytułu świadczenia przez INEA usługi telewizji, przy czym opisane powyżej zmiany wzorców umownych obejmowały umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, których przedmiotem było świadczenie usługi telewizji. W celu wykonania Decyzji Prezesa Urzędu INEA zobowiązała się do zaferowania konsumentom, którzy byli objęci zmianą wzorca umownego opisaną w zdaniu poprzedzającym, a jednocześnie nie byli już abonentami INEA w dniu doręczenia Spółce Decyzji Prezesa Urzędu (tj. w dniu [...]) możliwości zwrotu na rzecz konsumenta kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy zapłaconą przez abonenta miesięczną opłatą abonamentową za usługę telewizji w wysokości po wejściu w życie zmian w dniu 1 kwietnia 2014 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 kwietnia 2014 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz abonenta. Łączna wysokość kwoty, która podlega zwrotowi na rzecz abonenta na jego wniosek, stanowi iloczyn kwoty, o którą miesięczna opłata abonamentowa z tytułu świadczenia przez INEA usługi telewizji została podwyższona na skutek ww. zmiany wzorca umownego oraz liczby pełnych miesięcy kalendarzowych, w których INEA świadczyła na rzecz tego abonenta usługę telewizji, począwszy od 1 kwietnia 2014 roku do końca miesiąca kalendarzowego, w którym INEA zaprzestała świadczenia tej usługi na rzecz abonenta.

Warunkiem skorzystania z ww. możliwości jest nawiązanie kontaktu ze Spółką pod dedykowanymi numerami telefonu lub za pośrednictwem dedykowanego formularza mailowego w celu zgłoszenia woli odebrania ww. kwoty i weryfikacji przez Spółkę spełnienia przez abonenta warunków uprawniających do odebrania tej kwoty. Po pozytywnej weryfikacji Spółka skontaktuje się z uprawnionymi w celu realizacji zobowiązania. Zwrot kwoty nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta.

Osoba uprawniona może skorzystać z powyższego uprawnienia w terminie 3 miesiące od daty opublikowania niniejszego ogłoszenia, tj. do dnia

b) ogłoszenie w sprawie zobowiązania INEA w zakresie usługi dostępu do sieci INTERNET

INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: „INEA” lub „Spółka”) informuje o działaniach podjętych w związku z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) w dniu 29.08.2016 r. decyzji nr RPZ 4/2016 (w tym miejscu należy podać link do strony UOKiK, na której

opublikowana zostanie decyzja) nakładającej na Spółkę zobowiązania dotyczące usunięcia skutków zmiany wzorca umownego, która polegała na podwyższeniu ze skutkiem na dzień 1 lutego 2015 roku miesięcznej opłaty abonamentowej z tytułu świadczenia przez INEA usługi dostępu do sieci Internet (Internet stacjonarny) o 5,00 (pięć) złotych miesięcznie, a także zwiększenia przepływności tej usługi od 15 stycznia 2015 roku, przy czym opisane powyżej zmiany wzorców umownych obejmowały umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, których przedmiotem było świadczenie usługi dostępu do sieci Internet świadczonej drogą kablową (Internet stacjonarny). W celu wykonania Decyzji Prezesa Urzędu INEA zobowiązała się do zaoferowania konsumentom, którzy byli objęci zmianą wzorca umownego opisaną w zdaniu poprzedzającym, a jednocześnie nie byli już abonentami INEA w dniu doręczenia Spółce Decyzji Prezesa Urzędu (tj. w dniu [...]) możliwości zwrotu na rzecz konsumenta kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy zapłaconą przez abonenta miesięczną opłatą abonamentową za usługę dostępu do sieci Internet w wysokości po wejściu w życie zmian z 1 lutego 2015 roku a wysokością tej opłaty sprzed wejścia w życie tych zmian, za okres od wejścia w życie zmian z 1 lutego 2015 roku do dnia, w którym INEA zakończyła świadczenie tego pakietu na rzecz abonenta. Łączna wysokość kwoty, która podlega zwrotowi na rzecz abonenta na jego wniosek, stanowi iloczyn kwoty 5,00 (pięć) złotych oraz liczby pełnych miesięcy kalendarzowych, w których INEA świadczyła na rzecz tego abonenta usługę dostępu do sieci Internet, począwszy od 1 lutego 2015 roku do końca miesiąca kalendarzowego, w którym INEA zaprzęstała świadczenia tej usługi na rzecz abonenta.

Warunkiem skorzystania z ww. możliwości jest nawiązanie kontaktu ze Spółką pod dedykowanymi numerami telefonu lub za pośrednictwem dedykowanego formularza mailowego w celu zgłoszenia woli odebrania ww. kwoty i weryfikacji przez Spółkę spełnienia przez abonenta warunków uprawniających do odebrania tej kwoty. Po pozytywnej weryfikacji Spółka skontaktuje się z uprawnionymi w celu realizacji zobowiązania. Zwrot kwoty nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta.

Osoba uprawniona może skorzystać z powyższego uprawnienia w terminie 3 miesięcy od daty opublikowania niniejszego ogłoszenia, tj. do dnia

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu prowadzi działalność gospodarczą w oparciu o wpis do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział IX Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000056936. Ponadto, Spółka jako przedsiębiorca telekomunikacyjny podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu 2221). Zakres przedmiotu działalności Spółki obejmuje między innymi działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej, bezprzewodowej, telekomunikacji satelitarnej. Z pisma Spółki z dnia 26 stycznia 2015 roku wynika, że swoim klientom oferuje: świadczenie usług z wykorzystaniem kablowych (w szczególności w technologii HFC lub FTTH) i bezprzewodowych (w technologiach Wi – Fi lub WiMAX) sieci telekomunikacyjnych.

Obszar wykonywania działalności przez Przedsiębiorcę obejmuje województwo wielkopolskie. Spółka świadczy usługi z wykorzystaniem kablowych oraz bezprzewodowych sieci telekomunikacyjnych, działając również pod marką INOTEL (w dniu 1 września 2014 roku doszło do połączenia INEA S.A. ze spółką INOTEL S.A. z siedzibą w Poznaniu). Zatem Przedsiębiorca kieruje swoją ofertę usług telekomunikacyjnych do szerokiego kręgu odbiorców, zamieszkujących teren województwa wielkopolskiego. Co więcej, w przypadku usług głosowych (telefonii mobilnej) zasięg sieci komórkowej umożliwia wykonywanie i odbieranie połączeń na terytorium kraju oraz poza jego granicami. Z ustaleń poczynionych w toku postępowania, wynika że według stanu na dzień 1 stycznia 2015 roku, Spółka świadczyła usługi telekomunikacyjne na rzecz abonentów w liczbie:

- a) usługa dostępu do sieci Internet – [usunięto] oraz pod marką INOTEL – [usunięto];

- b) telefonia – [usunięto] oraz pod marką INOTEL – [usunięto];
- c) telewizja – [usunięto] oraz pod marką INOTEL – [usunięto].

Od dnia 1 stycznia 2014 roku do dnia 5 marca 2015 roku INEA zawarła [usunięto] umów abonenckich, na podstawie których świadczy co najmniej dwie usługi telekomunikacyjne – tzw. umowy pakietowe. INEA oferuje klientom m.in. świadczenie usług telekomunikacyjnych w warunkach promocyjnych, przewidujących udzielenie abonentowi ulgi na miesięczną opłatę abonamentową lub opłatę aktywacyjną wynikająca z cennika dla danej usługi. Umowy abonenckie, w zakresie usług objętych promocją, zawierane są na czas oznaczony – 12, 18 lub 24 miesiące. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (§ 20) przewiduje możliwość rozwiązania przez abonenta terminowej umowy abonenckiej za wypowiedzeniem wynoszącym jeden miesiąc, przy czym w takim przypadku Spółka uprawniona jest do żądania od abonenta zwrotu opłaty wyrównawczej (zapłaty kary umownej), zgodnie z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne. Obowiązek zwrotu opłaty w przypadku rozwiązania umowy abonamentowej przed upływem terminu na jaki została ona zawarta, wynika z regulaminu promocji, właściwego dla usługi objętej ulgą (w toku postępowania INEA przedłożyła łącznie [usunięto] wzorców regulaminów promocji).

Od stycznia 2014 roku dokonała dwóch zmian opłat w umowach abonenckich, w wyniku których konsumenci mogli jedynie zaakceptować proponowaną podwyżkę opłat bądź wypowiedzieć umowę w zakresie usługi (usług) objętej podwyżką. Pierwsza z nich miała miejsce w kwietniu 2014 roku i dotyczyła grupy [usunięto] abonentów (zmiana wysokości opłaty abonamentowej zaproponowana została w lutym 2014 roku). Modyfikacja ta dotyczyła usługi telewizji, przy czym z możliwości wypowiedzenia umowy skorzystało [usunięto] abonentów (z czego [usunięto] abonentów związanych było z dostawcą usług umowami na czas oznaczony). Natomiast informacja o drugiej z podwyżek została przekazana abonentom w grudniu 2014 roku, a wprowadzona w lutym 2015 roku i dotyczyła zmiany opłaty za usługę dostępu do sieci Internet oraz usługi telewizji. Zmiany cen dotyczyły zarówno umów zawartych na czas nieoznaczony, jak i umów zawartych na czas oznaczony. Zmianą ceny usługi dostępu do sieci Internet objętych zostało [usunięto] abonentów, z których [usunięto] skorzystało z możliwości rozwiązania umowy za wypowiedzeniem (wszystkie te osoby były związane z INEA umowami na czas oznaczony). Podwyżka ceny usługi telewizyjnej dotyczyła [usunięto] abonentów, z czego [usunięto] osób rozwiązało umowę z INEA za wypowiedzeniem, (abonenci, którzy zdecydowali się zakończyć współpracę z Przedsiębiorcą związani byli z INEA umowami na czas nieoznaczony).

Z treści przeanalizowanych wzorów pism informujących o proponowanych przez Spółkę podwyżkach usług telewizji i dostępu do sieci Internet wynika, że wzrost opłat wynosił od 0,9 zł do 7,5 zł, w zależności od rodzaju usługi i wybranego pakietu. Z podwyżkami opłat abonamentowych za usługę telewizji związane było udostępnienie odbiorcom nowych pozycji programowych (nowych kanałów telewizyjnych). Natomiast proponowana podwyżka opłat za dostęp do sieci Internet powiązana była ze zwiększeniem przepływności tej usługi, tj. z jej przyspieszeniem. Ponadto, we wszystkich komunikatach Przedsiębiorca zawarł informację dotyczącą trybu i warunków wprowadzania zmian cen usług, zgodnie z którą w przypadku zgody na wprowadzone do cennika zmiany, abonent nie musiał podejmować żadnych działań (tj. nie był zobligowany do wypełniania oraz podpisywania jakichkolwiek dokumentów). Natomiast w przypadku braku akceptacji zmian ceny usługi, abonent uprawniony był do wypowiedzenia umowy abonenckiej, z czym wiązała się konieczność wystosowania do INEA pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy poprzez jego złożenie w Biurze Obsługi Abonenta w terminie do końca następnego miesiąca kalendarzowego (tj. do 31 marca 2014 roku albo 31 stycznia 2015 roku). Niezłożenie pisemnego oświadczenia w zakreślonym terminie oznaczało akceptację wprowadzonych zmian. Jednakże, w przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, umowa abonencka ulegała rozwiązaniu w całości bądź w części –

w zależności od tego czy obejmowała usługi telekomunikacyjne, których dotyczyła podwyżka. Dodatkowo, INEA w kierowanych do konsumentów pismach wskazywała, iż w razie skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy (zawartej w warunkach promocyjnych, tj. na czas oznaczony), Spółce nie przysługuje z tego tytułu zwrot przyznanych ulg. Pismem z dnia 11 marca 2015 roku Przedsiębiorca wyjaśnił również, że w sytuacji podwyższenia opłaty abonamentowej jednej z usług świadczonych na podstawie umowy pakietowej (obejmującej więcej niż jedną usługę telekomunikacyjną), abonent mógł wypowiedzieć umowę w zakresie usługi, której cena uległa podwyższeniu. Wówczas abonentowi przedstawiana była oferta zawierająca promocyjne miesięczne opłaty abonamentowe z tytułu świadczonych usług, nieobjętych wypowiedzeniem. W przypadku braku akceptacji oferty, abonent mógł zrezygnować z tych usług, przy czym zgodnie z przyjętą „proabonencką” praktyką Spółka rezygnowała w takim przypadku z żądania zapłaty przez takiego abonenta opłaty wyrównawczej z tytułu udzielonej ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6. Prawa telekomunikacyjnego, w stosunku do usług nie objętych podwyżką. Według oświadczenia Spółki wyżej opisana „proabonencka” praktyka nie została w żaden sposób sformalizowana poprzez opracowanie dokumentów w tym zakresie.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Stosownie do przepisu art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, (dalej także: „u.o.k.k.”) ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospoleczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli klientami Przedsiębiorcy od 1 lutego 2014 roku do 1 lutego 2015 roku. Działania Przedsiębiorcy w niniejszej sprawie nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Zatem w niniejszej sprawie istnieje możliwość poddania zachowania Przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że INEA S.A. jest przedsiębiorcą w rozumieniu przepisu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka prowadzi swoją działalność w oparciu o wpis do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (nr KRS 0000056936). W konsekwencji, działania Spółki podlegają kontroli Prezesa Urzędu z punktu widzenia ich zgodności z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z przepisem art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających

do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestął naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy, możliwe jest wydanie decyzji zobowiązującej, jeżeli przedsiębiorca zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia. Zatem z przytoczonego przepisu wynika, że warunkami wydania decyzji zobowiązującej są: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do jego zakończenia lub usunięcia jego skutków.

Z uwagi na złożenie przez INEA wniosku o wydanie decyzji na podstawie ww. przepisu niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do jej działań i zobowiązań. W pierwszej kolejności rozważenia wymaga, czy stosowanie zarzuconej INEA praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione na obecnym etapie postępowania.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast zgodnie z dyspozycją art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Dla uznania, że mamy do czynienia z praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów spełnione muszą być dwie przesłanki: zachowanie przedsiębiorcy musi być bezprawne i jednocześnie naruszać zbiorowy interes konsumentów.

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

Spełnienie przesłanki bezprawności uprawdopodobnione zostało w niniejszej decyzji odrębnie dla każdej z przypisanych Przedsiębiorcy praktyk. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów omówione zostanie natomiast łącznie, z uwagi na zbliżony charakter i znaczenie tej przesłanki dla wszystkich praktyk objętych prowadzonym postępowaniem.

1. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

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

w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

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

W niniejszej sprawie skutkami działań Przedsiębiorcy dotknięty został szeroki krąg konsumentów, którzy zawarli z Przedsiębiorcą umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych objęte następnie podwyżkami opłat abonamentowych. Na praktykę INEA mógł być narażony każdy konsument korzystający z usług telewizji cyfrowej oraz dostępu do sieci Internet świadczonych przez Spółkę, który został objęty jednostronną zmianą warunków umów.

Nie ma zatem wątpliwości, że w niniejszej sprawie uprawdopodobnione zostało naruszenie interesów konsumentów jako zbiorowości.

2. Uprawdopodobnienie bezprawności

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, ale powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/2006 wskazał, że za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta (...). Zachowania takie stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów.*

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest, jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: SOKiK – z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07). O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001).

Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegających na godzących w zbiorowe interesy konsumentów bezprawnych działaniach, mających postać nieuczciwych praktyk rynkowych. Nadto, Prezes Urzędu zarzucił Przedsiębiorcy stosowanie praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy,

polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. W pierwszym zatem przypadku bezprawność jest skutkiem naruszenia przepisów ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 3, dalej także: ustawa o p.n.p.r.), w drugim zaś wynika z naruszenia Prawa telekomunikacyjnego.

Praktyki opisane w pkt 1 i 2 sentencji

Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 ustawy o p.n.p.r., wskazując, że za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi (art. 2 pkt 3 ustawy o p.n.p.r.) W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, tj. gdy mogą oddziaływać na decyzje ekonomiczne konsumentów.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że zakwestionowane niniejszą decyzją praktyki, opisane w pkt 1 i 2 sentencji niewątpliwie mieszczą się w ustawowym pojęciu praktyki rynkowej. Proponowanie podwyższenie opłaty za świadczoną usługę telewizji cyfrowej, jak i za usługę dostępu do sieci Internet, zarówno w odniesieniu do umów zawartych na czas oznaczony, jak i nieoznaczony, mieściło się bowiem w działaniach związanych z produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy o p.n.p.r.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o p.n.p.r., 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. Natomiast zgodnie z art. 2 pkt 8 ustawy o p.n.p.r., pod pojęciem przeciętnego konsumenta rozumieć należy konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno się dokonywać 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. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o p.n.p.r. jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako osoby rozważnej, przeciętnie zorientowanej, mającej prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia towaru. W świetle orzecznictwa TSUE poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany.

W przedmiotowej sprawie działania INEA polegające na proponowaniu dużej grupie klientów zmian warunków umów zawartych na czas oznaczony, jak i nieoznaczony, nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Z oferty spółki skorzystać może każdy konsument, a umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w szczególności w zakresie usługi dostępu do sieci Internet) zawierają osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości otaczającej rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy więc stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. W konsekwencji Prezes Urzędu przyjął w niniejszej sprawie ogólny model przeciętnego konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Tak zdefiniowany konsument ma prawo zakładać, że działanie Spółki będzie charakteryzowało się sumiennością oraz uczciwością i nie będzie powodowało dla niego negatywnych konsekwencji, które wynikają z działania wbrew dobrym obyczajom i przepisom prawa. Konsument, działający w dobrej wierze, mają prawo sądzić, że INEA, jako profesjonalista, jest podmiotem wiarygodnym i nie będzie podejmowała decyzji biznesowych, które są niezgodne z obowiązującymi prawem czy zawartą umową.

Dla przypisania przedsiębiorcy odpowiedzialności za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wywołanego stosowaniem nieuczciwej praktyki rynkowej opisanej w art. 4 ust. 1 ustawy o p.n.p.r., niezbędne jest spełnienie łącznie dwóch warunków: naruszenie musi godzić w dobre obyczaje oraz istotnie zniekształcać zachowanie rynkowe konsumenta.

Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. 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. Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania¹. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem stwierdzić należy, iż „*istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”².

W niniejszej sprawie dobre obyczaje to niewykorzystywanie przez Spółkę (profesjonalistę) swojej uprzywilejowanej pozycji w stosunku do konsumenta - słabszej strony stosunku zobowiązaniowego, którego konsekwencją będzie nie ingerowanie przedsiębiorcy w nabyte przez konsumenta prawa związane z zawartą umową, a także prawo konsumenta do otrzymania rzetelnej, zgodnej z przepisami prawa informacji.

¹ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

² Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt 1 sentencji decyzji

Prezes Urzędu zarzucił Przedsiębiorcy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na proponowaniu abonentom, w lutym oraz grudniu 2014 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, mimo iż umowy te nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom w czasie trwania okresu na jaki zostały zawarte.

Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że Przedsiębiorca w 2014 roku dwukrotnie (w lutym oraz w grudniu) poinformował abonentów o planowanych zmianach warunków umów o świadczenie usług abonenckich w trybie art. 60a ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego, kierując do nich stosowne komunikaty. Przedmiotowe modyfikacje obejmowały również umowy zawarte w warunkach promocyjnych (tj. na czas oznaczony) i weszły w życie odpowiednio z dniem 1 kwietnia 2014 roku oraz 1 lutego 2015 roku. Podwyżki opłat dotyczyły usługi telewizji oraz dostępu do sieci Internet

Dokonując oceny kwestionowanego zachowania Spółki w kontekście dobrych obyczajów należy zauważyć, iż podstawową cechą umowy zawartej na czas oznaczony jest trwałość treści zobowiązań stron w ustalonym przez nie czasie. W ograniczonym czasowo stosunku kontraktowym strony umawiają się na ściśle określone warunki. W zamian za niższą, promocyjną cenę świadczonych usług lub bogatszy w stosunku do oferty standardowej wolumen tych usług, konsument zobowiązuje się do pozostawania w umowie przez oznaczony czas. Mechanizm ten, z jednej strony przewidujący atrakcyjne warunki dla świadczeniobiorcy, z drugiej strony zapewniający ekonomiczną opłacalność świadczenia dla usługodawcy (z uwagi na przewidziany czas trwania umowy, co wiąże się z odpowiednimi wpływami z tytułu świadczonych usług), zapewnia równowagę kontraktową dla obydwu stron.

Co do zasady zatem, umowy zawarte z konsumentami na czas oznaczony nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom. Są one możliwe wyłącznie w ściśle określonych sytuacjach, a ich źródłem winno być wyraźne uprawnienie ustawowe. Możliwa jest także automatyczna zmiana świadczeń stron w wyniku zastosowania klauzuli waloryzacyjnej. Natomiast wprowadzanie jednostronnych zmian do umów na czas oznaczony jest co najmniej wątpliwe nawet wtedy, gdy taką kompetencję po stronie przedsiębiorcy przewiduje sama umowa. Postanowienie umowne przewidujące tzw. klauzulę modyfikacyjną w umowie zawartej na czas oznaczony należałoby bowiem oceniać w świetle przepisów o niedozwolonych postanowieniach umownych (art. 385¹ § 1 k.c.). Powyższe wynika z istoty umowy zawartej na czas oznaczony, stanowiącej gwarancję dla abonenta do wykonywania określonego świadczenia (świadczeń) w jednakowym kształcie i tożsamym zakresie przez cały czas trwania umowy. Taka konstrukcja zobowiązania terminowego pozwala abonentowi (konsumentowi) przewidzieć swoją zdolność do należytego jego wykonania na rzecz kontrahenta na późniejszym etapie umowy oraz zabezpiecza go przed arbitralnym wykorzystywaniem jego słabszej pozycji przez przedsiębiorcę. W tym stanie rzeczy jedynym sposobem na skuteczne i wiążące wprowadzenie zmiany do umowy zawartej na czas oznaczony jest jej uzgodnienie w drodze negocjacji i zawarcie w tym celu stosowanego porozumienia (w formie aneksu do umowy), wymagającego złożenia przez strony zgodnych oświadczeń woli.

Powyższe prowadzi do wniosku, iż zakwestionowanie zachowanie Spółki narusza zasadę *pacta sunt servanda*, dobrej wiary oraz uczciwości obrotu. Jak powiedziano wcześniej, konsument zawierając umowę na czas oznaczony ma prawo do realizacji umowy na niezmiennych warunkach, do końca ustalonego przez strony czasu jej trwania. Ma innymi słowy prawo oczekiwać respektowania zasad rządzących należytych wykonywaniem zobowiązań umownych, do których należą również reguły odnoszące się do dopuszczalności dokonywania przez

przedsiębiorcę jednostronnych zmian warunków umowy. Proponowanie zatem jednostronnych modyfikacji umów zawartych na czas oznaczony oraz ich późniejsze wprowadzenie, mimo iż ze swojej natury umowy te jako zobowiązania terminowe nie powinny podlegać żadnym jednostronnym modyfikacjom, szczególnie w wyniku działania silniejszej strony kontraktu uznać należy za zachowanie naruszające dobre obyczaje. Zwrócić przy tym należy uwagę, iż jednostronna zmiana przez Spółkę warunków umowy zawartej na czas oznaczony była uzależniona wyłącznie od woli przedsiębiorcy, a jedynym zachowaniem po stronie konsumenta mogła być tylko akceptacja wprowadzonych zmian bądź jej brak skutkujący rozwiązaniem umowy. Konsument zaś, jako słabszy uczestnik rynku, nie dysponuje żadnymi instrumentami w celu obrony swojego prawa do realizacji ustalonych pierwotnie warunków umowy, które zostały przez strony zaakceptowane i które winny obowiązywać do końca ustalonego okresu, na jaki umowa została zawarta.

Powyższe zachowanie Przedsiębiorcy mogło prowadzić do wywołania u abonentów błędnego przeświadczenia odnośnie prawnej możliwości wprowadzenia przez dostawcę jednostronnej modyfikacji umowy, bez możliwości jej kontynuowania na dotychczasowych warunkach. Z treści komunikatów kierowanych przez INEA do klientów wynikało, że zostali oni postawieni przed wyborem akceptacji zmian cen usług bądź koniecznością rozwiązania umowy.

Zatem możliwość istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy mogła przejawiać się podjęciem przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy w związku ze złożeniem przez INEA wprowadzającej w błąd oferty dotyczącej możliwości dokonania skutecznej, jednostronnej zmiany warunków umowy (zawartej na czas oznaczony bądź nieoznaczony) albo poprzez podjęcie decyzji o kontynuowaniu umowy na zmienionych, mniej korzystnych warunkach.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione, że określona w pkt I sentencji decyzji praktyka Przedsiębiorcy była bezprawna. Przypisane Spółce działanie godziło w interes konsumentów jako zbiorowości, co wskazane zostało powyżej, a zatem uprawdopodobniono, że stanowiło ono praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bezprawność praktyka opisanej w pkt 2 sentencji decyzji

Prezes Urzędu zarzucił Spółce również stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na proponowaniu abonentom, związanym z INEA umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas nieoznaczony, w lutym oraz grudniu 2014 roku, jednostronnych zmian warunków umów poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, mimo nie zawarcia w umowach postanowień uprawniających dostawcę usług do dokonywania tego rodzaju modyfikacji (analogicznie jak w przypadku umów na czas oznaczony, podwyżki opłat abonamentowych weszły w życie z dniem 1 kwietnia 2014 roku i 1 lutego 2015 roku).

Na wstępie wymaga podkreślenia, że umowy na czas nieoznaczony zawierane przez INEA z konsumentami, nie zawierają postanowień uprawniających do dokonywania jednostronnych modyfikacji warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym do dokonywania podwyżek cen świadczonych usług. Ww. umowy określają jedynie sposób przeprowadzenia takiej zmiany (kwestie terminów czy formy powiadomienia), które są wzorowane na przepisach Prawa telekomunikacyjnego (art. 60a ust. 1 czy art. 61 ust. 5), ale nie określają materialnoprawnych podstaw (tj. przyczyn) umożliwiających dokonania tej zmiany i zakresu dozwolonych modyfikacji.

W ocenie Prezesa UOKiK, naruszenie dobrych obyczajów przez Spółkę polegało w tym przypadku właśnie na jednostronnej zmianie warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas nieoznaczony w zakresie elementów przedmiotowo istotnych, tj. ceny usługi, bez wskazania w tychże umowach przesłanek, które umożliwiałyby przedsiębiorcy podwyższenie – w trakcie umowy – ceny miesięcznego abonamentu. Przedsiębiorca zobowiązany jest do wykonywania usług na warunkach wskazanych w umowie, a wszelkie dozwolone, jednostronne modyfikacje świadczeń obu stron powinny zostać określone w umowie, tak aby konsument - zawierając umowę o świadczenie usługi telekomunikacyjnej - mógł przewidzieć, pod jakimi warunkami możliwa jest zmiana, np. ceny czy jakości świadczonych przez przedsiębiorcę usług. Dopiero ziszczenie się określonej przesłanki wskazanej w klauzuli modyfikacyjnej zezwalałoby przedsiębiorcy na dokonanie zmian w przyjętym wcześniej zobowiązaniu. Powyższe oznacza, że dokonanie zmiany warunków umowy zawartej na czas nieoznaczony w trakcie trwania stosunku obligacyjnego możliwe jest tylko i wyłącznie w sytuacji istnienia materialnoprawnej podstawy umownej dopuszczającej taką czynność oraz wystąpienie stosownych przesłanek .

Taką materialnoprawną podstawą jest odpowiednia (tzn. nienaruszająca art. 385¹ § 1 k.c.) klauzula modyfikacyjna, która w sposób precyzyjny, jednoznaczny i zrozumiały wskazuje okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany. Powyższa zasada wynika z interpretacji art. 385³ pkt 10 k.c., który pozwala uznać za abuzywną klauzulę, która uprawnia przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie (jednocześnie określenie ważnych przyczyn nie może naruszać zasady przyjętej w art. 385³ pkt 9 k.c.).

Przedmiotowy obowiązek – tj. zamieszczenie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej - jest szeroko akceptowany w doktrynie, w której również podkreśla się, że taka klauzula nie powinna mieć charakteru blankietowego, ponieważ legitymizuje działania jednej ze stron umowy wpływające na prawa i obowiązki drugiej z nich³. Podobne stanowisko prezentowane jest również w orzecznictwie, w którym z kolei wskazuje się, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie klauzuli modyfikacyjnej⁴. W jednym z najnowszych orzeczeń tego dotyczących Sąd Najwyższy prawidłowo wskazał, że (...) *zgodnie z art. 384¹ kc, wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 kc, a druga strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. W orzecznictwie przyjmuje się jednak, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie klauzuli modyfikacyjnej (zob. np. uchwałę składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 6 marca 1992 r., III CZP 141/91, OSNC 1992, nr 6, poz. 90, uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 maja 1992 r., III CZP 50/92, OSP 1993, nr 6, poz. 119 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., II CKN 933/99, nie publ.).*

³ K. Zagrobelny, *Kodeks cywilny Komentarz pod red. E. Gniewek*, Warszawa 2006, s. 589; M. Śmigiel, M. Śmigiel, *Wzorce umów jako czynnik kształtujący zobowiązaniowe stosunki prawne – ewolucja instytucji*, [w:] *O źródłach i elementach stosunków cywilnoprawnych*, pod red. E. Gniewka, Kraków 2000, s.358; W. Popiołek, *Kodeks Cywilny Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego*, t. I, Warszawa 2005, s.797; M. Bednarek, *System prawa prywatnego pod red. E. Łętowskiej*, t. V, Prawo zobowiązań – część ogólna, Warszawa 2006, s. 695; A. Olejniczak, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 01 maja 2014 r., A. Rzetecka-Gil, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 19 września 2011 r.

⁴ Uchwała 7 sędziów SN z 6 maja 1992 r., sygn. III CZP 141/09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. III CZP 50/92; wyrok SN z 5 kwietnia 2002 r., sygn. II CKN 933/33; wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

Klauzula modyfikacyjna powinna zatem w sposób transparentny określać przesłanki i kryteria możliwych jednostronnych zmian warunków umowy ze strony przedsiębiorcy. Wymóg ten należy rozumieć w ten sposób, że zawarta w umowie klauzula powinna w jednoznaczny sposób wskazywać stany faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego oraz kryteria takich zmian poprzez odniesienie się do pewnych (możliwie skonkretyzowanych) sytuacji.

W związku z powyższym, trzeba też podkreślić, że obowiązku zamieszczenia w umowie stosowanej klauzuli modyfikacyjnej nie niweluje zapewnienie przez przedsiębiorcę, zgodnie z przepisem art. 60a Prawa telekomunikacyjnego (dalej także Pt) oraz art. 384¹ k.c., możliwości wypowiedzenia przez abonenta umowy w sytuacji barku akceptacji jednostronnej zmiany jej warunków. Uprawnienie do jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas nieoznaczony nie wynika bowiem ani z art. 60a Pt, ani z art. 384¹ k.c. i o ile nie znajduje uzasadnienia w ustawie, musi mieć źródło w zawartej umowie.

W ocenie Prezesa UOKiK, brak określenia we wzorcu umowy prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej służy interesom przedsiębiorcy, natomiast konsumenta stawia w sytuacji niepewności co do treści potencjalnego stosunku prawnego, przez co rażąco narusza jego interesy i godzi w dobre obyczaje⁵. Negatywne skutki niezamieszczenia w umowie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej powinny obciążać tylko i wyłącznie twórcę wzorca, czyli przedsiębiorcę. Oznacza to, że w sytuacji, w której w umowie nie ma wystarczająco precyzyjnego postanowienia, na podstawie którego może dojść do jednostronnej zmiany umowy w trakcie jej trwania lub też klauzula taka ma charakter abuzywny (a więc nie wiąże konsumenta) to przedsiębiorca nie ma możliwości dokonania jednostronnej zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. W takim wypadku jedynym rozwiązaniem jest zawarcie pomiędzy stronami porozumienia (aneksu) w ramach pełnej swobody umów oraz dobrowolności ze strony słabszej strony umowy, tj. konsumenta, bez konieczności wypowiedzania umowy w trybie art. 384¹ k.c., art. 60a ust. 1 u.p.t. czy art. 61 ust. 5 u.p.t.

Jak już wyżej wspomniano, umowy zawierane przez INEA na czas nieoznaczony nie zawierały stosownej klauzuli modyfikacyjnej, a określały jedynie tryb i warunki dokonywania zmian umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zgodnie z art. 60 a ust. 1 Pt. Zgodnie z art. 60a ust. 1 pkt 1 Pt, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany doręczyć na piśmie abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Wyjątek od powyższej zasady stanowi sytuacja, kiedy abonent złożył żądanie określone w art. 60a ust. 1b Pt. Zgodnie z art. 60a ust. 1 pkt 2 Pt, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych doręcza abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 1a, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Analogicznie do przypadku, o którym mowa w art. 60a ust 1 pkt 1 Pt, wyjątek od wskazanej zasady stanowi sytuacja, kiedy abonent złożył żądanie określone w art. 60a ust. 1b Pt. Z kolei przepis art. 60a ust. 1 pkt 3 Pt stanowi, że dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Zatem w przypadku zmiany warunków umowy określonych w regulaminie konieczne jest nie tylko doręczenie abonentowi treści każdej

⁵ Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

proponowanej zmiany, lecz także podanie jej do publicznej wiadomości. Art. 60a ust. 1 Pt zawiera również inne postanowienia regulujące techniczne aspekty dokonywania zmiany warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych – tj. zastrzeżenie, iż realizacja obowiązków, o których mowa w art. 60a ust. 1 pkt 1-3 Pt powinna nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie (przy czym okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej) oraz postanowienie, w myśl którego abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia ich wejścia w życie.

W ocenie Prezesa UOKiK, analiza treści art. 60a ww. ustawy, dotycząca: sposobu poinformowania abonenta przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych o proponowanych zmianach, okresu wyprzedzenia, z jakim powinno nastąpić poinformowanie abonenta, wymogu poinformowania abonenta o prawie do wypowiedzenia umowy, wskazania minimalnej długości terminu na realizację przez abonenta tego uprawnienia, treści żądania, które abonent może złożyć czy wreszcie ograniczenia w zakresie możliwości wystąpienia przez dostawcę usług z roszczeniem, o którym mowa w art. 57 ust. 6 Pt wskazuje, że w przypadku art. 60a Pt mamy do czynienia z regulacją odnoszącą się wyłącznie do samego przebiegu (procedury) dokonywania zmiany, tj. do praw i obowiązków stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, które aktualizują się dopiero w przypadku propozycji dokonania zmiany warunków umowy. Przedmiotowy przepis nie stanowi jednak podstawy do oceny zasadności wprowadzenia zmian w wykonywanych umowach. Mając na uwadze, że zmiana ceny prowadzi w konsekwencji do zmiany warunków umowy, należy przyjąć, że jest objęta sformułowanym w art. 56 ust. 3 pkt 9 Pt wymogiem, dotyczącym określenia w umowie trybu i warunków dokonywania w niej zmian. Przeniesienie treści art. 60a oraz 61 Pt do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych skutkuje wprowadzeniem do niej jedynie określonego „trybu”, jaki powinien być stosowany przy zmianie warunków umowy w trakcie jej trwania. W dalszym ciągu istnieje jednocześnie konieczność dookreślenia przesłanek (kryteriów) i zakresu możliwych zmian, czyli określenie „warunków” po wystąpieniu których możliwe jest dokonanie odpowiednich modyfikacji.

Należy też zauważyć, że wspomniane przepisy sektorowe stanowią *lex specialis* w stosunku do art. 384¹ k.c., który również nie stanowi podstawy do wprowadzenia zmian w warunkach umowy ciągłej, a jedynie określa sposób przeprowadzenia tej modyfikacji. Zgodnie z tym przepisem, wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Z kolei w myśl art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Jak słusznie wskazuje się w doktrynie - ww. artykuł „nie określa przesłanek dopuszczalności dokonywania zmiany, lecz jeden z możliwych technicznych sposobów jej przeprowadzenia.”⁶ Oznacza to, że art. 384¹ k.c. określa jedynie proceduralny sposób przeprowadzenia zmiany ogólnych warunków umowy, ale nie stanowi materialnej podstawy do dokonania takiej zmiany.

⁶ M. Orlicki, *Komentarz do art. 830 kodeksu cywilnego*, stan prawny: 2008.01.01 el.Lex.

Umowa zawarta na czas nieoznaczony jest stosunkiem kontraktowym „otwartym”, który może zostać przez każdą ze stron wypowiedziany (przy założeniu, że przedsiębiorca może to uczynić tylko na podstawie przesłanek wskazanych w umowie), a w konsekwencji (z upływem przewidzianego w umowie okresu wypowiedzenia) ulec rozwiązaniu bez dodatkowych konsekwencji finansowych dla konsumenta w postaci np. obowiązku zwrotu proporcjonalnie zmniejszonej ulgi, która została udzielona w związku z zawarciem umowy. Nie istnieją jednak żadne regulacje prawne, które umożliwiałyby jednostronną zmianę warunków umowy przez przedsiębiorcę w trakcie jej obowiązywania. Jednocześnie dobre obyczaje oraz ukształtowana już linia orzecznicza sprzeciwiają się takim praktykom. Aby rzeczywiście istniała taka możliwość dostawca usługi dokonujący jednostronnej zmiany warunków umowy (przedsiębiorca) musi dopilnować, aby w umowie znalazło się odpowiednie postanowienie (klauzula modyfikacyjna) wskazujące przesłanki (czynniki) umożliwiające mu dokonanie takiej zmiany oraz dopuszczalny zakres wprowadzonych modyfikacji, a także muszą faktycznie zaistnieć wskazane w umowie okoliczności. Konsument bowiem, jako słabsza strona stosunku prawnego, powinien mieć świadomość, że wiążąc się umową z przedsiębiorcą, może spodziewać się z jego strony zmiany warunków łączącego ich kontraktu, ale musi również mieć możliwość zweryfikowania czy ww. zmiana nie wykracza poza wcześniej przyjęte ramy i dokonana została w oparciu o wskazane w umowie przesłanki.

Reasumując, zdaniem Prezesa UOKiK, praktyka INEA opisana w pkt 2 sentencji decyzji naruszała dobre obyczaje, gdyż możliwość zmiany warunków umowy w takim kształcie nie została przewidziana w umowie łączącej strony, a przepisy prawa nie zezwalały na jednostronną zmianę tych warunków przez przedsiębiorcę. Warto przy tym wskazać, że zmiana miała charakter istotny, gdyż dotyczyła podstawowego świadczenia konsumenta, czyli podwyższała należność, którą musiał co miesiąc uiścić za świadczoną przez przedsiębiorcę usługę. Jednocześnie działanie Spółki mogło implikować w świadomości konsumentów błędne przekonanie o możliwości dokonania takich zmian.

W konsekwencji w przedmiotowej sprawie, możliwość istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegać mogła na:

- 1) podjęciu przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy w wyniku przekazania mu przez INEA mogącej wprowadzać w błąd informacji dotyczącej dokonania przez Spółkę skutecznej jednostronnej modyfikacji warunków umowy;
- 2) podjęciu przez konsumenta w wyniku przekazania mu przez Spółkę mogącej wprowadzać go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez INEA skutecznej jednostronnej zmiany warunków umowy decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, mniej korzystnych warunkach.

W świetle powyższego, należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt 2 sentencji niniejszej decyzji praktyka INEA miała charakter bezprawny.

Wobec uprawdopodobnienia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, za uprawdopodobnione należy uznać stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Praktyka opisana w pkt 3 sentencji decyzji

W pkt 3 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1

i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zakwestionowana praktyka Spółki sprowadzała się do informowania abonentów (w lutym oraz grudniu 2014 roku), którzy zawarli z INEA umowy o świadczenie usług obejmujące co najmniej dwie usługi telekomunikacyjne (tzw. umowy pakietowe), że w sytuacji braku akceptacji zaproponowanej przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy poprzez podwyższenie ceny jednej ze świadczonych usług telekomunikacyjnych, są uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem jedynie w zakresie usługi objętej podwyżką.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe działanie Przedsiębiorcy może naruszać przepis art. 60a Prawa telekomunikacyjnego, zgodnie z którym dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych: doręcza na piśmie abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 1b (1), doręcza na piśmie abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 1a, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 1b (2) oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (3) – z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

Z brzmienia zd. 3 art. 60 a ust. 1 ww. ustawy jednoznacznie wynika, że abonentowi, w razie wprowadzania przez dostawcę usług jednostronnych zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przysługuje kompetencja do wypowiedzenia umowy w całości. Powyższą argumentację wspiera wykładnia celowościowa powyższego przepisu, bowiem sankcja (dla dostawcy usług) w postaci rozwiązania umowy ma chronić abonenta przed negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy i służy poszanowaniu jego prawa do odmowy akceptacji proponowanych zmian. Treści umowy abonenckiej, w ramach której dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia więcej niż jednej usługi telekomunikacyjnej, a abonent do zapłaty łącznego wynagrodzenia, odpowiadającego wartości tych usług, nie należy dzielić ze względu na rodzaj świadczonych usług, nawet gdy cena każdej z poszczególnych usług telekomunikacyjnych została indywidualnie określona. Zawarcie jednej umowy, której przedmiot stanowi zbiorcze świadczenie więcej niż jednej usługi telekomunikacyjnej, wynika z decyzji handlowej przedsiębiorcy. Takie działanie umożliwia oferowanie konsumentom atrakcyjnych cenowo pakietów, co pozytywnie wpływa na promocję świadczonych usług. Decydując się na świadczenie więcej niż jednej usługi telekomunikacyjnej w ramach jednego zobowiązania, dostawca usług ponosi ewentualne ryzyko związane z wprowadzaniem do umowy jednostronnych modyfikacji do jej warunków oraz możliwością jej wypowiedzenia przez abonenta.

W ocenie Prezesa Urzędu, za niewystarczające należy uznać wyjaśnienia Przedsiębiorcy dotyczące wprowadzenia i stosowania „proabonenckiej” praktyki wobec konsumentów. Z wyjaśnień objętych pismem z dnia 11 marca 2015 roku wynika, że w sytuacji podwyższenia przez INEA opłaty abonamentowej jednej ze świadczonych usług w ramach umowy pakietowej, abonent może wypowiedzieć umowę w zakresie usługi, której cena uległa podwyższeniu. Zgodnie ze stanowiskiem Spółki, w takiej sytuacji abonentowi przedstawiana jest oferta

zawierająca promocyjne miesięczne opłaty abonamentowe z tytułu świadczenia usług nieobjętych wypowiedzeniem. W braku akceptacji oferty, abonent uprawniony jest do rezygnacji z tych usług, a INEA rezygnuje w takim przypadku z żądania zapłaty przez abonenta opłaty wyrównawczej z tytułu udzielonej ulgi. Zdaniem Prezesa Urzędu powyższa procedura nie odpowiada regule przewidzianej w art. 60a ust. 1 zd. 3 Prawa telekomunikacyjnego, bowiem wydłuża i utrudnia abonentowi swobodne rozwiązanie umowy z dostawcą usług w razie niezaakceptowania podwyżki opłaty abonamentowej. Co więcej, w relacji z konsumentem decydującym się na wypowiedzenie umowy w zakresie usługi objętej podwyżką, powstaje wrażenie, jakoby zastosowanie powyższej procedury w całości zależało od wewnętrznych decyzji Spółki, a nie wynikało z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Nieprzedłożenie przez Przedsiębiorcę (mimo wezwania Prezesa Urzędu) wewnętrznej dokumentacji INEA świadczącej o wprowadzeniu powyższej praktyki, nie pozwala uznać, jakoby w rzeczywistości zasady te były stosowane.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Posiadanie przez konsumenta takiej informacji stanowi podstawę umożliwiającą mu właściwą ocenę sytuacji i jest warunkiem swobodnego podjęcia decyzji. W ocenie Prezesa Urzędu Spółka swoim działaniem nie dopełniła obowiązku należytego informowania konsumentów, a skutkiem jej działań mogła być rezygnacja konsumentów z uprawnienia do rozwiązania umowy.

W świetle powyższego, należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt 3. niniejszej decyzji praktyka Spółki nosiła znamiona działania bezprawnego.

Przypisane Przedsiębiorcy działanie naruszało też zbiorowe interesy konsumentów, co wskazane zostało powyżej, a zatem uprawdopodobniono, że stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3. Przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestął naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio. Zatem w pierwszej kolejności należy zauważyć, iż art. 28 u.o.k.k. ma zastosowanie w przypadku, kiedy zostały spełnione łącznie następujące przesłanki:

- 1) uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- 2) złożenie wniosku przez przedsiębiorcę do zobowiązania się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- 3) uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Spełnienie przesłanki z pkt 1) zostało opisanej w powyżej. Konieczne jest zatem zbadanie, czy zostały spełnione dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej.

W toku postępowania administracyjnego INEA złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Przedłożona przez Spółkę propozycja zobowiązania zawiera projekt kierowanej do abonentów oferty zwrotu bezprawnie pobranych opłat abonamentowych, stanowiących różnicę pomiędzy opłatami za usługę telewizji bądź usługę dostępu do sieci Internet obowiązującymi po dniu wejścia w życie zmian umów, a wysokością opłat abonamentowych obowiązującą przed wprowadzeniem modyfikacji. Zobowiązanie INEA daje też abonentom, którzy nadal korzystają z tego samego pakietu, możliwość obniżenia opłat abonamentowych do wysokości sprzed wprowadzenia zmian w życie, tj. do poziomu cen sprzed 1 kwietnia 2014 roku i 1 lutego 2015 roku. Zobowiązanie Spółki obejmuje również konsumentów, którzy dotknięci byli skutkami jej działań, a aktualnie nie są już abonentami Spółki. W swoim zobowiązaniu INEA zadeklarowała również poinformowanie konsumentów o przyjętym zobowiązaniu w stosowny dla okoliczności konkretnego przypadku sposób.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe zobowiązanie prowadzi do usunięcia skutków bezprawnych działań, poprzez zwrot konsumentom bezpodstawnie pobranych opłat. Zdaniem Prezesa Urzędu, zaproponowane zobowiązanie niweluje również skutki praktyki opisanej w pkt 3 sentencji decyzji, sprowadzającej się do poinformowania abonentów o możliwości wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jedynie w zakresie objętym podwyżką. Abonenci związani umową pakietową, którzy na skutek podwyżki opłat chcieli rozwiązać umowę, ale zrezygnowali z tego na skutek działań Spółki (opisanych w pkt 3 sentencji decyzji) będą mogli odzyskać poniesiony koszt podwyższonych opłat abonamentowych.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał, że przyjęcie zaproponowanych przez INEA zobowiązań jest celowe, ponieważ doprowadzi do szybkiego i skutecznego usunięcia ekonomicznych skutków stosowanych wobec konsumentów praktyk.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu nałożył INEA obowiązek wykonania wyżej opisanych zobowiązań, obligując Spółkę – stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – do ich wykonania we wskazanych terminach od daty uprawomocnienia się decyzji. Na podstawie art. 28 ust. 3 ww. ustawy, Prezes Urzędu nałożył również na INEA S.A. obowiązek przekazania informacji o realizacji nałożonych zobowiązań w terminie 8 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji. Określając powyższy termin Prezes Urzędu miał na uwadze konieczność wystosowania przez INEA do kilkunastu tysięcy abonentów propozycji zwrotu bezprawnie pobranych opłat oraz oferty obniżenia opłat abonamentowych, okres w których konsumenci będą mogli zrealizować przysługujące im uprawnienia oraz czas potrzebny na sporządzenie sprawozdania, obejmującego wyliczenia zwróconych kwot.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kpc – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

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