



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNOŁĘBSKA-TOMKIEL

DDK-61-5/08/ŁW

Warszawa, dn. 31 grudnia 2008 r.

DECYZJA DDK Nr 38/2008

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania Tele2 Polska sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie polegające na pobieraniu przez Tele2 Polska sp. z o. o. opłaty z tytułu rezygnacji przez konsumentów z abonamentu lub preselekcji Tele2, w ramach umów na czas oznaczony 12 miesięcy, zawartych w wyniku wyboru przez konsumenta określonego cennika usług, które to umowy nie są związane z przyznaniem konsumentowi ulgi, co pozostaje w sprzeczności z przepisem art. 57 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakazuje** Tele2 Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **publikację niniejszej decyzji w całości** na koszt Tele2 Polska sp. z o.o. na stronie internetowej przedsiębiorcy www.tele2.pl w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej www.tele2.pl oraz utrzymywanie jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 (sześć) miesięcy, a ponadto **dwukrotną publikację sentencji decyzji** na koszt Tele2 Polska sp. z o.o. na jednej z pięciu pierwszych stron dziennika o zasięgu ogólnopolskim o objętości co najmniej 24 (dwadzieścia cztery) cm x 12 (dwanaście) cm, przy czym okres między przedmiotowymi publikacjami powinien wynosić co najmniej 7 (siedem) dni, a co najwyżej 14 (czternaście) dni.

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakazuje** Tele2 Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **skierowanie** na koszt Tele2 Polska sp. z o. o. do

każdego abonenta, będącego stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Tele2 Polska sp. z o. o., zawartej na czas oznaczony przed dniem 14 lipca 2008 r., **pisemnego oświadczenia**, znajdującego się na karcie formatu A4, wydrukowanego czarną czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 14 punktów, o treści: „Tele2 Polska sp. z o.o. informuje, iż od dnia 14 lipca 2008 r. Spółka – na mocy Zarządzenia Dyrekcji Tele2 Polska sp. z o.o. z dnia 11 lipca 2008 r. w sprawie wycofania z użycia wzorców umownych oraz zaprzestania naliczania opłat w przypadku rozwiązywania przez klientów umów – zaprzestała naliczenia klientom indywidualnym Tele2 opłat, związanych z przedterminowym rozwiązaniem przez klientów umów o świadczenie usług abonamentu i preselekcji (WLR) bądź usługi preselekcji (CPS), dotyczących cenników znajdujących się w ofercie Tele2 przed dniem 14 lipca 2008 r. Niniejsze oświadczenie Tele2 Polska sp. z o.o. stanowi realizację pkt III sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DDK 38/2008 z dnia 31 grudnia 2008 r.”

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** na Tele2 Polska sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie **karę pieniężną w wysokości 3 978 380,00 PLN (słownie: trzy miliony dziewięćset siedemdziesiąt osiem tysięcy trzysta osiemdziesiąt złotych 00/100 groszy)**, płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

V. Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nadaje decyzji w zakresie pkt II i III rygor natychmiastowej wykonalności.**

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, wszczął z urzędu wobec Tele2 Polska sp. z o.o., zwanej dalej „Tele2” lub „Spółką”, w dniu 13 marca 2007 r. postępowanie wyjaśniające (znak akt: DDK-405-17/07/ŁW) w sprawie wstępnego ustalenia czy w zakresie pobierania opłaty w wysokości 100 złotych z tytułu rezygnacji z usługi abonamentu lub preselekcji Tele2 oraz w przypadku zmiany cennika na inny niezwiązany z umową na czas oznaczony przed upływem 12 miesięcy [pkt 6.6. Cennika Tele2 60 minut, pkt 7.6. Cennika Darmowe Soboty w brzmieniu: *w przypadku rezygnacji z usługi abonamentu lub preselekcji Tele2 oraz w przypadku zmiany cennika na inny niezwiązany z umową na czas oznaczony przed upływem 12 miesięcy, Tele2 obciąży Klienta opłatą jednorazową w wysokości 100 zł (kwota nie podlega VAT); § 8 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez preselekcję dla klientów indywidualnych w brzmieniu: w przypadku, gdy przy zawarciu Umowy (lub w czasie jej trwania) Klient wybierze Cennik powiązany z umową na czas oznaczony, Umowa zawarta zostanie na okres 12 miesięcy, liczone od daty wpisania Klienta do systemu bilingowego Tele2 (lub od daty wyboru Cennika). (...) w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Tele2, uprawiona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta jednorazową opłatą*

w wysokości 100 zł za każdy numer telefonu objęty umową na czas oznaczony (kwota nie podlega VAT)], Spółka dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Tele2 przedstawiła swoje stanowisko w piśmie z dnia 17 kwietnia 2007 r., wskazując podstawę prawną pobierania opłaty z tytułu rezygnacji z umowy na czas oznaczony oraz przedkładając wyjaśnienia uzasadniające wysokość przedmiotowej opłaty. Ponadto do ww. pisma załączono regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Tele2 Polska sp. z o. o. obowiązujący od 14 września 2006 r., wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla klientów indywidualnych oraz cenniki świadczonych usług, tj. „Cennik Tele2 60 minut”, „Cennik Darmowe Soboty”, „Cennik Tele2 100 minut”, „Cennik Tele2 60 minut + Darmowe Soboty”, „Cennik Podstawowy na 12 miesięcy.” Według Spółki, umowa na czas oznaczony wiąże się z przyznaniem klientowi określonej ulgi. Rozwiązanie umowy przed upływem okresu na jaki została ona zawarta stanowi zatem podstawę obciążenia abonentów opłatą w wysokości 100 złotych. Powyższe rozwiązanie znajduje uzasadnienie w przepisie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm., dalej „Pt”), zgodnie z którym w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, powiązanej z przyznaniem abonentowi określonej ulgi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi. W ocenie Spółki, powyższy przepis prawa telekomunikacyjnego dopuszcza możliwość faktycznego rozwiązania przez abonenta umowy przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, ale jednocześnie uprawnia Tele2 do żądania od abonenta zapłaty z tego tytułu kary, której wysokość nie przekracza równowartości ulgi przyznanej abonentowi przy zawarciu umowy. Tele2 przedstawiła także opis potencjalnych korzyści finansowych płynących z korzystania z określonych cenników powiązanych ze wskazaną umową. Według Tele2, wartość dostępnej dla klienta ulgi związanej z wyborem danego cennika przekracza w rzeczywistości znacząco przyjętą przez Tele2 i wskazaną w treści umowy kwotę 100 złotych, np.:

- w przypadku „Cennika Darmowe Soboty” – klient otrzymuje możliwość wykonywania nieograniczonej liczby darmowych połączeń lokalnych w soboty; przy założeniu wykonywania przez klienta pół godziny rozmowy telefonicznej w każdą sobotę (przy czym możliwe jest korzystanie z tej ulgi w znacznie większym wymiarze), wartość ulgi przyznawanej klientowi wynosi 12 złotych miesięcznie (120 minut x 10 groszy), czyli 144 złotych rocznie;
- w przypadku „Cennika Tele2 60 minut” – klient otrzymuje możliwość wykonywania 60 minut połączeń lokalnych i międzymiastowych miesięcznie za darmo; wartość tego pakietu liczona według cen połączeń międzymiastowych wynosi aż 26,48 złotych miesięcznie, czyli ponad 300 złotych rocznie;
- w przypadku „Cennika Tele2 100 minut” – klient otrzymuje możliwość wykonywania 100 minut połączeń miesięcznie za darmo; wartość tego pakietu liczona według cen połączeń międzymiastowych wynosi aż 44,14 złotych miesięcznie, czyli ponad 500 złotych rocznie;
- w przypadku „Cennika podstawowego na 12 miesięcy” – klient otrzymuje możliwość wykonywania nieograniczonej liczby połączeń międzynarodowych do krajów Unii

Europejskiej, Kanady i USA o połowę taniej, aniżeli w przypadku cennika podstawowego na czas nieoznaczony.

Celem ujednoczenia i uproszczenia zasad związanych z rezygnacją z umów lojalnościowych, Tele2 wskazała, iż ogranicza jednak swoje roszczenia do zwrotu ulgi określonej umownie na kwotę 100 złotych. Ustalona w tej wysokości kwota nie stanowi nadmiernej bariery w rezygnacji z usług świadczonych przez Tele2.

W toku postępowania wyjaśniającego Spółka zmieniła stosowane wzorce umowy. Do pisma z dnia 13 sierpnia 2007 r. załączono nowy wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla klientów indywidualnych oraz nowy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych poprzez Tele2, obowiązujący od dnia 1 czerwca 2007 r.

Mając na uwadze ustalenia dokonane w trakcie postępowania wyjaśniającego, Prezes Urzędu zamknął postępowanie w sprawie uznając, iż istnieją podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie pobierania przez Spółkę opłaty w wysokości 100 złotych z tytułu rezygnacji przez abonenta z usług abonamentu lub preselekcji Tele2 lub w przypadku zmiany cennika na inny niezwiązany z umową na czas oznaczony przed upływem 12 miesięcy.

Postanowieniem z dnia 12 lutego 2008 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Tele2 praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na pobieraniu przez Tele2 opłat z tytułu rezygnacji przez konsumentów z abonamentu lub preselekcji Tele2, w ramach umów na czas oznaczony 12 miesięcy, zawartych w wyniku wyboru przez konsumenta określonego cennika usług, które to umowy nie są związane z przyznaniem konsumentowi ulgi, co mogło pozostawać w sprzeczności z przepisami art. 57 ust. 5 i 6 Pt i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) zwanej dalej „uokik”. Jednocześnie na podstawie art. 123 kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 uokik, w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu włączono informacje uzyskane od Spółki w toku postępowania wyjaśniającego (znak akt: DDK-405-17/07/LW).

W piśmie z dnia 3 marca 2008 r. Spółka podtrzymała stanowisko przedstawione w toku postępowania wyjaśniającego wskazując, iż pobieranie opłat z tytułu rezygnacji przez konsumentów z abonamentu lub preselekcji Tele2 nie stanowi praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa opłata pobierana jest od konsumentów którzy zawarli z Tele2 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony, w ramach której abonentowi została przyznana ulga o określonej wartości, a abonent przed upływem okresu obowiązywania ww. umowy rozwiązał ją lub zrezygnował z preselekcji Tele2. Spółka wskazała, iż ustawodawca nie zdefiniował w ustawie – Prawo telekomunikacyjne pojęcia „ulgi.” Zgodnie z dokonaną przez Tele2 wykładnią przepisu art. 57 ust. 6 Pt, dostawca usług telekomunikacyjnych jest uprawniony do żądania od abonenta zwrotu równowartości ulgi (bądź jej części) w każdym przypadku rozwiązania umowy przez abonenta lub dostawcę usług z winy abonenta, gdy strony określiły w umowie termin jej obowiązywania, jak również gdy określiły w umowie wartość ulgi przyznanej abonentowi przez dostawcę. Warunkiem stosowania ww. przepisu jest wyraźne określenie wartości ulgi przyznanej abonentowi w umowie. Zarazem nie jest konieczne spełnienie przez dostawcę innych warunków.

W ocenie Spółki, umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierane pomiędzy Tele2 a jej abonentami określają wysokość ulgi przyznawanej abonentom przy zawarciu umowy (§ 7 wzoru umowy), jak również wskazują, kiedy (przy wyborze jakiego cennika) ulga ta przysługuje abonentowi – ulga przyznawana jest każdemu abonentowi, który przy zawarciu umowy wybrał cennik powiązany z umową na czas oznaczony. Spółka wskazała również, iż każdorazowo rodzaj ulgi przyznanej abonentowi wskazany jest w cenniku, który stanowi integralną część umowy (możliwość wykonywania połączeń międzynarodowych do wskazanych w cenniku państw za obniżoną cenę; możliwość wykonywania pierwszych 60 lub 100 lub 1000 minut połączeń lokalnych i międzymiastowych w danym miesiącu bez dodatkowych opłat; możliwość wykonywania połączeń lokalnych we wszystkie soboty bez dodatkowych opłat; możliwość prowadzenia rozmów telefonicznych w weekendy i święta przez całą dobę bez dodatkowych opłat). Tele2 podkreśliła także, iż skoro zasadą jest odpłatne świadczenie przez Spółkę usług telekomunikacyjnych, to każdorazowe odstępstwo od zasady odpłatności usług stanowi dla abonenta ulgę w opłacie.

Ponadto, Spółka przedstawiła nowy wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w którym zmieniono postanowienie stanowiące o przedmiotowej opłacie oraz wyjaśniła korzyści płynące z wyboru poszczególnych cenników powiązanych z umową na czas oznaczony polegających m.in. na tańszych połączeniach międzynarodowych.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., Spółka została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 30 czerwca 2008 r., Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 7 – dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej prawa.

W piśmie z dnia 8 lipca 2008 r. Spółka przedstawiła zeznanie podatkowe za rok 2007, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 54, poz. 654 ze zm.) oraz sprawozdanie finansowe za rok obrotowy 2007 wraz ze stosowną opinią biegłego rewidenta.

Następnie, w piśmie z dnia 18 lipca 2008 r., Spółka podtrzymując swoje stanowisko prezentowane w toku postępowania, jednocześnie wskazała na dokonanie zmian w swojej ofercie, jak również w praktyce działania. Z dniem 14 lipca 2008 r. Tele2 wprowadziła do swojej oferty nowe cenniki dotyczące usługi abonamentu i preselekcji. Na dowód wskazanego faktu Spółka przedstawiła Zarządzenie Dyrekcji z dnia 11 lipca 2008 r. w sprawie wprowadzenia nowych produktów do oferty Tele2. Zmienione wzorce umów miały zastosowanie w stosunku do nowych klientów Tele2. Cenniki usług zostały powiązane z dwoma rodzajami umów, tj. z umową na czas określony oraz z umową na czas nieokreślony. W przypadku zawarcia umowy na czas określony, przy zawarciu umowy, Spółka udziela konsumentom ulgi w opłacie aktywacyjnej w wysokości 122 złotych brutto. Jednocześnie z wprowadzeniem ww. zmian, Tele2 wycofała ze sprzedaży wszystkie oferowane dotychczas produkty. Dodatkowo Spółka wdrożyła zmiany w systemie bilingowym zmierzające do zaprzestania naliczania wobec konsumentów opłat związanych z przedterminowym rozwiązaniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dotyczących cenników znajdujących się w ofercie Tele2 przed dniem 14 lipca 2008 r. Na dowód powyższego Spółka przedstawiła Zarządzenia Dyrekcji z dnia 11 lipca 2008 r.

w sprawie wycofania wzorców umów oraz zaprzestania naliczania opłat w przypadku rozwiązania przez klientów umów.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

Tele2 Polska sp. z o. o. jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu art. 2 P.t. i świadczy usługi telekomunikacyjne w oparciu o wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, z wykorzystaniem infrastruktury technicznej TP S.A. Do skorzystania przez konsumenta z usług Tele2 konieczne jest zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której możliwy jest wybór usługi abonamentu i preselekcji (WLR) albo usługi preselekcji (CPS) w Tele2.

W dacie wszczęcia postępowania wyjaśniającego Spółka, zgodnie z wyjaśnieniami złożonymi w piśmie z dnia 17 kwietnia 2007 r., posługiwała się następującymi wzorcami umowy:

1. regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych poprzez Tele2 obowiązującym od 14 września 2006 r. oraz wzorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla klientów indywidualnych,
2. cennikami:
 - „Cennik podstawowy”,
 - „Cennik podstawowy na 12 miesięcy” powiązany z umową na czas oznaczony,
 - „Cennik dobry wieczór i weekend”,
 - „Cennik darmowe rozmowy non-stop” powiązany z umową na czas nieoznaczony,
 - „Cennik darmowe rozmowy non-stop” powiązany z umową na czas oznaczony,
 - „Cennik darmowe soboty” powiązany z umową na czas oznaczony,
 - „Cennik Tele2 60 minut” powiązany z umową na czas oznaczony,
 - „Cennik Tele2 100 minut” powiązany z umową na czas oznaczony,
 - „Cennik Tele2 60 minut + darmowe soboty” powiązany z umową na czas oznaczony.

Zgodnie z postanowieniem § 8 ww. wzoru umowy, w przypadku, gdy przy zawarciu Umowy (lub w czasie jej trwania) Klient wybierze Cennik powiązany z umową na czas oznaczony, Umowa zawarta zostanie na okres 12 miesięcy, liczone od daty wpisania Klienta do systemu bilingowego Tele2 (lub od daty wyboru Cennika). (...) w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Tele2, uprawiona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta jednorazową opłatą w wysokości 100 zł za każdy numer telefonu objęty umową na czas oznaczony (kwota nie podlega VAT).

Postanowienie stanowiące, iż w razie rezygnacji abonenta z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub preselekcji Tele2, Spółka uprawiona będzie do obciążenia go opłatą jednorazową w wysokości 100 złotych w brzmieniu: w przypadku rezygnacji z usługi abonamentu lub preselekcji Tele2 oraz w przypadku zmiany cennika na inny niezwiązany z umową na czas oznaczony przed upływem 12 miesięcy, Tele2 obciąży Klienta opłatą jednorazową w wysokości 100 zł (kwota nie podlega VAT) powtórzono również

w pkt 6.6. „Cennika Tele2 60 minut”, w pkt 7.6. „Cennika darmowe soboty”, w pkt 7.5. „Cennika Tele2 100 minut”, w pkt 7.5. „Cennika Tele2 60 minut + darmowe soboty”, w pkt 6.6. „Cennika podstawowego na 12 miesięcy”.

W toku postępowania wyjaśniającego Spółka zmieniła stosowane wzorce umowy, wprowadzając nowy wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla klientów indywidualnych oraz nowy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Tele2, obowiązujący od dnia 1 czerwca 2007 r. Postanowieniu § 7 ww. wzoru umowy, stanowiącemu o obciążeniu abonenta jednorazową opłatą w wysokości 100 złotych z tytułu rezygnacji z preselekcji lub abonamentu Tele2, powiązanych w umową na czas oznaczony, nadano brzmienie: (...) *umowa niniejsza została zawarta na czas oznaczony 12 miesięcy, liczonych od daty wpisania Klienta do systemu bilingowego Tele2 (lub od daty wyboru Cennika). Wybór cennika powiązanego z umową na czas oznaczony wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi o wartości 100 zł. (...) w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Tele2, uprawniona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta jednorazową opłatą w wysokości 100 zł za każdy numer telefonu objęty umową na czas oznaczony (kwota nie podlega VAT).*

W dacie wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, tj. na dzień 12 lutego 2008 r. Spółka posługiwała się wzorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w którym postanowienie stanowiące o obciążeniu abonenta jednorazową opłatą w wysokości 50 złotych lub 100 złotych z tytułu rezygnacji z preselekcji lub abonamentu Tele2, powiązanych z umową na czas oznaczony, zostało sformułowane w § 7 ww. wzoru umowy w sposób następujący: (...) *Umowa niniejsza została zawarta na czas oznaczony 12 miesięcy, liczonych od daty wpisania Klienta do systemu bilingowego Tele2 (lub daty wyboru Cennika). Wybór cennika powiązanego z umową na czas oznaczony wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi o wartości 50 zł – w przypadku Cennika Oszczędnego, lub 100 zł – w przypadku pozostałych Cenników. (...) w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Tele2, uprawniona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta opłatą jednorazową w wysokości 50 zł (w przypadku Cennika Oszczędnego) lub 100 zł (w przypadku pozostałych Cenników) za każdy numer telefonu objęty umową na czas oznaczony (kwota nie podlega VAT).*

Ponadto, w dacie wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w ofercie Spółki znajdowało się dziesięć cenników dotyczących różnych planów taryfowych, w tym trzy cenniki powiązane z umową na czas nieoznaczony i siedem cenników powiązanych z umową na czas oznaczony:

1. „Cennik podstawowy”
 - a. powiązany z umową na czas nieoznaczony (abonament miesięczny w cenie 38,43 złotych),
 - b. powiązany z umową na czas oznaczony (abonament miesięczny w cenie 38,43 złotych). Postanowienie pkt 6.6. przedmiotowego cennika stanowiło, iż *w przypadku rezygnacji z usługi abonamentu lub preselekcji Tele2 oraz w przypadku zmiany Cennika na inny, niezwiązany z umową na czas oznaczony przed upływem 12 miesięcy, Tele2 obciąży Klienta opłatą jednorazową w wysokości 100 zł (kwota nie podlega VAT).*
2. „Cennik Tele2 60 minut” powiązany z umową na czas oznaczony (abonament miesięczny w cenie 42,70 złotych). Cennik w pkt 6.6. zawierał identyczne

postanowienie z przytoczonym powyżej w przedmiocie opłaty jednorazowej. Brak analogicznego cennika powiązanego z umową na czas nieoznaczony.

3. „Cennik wolne soboty” powiązany z umową na czas oznaczony (abonament miesięczny w cenie 42,70 złotych). Cennik w pkt 7.6. zawierał identyczne postanowienie z przytoczonym powyżej w przedmiocie opłaty jednorazowej. Brak analogicznego cennika powiązanego z umową na czas nieoznaczony.
4. „Cennik Tele2 60 minut + wolne soboty” powiązany z umową na czas oznaczony (abonament miesięczny w cenie 50 złotych). Cennik w pkt 7.5. zawierał identyczne postanowienie z przytoczonym powyżej w przedmiocie opłaty jednorazowej. Brak analogicznego cennika powiązanego z umową na czas nieoznaczony.
5. „Cennik Tele2 100 minut” powiązany z umową na czas oznaczony (abonament miesięczny w cenie 50 złotych). Cennik w pkt 7.5. zawierał identyczne postanowienie z przytoczonym powyżej w przedmiocie opłaty jednorazowej. Brak analogicznego cennika powiązanego z umową na czas nieoznaczony.
6. „Cennik dobry wieczór i weekend” powiązany z umową na czas nieoznaczony (abonament miesięczny w cenie 70 złotych). Brak analogicznego cennika powiązanego z umową na czas oznaczony.
7. „Cennik rozmowy non stop”
 - a. powiązany z umową na czas oznaczony (abonament miesięczny w cenie 99 złotych), brak postanowienia w przedmiocie opłaty jednorazowej,
 - b. powiązany z umową na czas nieoznaczony (abonament miesięczny w cenie 108 złotych).

W trakcie przedmiotowego postępowania ustalono, iż Spółka zawierała umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zarówno na czas nieoznaczony, jak i na czas oznaczony. Oferowane przez Spółkę plany taryfowe, powiązane z ww. rodzajami umów, przewidywały określone limity darmowych połączeń w różnych okresach czasu. W ofercie Tele2 przeważały cenniki (plany taryfowe) powiązane z umowami na czas oznaczony. Niektóre cenniki powiązane były tylko z umową na czas oznaczony, przy jednoczesnym braku tych samych cenników powiązanych z umową na czas nieoznaczony.

Analiza i porównanie cen ww. planów taryfowych pozwoliła na następujące spostrzeżenia:

- ceny niektórych planów taryfowych nie były uzależnione od rodzaju zawieranej umowy, tzn. umowy zawieranej na czas oznaczony albo na czas nieoznaczony. Jako przykład można wskazać „Cennik podstawowy” z abonamentem miesięcznym w cenie 38,43 złotych powiązany z umową na czas nieoznaczony oraz cennik podstawowy abonamentem miesięcznym w cenie 38,43 złotych powiązany z umową na czas oznaczony. Cena abonamentu obu ofert oraz ceny za połączenia lokalne i międzymiastowe były identyczne. W zróżnicowany sposób określono jedynie ceny połączeń w wybranych kierunkach w ruchu międzynarodowym. W przedmiotowej sytuacji Tele2 w cenniku podstawowym powiązanym z umową na czas oznaczony zastrzegła opłatę w wysokości 100 złotych za rezygnację z usługi abonamentu lub preselekcji Tele2 lub za zmianę cennika na inny, niezwiązany z umową na czas oznaczony;

- niektóre plany taryfowe powiązane były tylko z umowami na czas oznaczony, a w związku z tym niemożliwe było porównanie cen ofert powiązanych z oboma rodzajami umów;

- ceny niektórych planów taryfowych były uzależnione od rodzaju zawieranej umowy, tzn. umowy zawieranej na czas oznaczony albo na czas nieoznaczony. Jako przykład można wskazać „Cennik rozmowy non stop” z abonamentem miesięcznym w cenie 108 złotych powiązany z umową na czas nieoznaczony oraz „Cennik rozmowy non stop” z abonamentem miesięcznym w cenie 99 złotych powiązany z umową na czas oznaczony.

Z dniem 14 lipca 2008 r. Tele2 wprowadziła zmiany w swojej ofercie. Zgodnie z „Zarządzeniem Dyrekcji z dnia 11 lipca 2008 r. w sprawie w sprawie wycofania wzorców umownych oraz zaprzestania naliczania opłat w przypadku rozwiązania przez klientów umów”, Spółka odstąpiła od naliczania klientom indywidualnym opłat związanych z przedterminowym rozwiązaniem umów o świadczenie usług abonamentu i preselekcji (WLR) bądź usługi preselekcji (CPS), dotyczących cenników znajdujących się w ofercie Spółki przed dniem 14 lipca 2008 r.

Ponadto, zgodnie z „Zarządzeniem Dyrekcji z dnia 11 lipca 2008 r. w sprawie wprowadzenia nowych produktów do oferty Tele2” od dnia 14 lipca 2008 r., wprowadzono następujące cenniki dotyczące usługi abonamentu i preselekcji:

1. „Cennik Tele2 Telefon Podstawowy”,
2. „Cennik Tele2 Telefon 1 Godzina”,
3. „Cennik Tele2 Telefon 2 Godziny”,
4. „Cennik Tele2 Telefon 5 Godzin”,
5. „Cennik Tele2 Telefon 20 Godzin”,
6. „Cennik Tele2 Telefon 40 Godzin.”

Sprzedaż ww. usług telekomunikacyjnych odbywa się w oparciu o nowy wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla klientów indywidualnych. Postanowienie stanowiące o obciążeniu abonenta jednorazową opłatą z tytułu rezygnacji z preselekcji lub abonamentu Tele2, powiązanych w umową na czas oznaczony, zostało sformułowane w postanowieniu § 7 ww. wzoru umowy w sposób następujący: *zawarcie umowy na czas oznaczony 12 miesięcy wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi w opłacie aktywacyjnej (w wysokości 122 zł brutto) W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony 12 miesięcy, rozwiązanie Umowy w tym okresie przez Klienta lub przez Tele2 z winy Klienta skutkuje powstaniem uprawnienia Tele2 do obciążenia Klienta opłatą w wysokości równoważności przyznanej ulgi w opłacie aktywacyjnej.* Dodatkowo, w myśl przedmiotowego Zarządzenia Dyrekcji, wskazane cenniki są oferowane w dwóch opcjach, tj. w ramach umowy na czas nieoznaczony albo w ramach umowy na czas oznaczony 12 miesięcy (za wyjątkiem „Cennika Tele2 Telefon 20 Godzin”, który będzie oferowany wyłącznie z umową na czas nieoznaczony). Poza tym każdy cennik charakteryzuje się określonym pakietem minut do wykorzystania w ramach abonamentu.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

I. Ocena działań Tele2 Polska sp. z o. o. w aspekcie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.* Zbiorowe

interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w zw. z art. 4 pkt 12 uokik).

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

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

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1905 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.¹ Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Tele2 Polska sp. z o. o. jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000125125, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

¹ trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 uokik [lit. c)] znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji;

Ad B)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.² Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.³ Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Niezgodność działań Tele2 z art. 57 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego

Zgodnie z art. 57 ust. 5 Pt, *warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne*. Przepis art. 57 ust. 5 Pt ustanawia zatem zakaz kształtowania treści umów w taki sposób aby uniemożliwić lub zniechęcić abonentów do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych. Przedmiotowe utrudnienia mogą mieć charakter finansowy, organizacyjny, a także dotyczyć innych aspektów sfery interesów konsumentów, od których uzależniają oni wybór dostawcy usług.⁴ Należy także wskazać, iż celem przepisu jest zarówno ochrona interesów abonentów usług telekomunikacyjnych, jak i promowanie konkurencji na rynku usług telekomunikacyjnych.

W związku z powyższym należało uznać, iż działania Spółki, polegające na pobieraniu dodatkowej opłaty z tytułu rezygnacji przez konsumentów z abonamentu lub preselekcji Tele2, w ramach umów na czas oznaczony 12 miesięcy zawartych w wyniku wyboru przez konsumenta odpowiedniego cennika powiązanego z umową na czas oznaczony, **które to umowy nie były związane z przyznaniem konsumentowi ulgi**, miało na celu utrudnienie zmiany dostawcy usług, który świadczy powszechnie dostępne usługi telekomunikacyjne. **Utrudnienie konsumentom zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych** polegało na stosowaniu przez Tele2 we wzorcu umowy postanowienia dającego Spółce możliwość żądania od konsumentów dodatkowej, bezprawnej opłaty za rozwiązanie umowy na czas oznaczony, przed upływem okresu na jaki została ona zawarta. Podkreślenia wymaga, iż pobieranie przedmiotowej opłaty nie znajdowało podstaw w art. 57 ust. 6 Pt, co zostanie wykazane przez Prezesa Urzędu w dalszej części decyzji. Stosowanie zatem przez Tele2 bezprawnej, nie znajdującej uzasadnienia w przepisach prawa telekomunikacyjnego opłaty mogło skutecznie powstrzymać znaczną liczbę konsumentów przed zmianą dostawcy usług.

W związku z powyższym należy uznać, iż pobieranie ww. opłaty pozostawało w sprzeczności z art. 57 ust. 5 Pt.

² tak m.in. w jednym z ostatnich orzeczeń SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07;

³ wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, cyt. za Lex;

Brak zastosowania w przedmiotowej sprawie art. 57 ust. 6 Prawa
telekomunikacyjnego

Zgodnie z przepisem art. 57 ust. 6 Pt, w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi. Warunkiem wystąpienia przez dostawcę usług telekomunikacyjnych z roszczeniem wobec abonenta o zwrot równowartości ulgi jest zatem:

- 1) istnienie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną abonentowi,
- 2) określenie w ww. umowie równowartości oraz przedmiotu ulgi przyznanej abonentowi,
- 3) określenie w ww. umowie terminu, w którym jednostronne rozwiązanie umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta, będzie uprawniało dostawcę usług do wystąpienia z żądaniem (roszczeniem) zwrotu równowartości ulgi.

Kumulatywne spełnienie wyżej wskazanych przesłanek uprawnia dostawcę usług telekomunikacyjnych do wystąpienia wobec abonenta na podstawie art. 57 ust. 6 Pt z roszczeniem odszkodowawczym, którego wysokość nie może przekroczyć jednak równowartości, określonej w umowie, ulgi przyznanej abonentowi.

Ad 1)

Prawo telekomunikacyjne nie definiuje pojęcia ulgi. Potoczne rozumienie słowa „ulga” to zmniejszenie opłat, zniżka (według: Uniwersalny Słownik Języka Polskiego t. IV, s. 1058). W szerokim tego słowa znaczeniu, w kontekście generalnej zasady odpłatności za usługi świadczone przez przedsiębiorcę - w przedmiotowej sytuacji w branży telekomunikacyjnej - ulgą może być określany limit bezpłatnych minut przyznanych do wykorzystania w ramach danego planu taryfowego czy też tańsze połączenia telefoniczne w określonym przedziale czasowym. Wymienione powyżej przykłady zmniejszenia opłat stanowią elementy różnicujące poszczególne oferty danego przedsiębiorcy lub też oferty różnych przedsiębiorców. Jednakże przedmiotowe zniżki w opłatach nie będą stanowiły ulgi w pojęciu przepisu art. 57 ust. 6 Pt, który to dotyczy ulgi (zniżki) **realnie (faktycznie)** przyznawanej konsumentowi (konsumowanej) w momencie zawarcia umowy lub w trakcie jej wykonywania, a nie ulgi (zniżki) hipotetycznej. Oczywistym wydaje się, iż celem racjonalnego ustawodawcy, planowany – przy użyciu przepisu art. 57 ust. 6 Pt – zakres regulacji stosunków umownych w relacjach przedsiębiorcy telekomunikacyjnego z abonentem, nie mógł dotyczyć elementów (w tym cen, zniżek, upustów) różnicujących poszczególne oferty danego przedsiębiorcy, a tym bardziej elementów różnicujących oferty różnych przedsiębiorców. Przedmiotowy przepis może dotyczyć zatem jedynie ulg (zniżek) **realnie (faktycznie)** przyznawanych konsumentowi (konsumowanych przez konsumenta) w momencie zawarcia umowy lub w trakcie jej wykonywania, a nie odnoszących się do pewnych zniżek, upustów do których konsument, przy wyborze określonej oferty będzie jedynie uprawniony (lecz nie ma obowiązku skorzystania z niej).

⁴ S. Piątek, Prawo telekomunikacyjne, Komentarz, wyd. 2, Warszawa 2005 r., str. 430-431;

Obrazując powyższą argumentację przykładami należy przedstawić co następuje.

Przykład 1:

Standardowa oferta przedsiębiorcy telekomunikacyjnego przewiduje, iż opłata aktywacyjna wynosi 200 złotych. W ramach oferty określonej ogólnie mianem promocyjnej, ten sam przedsiębiorca telekomunikacyjny przewiduje opłatę aktywacyjną w wysokości 1 złote. Konsument zawierając umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzymuje zatem ulgę w wysokości 199 złotych, która to ulga realizuje się (musi się zrealizować) już w momencie zawarcia umowy (konieczność poniesienia przez konsumenta mniejszych kosztów aktywacji). W sytuacji określenia zatem przez przedsiębiorcę w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na warunkach promocyjnych, iż konsument, zawierając przedmiotową umowę, otrzymuje ulgę w wysokości 199 złotych, która to ulga dotyczy obniżonej, w porównaniu z warunkami standardowymi, opłaty aktywacyjnej, przedsiębiorca dysponuje roszczeniem określonym w art. 57 ust. 6 Pt.

Przykład 2:

Standardowa oferta przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, np. dotycząca umów na czas nieoznaczony, przewiduje, iż cena usługi X wynosi 200 złotych miesięcznie. W ramach oferty niestandardowej, np. dotyczącej umów na czas oznaczony 24 miesięcy, cena usługi X wynosi 150 złotych miesięcznie. Konsument, zawierając zatem umowę na czas oznaczony 24 miesięcy, co miesiąc otrzymuje od przedsiębiorcy ulgę w wysokości 50 złotych. W sytuacji określenia zatem przez przedsiębiorcę w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na czas oznaczony, iż konsument, zawierając przedmiotową umowę, otrzymuje co miesiąc ulgę w wysokości 50 złotych, która to ulga dotyczy obniżonej, w porównaniu z warunkami standardowymi, ceny za usługę X, przedsiębiorca dysponuje roszczeniem określonym w art. 57 ust. 6 Pt. W sytuacji zatem rozwiązania przez abonenta umowy po okresie 9 miesięcy jej obowiązywania, wysokość ww. roszczenia w przedstawianej sytuacji wyniesie 450 złotych (9 miesięcy x 50 złotych).

Przykład 3:

W standardowej ofercie operatora telefonii komórkowej cena aparatu telefonicznego XYZ wynosi 2000 złotych. W ramach oferty niestandardowej, np. dotyczącej umów na czas oznaczony 24 miesięcy, cena aparatu telefonicznego XYZ wynosi 100 złotych. Konsument zawierając umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych i zakup aparatu telefonicznego otrzymuje zatem ulgę w wysokości 1900 złotych, która to ulga realizuje się (musi się zrealizować) już w momencie zawarcia umowy (konieczność poniesienia przez konsumenta mniejszych kosztów zakupu aparatu telefonicznego). W sytuacji określenia zatem przez przedsiębiorcę w umowie zawartej na czas oznaczony, iż konsument, zawierając przedmiotową umowę, otrzymuje ulgę w wysokości 1900 złotych, która to ulga dotyczy obniżonej, w porównaniu z warunkami standardowymi, ceny zakupu aparatu telefonicznego, przedsiębiorca dysponuje roszczeniem określonym w art. 57 ust. 6 Pt.

Podstawowym zatem warunkiem koniecznym do wystąpienia przez dostawcę usług telekomunikacyjnych z żądaniem zwrotu ulgi jest istnienie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z przyznaniem przedmiotowej ulgi, która to ulga zostaje realnie (faktycznie) przyznana konsumentowi (konsumowana przez konsumenta) w momencie zawarcia umowy lub w trakcie jej wykonywania.

Tymczasem Tele2, pojęcie ulgi odnosi do pewnych zniżek, upustów do których konsument, przy wyborze określonej oferty jest jedynie **uprawniony** (lecz nie ma obowiązku skorzystania z nich), w szczególności do **potencjalnych** korzyści finansowych wynikających

dla abonentów z wyboru określonych cenników, np. możliwości korzystania z tańszych połączeń lub przyznania darmowych minut, które charakteryzują dany plan taryfowy. Hipotetyczny charakter przyznanej ulgi potwierdzają zresztą wyjaśnienia Tele2 złożone w toku postępowania, wskazujące na „wartość dostępnej dla klienta ulgi związanej z wyborem danego cennika (...).”

Mając na uwadze powyższe, za wykazany należy uznać fakt, iż **umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierane przez Tele2 nie były związane z przyznaną abonentowi ulgą w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt.** Przedmiotowa konstatacja czyni zbędnym rozważanie kolejnych przesłanek dotyczących warunków wystąpienia przez dostawcę usług telekomunikacyjnych z roszczeniem wobec abonenta o zwrot równowartości ulgi (wskazane w pkt 2 i 3 powyżej). Mając jednak na uwadze argumentację prezentowaną w toku postępowania przez Tele2, Prezes Urzędu dokona ich analizy, kierując się zasadą dokładnego i wszechstronnego zebrania i rozważenia stanu faktycznego sprawy (art. 7 k.p.a.).

Ad 2)

Kolejnym warunkiem możliwości wystąpienia przez dostawcę usług telekomunikacyjnych z żądaniem zwrotu ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt jest dokładne określenie jej wartości i przedmiotu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z przyznaniem ww. ulgi. Powyższa konstatacja znajduje potwierdzenie w doktrynie prawa, gdzie reprezentowany jest pogląd, iż przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dostawca usług telekomunikacyjnych powinien w sposób jednoznaczny i wyraźny określić w umowie wartość ulgi przyznanej abonentowi, a ponadto wskazać czego ta ulga dotyczy i jak długo usługobiorca jest nią związany, tak aby informacja o wartości ulgi była znana przy podpisywaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Dokładne określenie w umowie przedmiotowej ulgi, stanowi warunek skorzystania przez dostawcę usług z przepisu art. 57 ust. 6 Pt.⁵

W opisanych powyżej przykładach rodzaj i wartość ulgi określone w umowie będą odnosić się do:

- przykład nr 1: obniżona opłata aktywacyjna, wartość ulgi 199 złotych;
 - przykład nr 3: obniżona cena zakupu aparatu telefonicznego XYZ, wartość ulgi 100 złotych.
- W przykładzie nr 2 ulga dotyczyć będzie obniżonej ceny usługi X, przy porównaniu oferty niestandardowej do oferty standardowej. Wartość ulgi uzależniona będzie od liczby miesięcy, w czasie których konsument korzystał z usługi X na warunkach niestandardowych (ulgowych).

Tele2 w postanowieniu § 7 wzoru umowy (obowiązującego w dacie wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów) o treści (...) *Umowa niniejsza została zawarta na czas oznaczony 12 miesięcy, liczonych od daty wpisania Klienta do systemu bilingowego Tele2 (lub daty wyboru Cennika). Wybór cennika powiązanego z umową na czas oznaczony wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi o wartości 50 zł – w przypadku Cennika Oszczędnego, lub 100 zł – w przypadku pozostałych Cenników. (...) w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Tele2, uprawniona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta opłatą jednorazową w wysokości 50 zł (w przypadku Cennika Oszczędnego) lub 100 zł (w przypadku pozostałych Cenników) za każdy numer telefonu objęty umową na czas oznaczony (kwota nie podlega VAT), nie*

⁵ S. Piątek, Prawo telekomunikacyjne, Komentarz, wyd. 2, Warszawa 2005 r., str. 431;

określiła w ogóle rodzaju ulgi w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wskazując tylko na jej potencjalną, hipotetyczną wartość. Abonent nie posiadał zatem wszystkich wymaganych prawem informacji dotyczących ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt. Samo bowiem określenie wartości ulgi bez odniesienia jej do przedmiotu, rodzaju ulgi jest działaniem niewystarczającym ze strony dostawcy usług telekomunikacyjnych. Przedmiotowe postanowienie wzoru umowy nie może zostać uznane za przyznanie konsumentowi określonej ulgi, a w konsekwencji **wskazywana przez przedsiębiorcę w umowie ulga ma charakter pozorny**. Podkreślenia wymaga, że choć postanowienie stanowi o przyznaniu konsumentowi ulgi w określonej wysokości, nie wiadomo czego ona dotyczy i **w jaki sposób się realizuje**. Raz jeszcze należy wskazać, iż ulga musi być **realna**, a więc możliwa do zweryfikowania na etapie zawierania umowy. W niniejszej sprawie, jedyną korzyść finansową dla abonenta może dotyczyć wykonywania przez niego połączeń po obniżonej cenie – co jednak nie może być uznane za ulgę w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt.

W ocenie Prezesa Urzędu, mając na uwadze poczynione w pkt 1 powyżej rozważania dotyczące pojęcia ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt, rodzaj ulgi nie został określony w odpowiednich cennikach powiązanych z umową na czas oznaczony, na co wskazywała Spółka w toku postępowania. Nawet jednak gdyby przyjąć argumentację Tele2 wskazującą na określenie rodzaju ulgi w ww. cennikach, działanie Spółki pozostawałoby nadal niewystarczające w świetle przepisu art. 57 ust. 6 nakładającego na przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wymóg zamieszczenia wszelkich elementów dotyczących tejże ulgi w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Ad 3)

W umowie powinien także zostać określony termin, w którym jednostronne rozwiązanie umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta, będzie uprawniało dostawcę usług do wystąpienia z żądaniem (roszczeniem) zwrotu równowartości ulgi.

Postanowienie § 7 wzoru umowy wskazywało, iż (...) *w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Tele2, uprawniona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta opłata jednorazową w wysokości (...)*. W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie nie wskazywało w sposób jednoznaczny i precyzyjny, czy ww. termin odnosi się do pełnego okresu trwania umowy zawartej na czas oznaczony czy też innego, krótszego okresu.

Mając na uwadze powyższe należy stwierdzić, iż praktyka Tele2 polegająca na pobieraniu opłaty jednorazowej z tytułu rezygnacji przez konsumentów z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na czas oznaczony 12 miesięcy zawartej w wyniku wyboru przez konsumenta odpowiedniego cennika usług, jako umowy nie związanej z przyznaniem konsumentowi ulgi, nie mogła znajdować swojego uzasadnienia w art. 57 ust. 6 Pt.

Ad C)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub

wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. O tym czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01).

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest zatem ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów lub gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego dana praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy.⁶ Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie praktyka Tele2 godziła w interesy potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli zawrzeć z Tele2 umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcia zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach nieprawidłowości przedstawianych przez konsumentów, lecz wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów

⁶ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791;

konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne.⁷ Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy. W tym też aspekcie, w niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesu gospodarczego konsumentów poprzez narażenie ich na zapłatę bezprawnej opłaty za rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony, niezwiązanej z ulgą przyznaną abonentowi, przed upływem okresu, na jaki została zawarta (naruszenie interesów ekonomicznych konsumentów) oraz nierzetelność traktowania konsumentów przez przedsiębiorcę (naruszenie interesów niemajątkowych).

II. Rozstrzygnięcie w pkt I sentencji decyzji. Nakaz zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 26 ust. 1 uokik, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazaniu zaniechania jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonego w przepisie art. 24 uokik.

W trakcie postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka prezentowała stanowisko wskazujące na zgodność z prawem podejmowanych przez nią działań związanych z pobieraniem opłaty w wysokości 100 złotych

W piśmie z dnia 18 lipca 2008 r. Spółka, podtrzymując ww. stanowisko, poinformowała o wprowadzeniu zmian w swojej ofercie oraz praktyce działania. Spółka wskazała, iż wycofała ze sprzedaży wszystkie dotychczasowe cenniki, jak również dotychczasowy wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Na dowód powyższego Spółka przedstawiła Zarządzenie Dyrekcji z dnia 11 lipca 2008 r. w sprawie wprowadzenia nowych produktów do oferty Tele2. Dodatkowo Spółka przedstawiła Zarządzenie Dyrekcji z dnia 11 lipca 2008 r. w sprawie wycofania z użycia wzorców umownych oraz zaprzestania naliczanie opłat w przypadku rozwiązania przez klientów umów, w myśl którego Tele2 zobowiązała się do nienaliczania opłaty jednorazowej z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy zawartej na czas oznaczony, powiązanej z cennikami znajdującymi się w ofercie Tele2 przed dniem 14 lipca 2008 r.

Mając na uwadze powyższe, w sentencji niniejszej decyzji uznano działania Tele2 za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazano zaniechanie jej stosowania. Przedmiotowe rozstrzygnięcie motywowane jest w szczególności faktem, iż Spółka, dokonując z dniem 14 lipca 2008 r. zmian w stosowanych wzorcach umów, nie dokonała zmian w umowach funkcjonujących w obrocie z konsumentami. Podtrzymując prezentowane w toku postępowania stanowisko Tele2 wskazała, iż dokonała zmian w ofercie kierowanej do nowych klientów. Jednocześnie wzorce umowy stosowane przed datą 14 lipca

⁷ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona ... ;

2008 r. w niezmienionej treści pozostały w obrocie. Jak wskazuje się w orzecznictwie sądowym, wykonanie nakazu zaniechania stosowania praktyki (odpowiednio możliwość stwierdzenia przez Prezesa Urzędu zaniechania stosowania praktyki), obok powstrzymania się z egzekwowaniem narzuconego przez powoda warunku umowy, powinno polegać na usunięciu tegoż warunku z już zawartych i w dalszym ciągu obowiązujących umów.⁸

W ocenie Prezesa Urzędu, nie sposób także uznać ww. Zarządzenia Dyrekcji w zakresie zobowiązania się Spółki do nie pobierania od konsumentów opłaty jednorazowej za przedterminowe rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony, za wystarczający dowód zaniechania przedmiotowej praktyki. Zarządzenie Dyrekcji, podobnie jak inne procedury wewnętrzne przedsiębiorcy, nie stanowią integralnej części umów zawartych z konsumentem, jak również w każdym czasie mogą zostać zmienione przez przedsiębiorcę. W ocenie Prezesa Urzędu, zaniechanie stosowania przez przedsiębiorcę kwestionowanej praktyki powinno polegać również na zmianie umów znajdujących się w obrocie z konsumentami.

Z uwagi na powyższe, wobec braku zmiany wzorców umowy funkcjonujących już w obrocie przed dniem 14 lipca 2008 r. należy uznać, iż Tele2 nie udowodniła zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

III. Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Nakazanie publikacji decyzji. Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji. Nakazanie skierowania indywidualnie do każdego abonenta będącego stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Tele2 Polska Sp. z o. o., zawartej na czas określony przed dniem 14 lipca 2008 r., pisemnego oświadczenia.

Prezes Urzędu nałożył na Tele2, na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 26 ust. 1 uokik, obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości na koszt Tele2 na stronie internetowej przedsiębiorcy www.tele2.pl w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej www.tele2.pl oraz utrzymywanie jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 miesięcy, a ponadto dwukrotną publikację sentencji decyzji na koszt Tele2 na jednej z pięciu pierwszych stron dziennika o zasięgu ogólnopolskim o objętości co najmniej 24 cm x 12 cm, przy czym okres między przedmiotowymi publikacjami powinien wynosić co najmniej 7 dni.

W myśl przepisu art. 26 ust. 2 uokik, Prezes Urzędu może określić w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu ww. dodatkowych środków.

Należy wskazać, iż celem zamieszczenia w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wydanej na podstawie art. 26 ust. 1 uokik, przedmiotowych elementów dodatkowych jest usunięcie trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów

⁸ wyrok SOKIK z dnia 30 października 2007 r., XVII Ama 62/06, dotyczący postępowania w sprawie praktyk ograniczających konkurencję, znajdujący odpowiednie zastosowanie do postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;

konsumentów. Ponadto nakazanie publikacji decyzji spełnia równocześnie funkcję edukacyjną oraz prewencyjną wobec innych uczestników rynku - zarówno przedsiębiorców, jak i konsumentów.

W niniejszej sprawie doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez bezprawne pobieranie przez Spółkę opłaty jednorazowej za rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony przed upływem czasu na jaki umowa została zawarta, co pozostawało w sprzeczności z art. 57 ust. 5 Pt.

Prezes Urzędu, nakazując Tele2 obowiązki publikacyjne dotyczące całej decyzji (strona internetowa przedsiębiorcy www.tele2.pl) oraz sentencji decyzji (dziennik o zasięgu ogólnopolskim), uznał za zasadne nakazanie podania do wiadomości szerokiego kręgu odbiorców informacji o działaniach Spółki, które zostały uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Upublicznienie treści decyzji podyktowane jest faktem, iż jako akt prawa administracyjnego ma ona charakter podwójnie konkretny (dotyczy konkretnej strony i konkretnej sytuacji), a nie abstrakcyjny i generalny. Z uwagi na okoliczność, iż przedmiotowa decyzja dotyczy zagadnień istotnych z punktu widzenia zbiorowych interesów konsumentów, może jednak zachodzić obawa, iż wiedzy o dokonanym rozstrzygnięciu nie uzyskają wszystkie zainteresowane podmioty. Tym samym upublicznienie decyzji staje się uzasadnione. Wymienione obowiązki publikacyjne spełnią funkcję edukacyjną, wskazując konsumentom oraz innym profesjonalnym uczestnikom rynku telekomunikacyjnego wykładnię przepisów prawa telekomunikacyjnego, które to przepisy dotyczą zdecydowanej większości wzorców umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych na czas oznaczony, stanowiąc czytelną informację w zakresie stosowania przez ww. przedsiębiorców w konstruowanych przez nich wzorcach umowy instytucji ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt. W odniesieniu do konsumentów, informując o bezprawnych praktykach oraz przestrzegając przed nimi, należy zakładać, że świadomość konsumentka wzrośnie i konsumenci będą lepiej znać swoje prawa i obowiązki. Funkcja prewencyjna zostanie zrealizowana wobec innych niż Tele2 przedsiębiorców telekomunikacyjnych, gdyż publikacja będzie ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania wymaganych przepisami prawa standardów i stosowania podobnych praktyk muszą liczyć się z określonymi sankcjami.

Ponadto, Prezes Urzędu nałożył na Tele2 obowiązek skierowania na koszt Spółki do każdego abonenta, będącego stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Tele2, zawartej na czas oznaczony przed dniem 14 lipca 2008 r., pisemnego oświadczenia, znajdującego się na karcie formatu A4, wydrukowanego czarną czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 14 punktów, o treści: „Tele2 Polska sp. z o.o. informuje, iż od dnia 14 lipca 2008 r. Spółka – na mocy Zarządzenia Dyrekcji Tele2 Polska sp. z o.o. z dnia 11 lipca 2008 r. w sprawie wycofania z użycia wzorców umownych oraz zaprzestania naliczania opłat w przypadku rozwiązywania przez klientów umów – zaprzestała naliczenia klientom indywidualnym Tele2 opłat, związanych z przedterminowym rozwiązaniem przez klientów umów o świadczenie usług abonamentu i preselekcji (WLR) bądź usługi preselekcji (CPS), dotyczących cenników znajdujących się w ofercie Tele2 przed dniem 14 lipca 2008 r. Niniejsze oświadczenie Tele2 Polska sp. z o.o. stanowi realizację pkt III sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DDK 38/2008 z dnia 31 grudnia 2008 r.”

Rozważając zasadność nałożenia na Spółkę przedmiotowego obowiązku dodatkowego należy wskazać, iż zarówno ustawodawca, jak i w ślad z nim doktryna prawa, nie opowiada

się przeciwko możliwości kumulowania środków mających na celu eliminację skutków bezprawnych zachowań i dopuszcza zastosowania kilku w jednej decyzji.⁹ Powinny jednak za tym przemawiać określone cele.

Celem zawarcia w niniejszej decyzji przedmiotowego elementu dodatkowego jest udzielenie konsumentom – abonentom Tele2 posiadającym umowy na czas oznaczony zawarte przed dniem 14 lipca 2008 r. (datą dokonania przez Spółkę zmian we wzorcach umowy) czytelnej informacji na temat zaprzestania z tą datą pobierania przez Tele2 od konsumentów opłaty jednorazowej w wysokości 50 złotych lub 100 złotych z tytułu rozwiązania umowy zawartej na czas oznaczony przed upływem czasu na jaki umowa została zawarta, co pozostawało w sprzeczności z art. 57 ust. 5 Pt (które jednak nie mogło doprowadzić do stwierdzenia zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, z uwagi na brak zmian w umowach funkcjonujących w obrocie z konsumentami. Tym bardziej jest to ważne, gdyż sama sentencja decyzji, która zostanie opublikowana dwukrotnie w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim, nie zawiera informacji na temat przedmiotowej decyzji Tele2 dotyczącej zaprzestania pobierania od konsumentów ww. opłaty. Omawiany obowiązek stanowi zatem kontynuację działań Prezesa Urzędu mających na celu spowodowanie, by niniejsza decyzja - która stanowi w jego ocenie istotne z punktu widzenia interesów konsumentów rozstrzygnięcie - mogła dotrzeć do jak najszerszego kręgu odbiorców, spełniając funkcję edukacyjną i prewencyjną.

Dzięki informacjom zawartym w oświadczeniu skierowanym przez Tele2 do części swoich abonentów, konsumenci dowiedzą się, iż ewentualne nałożenie na nich opłaty jednorazowej za rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jest bezprawne i niezgodne z decyzją podjętą w przedmiotowym zakresie przez samą Spółkę. Należy ponadto wskazać, iż publikacja niniejszej decyzji na stronie internetowej Spółki oraz sentencji decyzji w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim, może nie zostać zauważona przez wszystkich konsumentów będących abonentami Tele2. Dlatego też w celu jak najpełniejszej ochrony abonentów Tele2, którzy w bezpośredni sposób narażeni są na skutki stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, wobec braku zaniechania jej stosowania przez Spółkę, niezbędna jest indywidualna, pisemna informacja w zakresie i treści określonymi w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt II i III sentencji niniejszej decyzji.

IV. Rozstrzygnięcie w pkt IV sentencji decyzji. Nałożenie kary pieniężnej.

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności kar nakładanych przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary

⁹ K Kohutek (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008 r., str. 668-669;

nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno **funkcję represyjną**, jak i prewencyjną (dyscyplinującą). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106 uokik, Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także uprzednie naruszenie przepisów tej ustawy (art. 111 uokik).

W pkt I sentencji niniejszej decyzji uznano określone działania Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazano zaniechanie jej stosowania. Praktyka ta polegała na pobieraniu przez Tele2 Polska sp. z o. o. opłat z tytułu rezygnacji przez konsumentów z abonamentu lub preselekcji Tele2, w ramach umów na czas oznaczony 12 miesięcy, zawartych w wyniku wyboru przez konsumenta określonego cennika usług, które to umowy nie były związane z przyznaniem konsumentowi ulgi, co pozostawało w sprzeczności z przepisami art. 57 ust. 5 Pt. oraz godziło w zbiorowe interesy konsumentów. Za udowodnione należy uznać, iż doszło do naruszenia przez Spółkę określonego w art. 24 ust. 1 uokik zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w sposób określony w sentencji niniejszej decyzji.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej w sytuacji stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przede wszystkim mając na uwadze charakter stosowanej przez Spółkę praktyki, naruszającej ekonomiczne, a także pozaekonomiczne interesy konsumentów. Mając zatem na uwadze interes publiczny oraz rodzaj dobra będącego przedmiotem ochrony Prezes Urzędu uznał, iż samo stwierdzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów będzie niewystarczającym działaniem ze strony organu administracji. W związku z powyższym, w ocenie Prezesa Urzędu, wykazana została słuszność zastosowanego środka w postaci kary pieniężnej.

Następnie, nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność spełnienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że określone w ww. przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio nie tylko z treści tego przepisu, ale również ma umocowanie w ustawie zasadniczej. Zgodnie bowiem z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak Tele2. Podmioty profesjonalnie działające na rynku powinny posiadać umiejętność przewidzenia, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nie mogą skutecznie dowodzić braku świadomości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Niewątpliwie, posiadając zarówno odpowiednie środki organizacyjne i finansowe, jak i wykwalifikowaną kadrę pracowniczą, i dochowując należytej staranności, Tele2 mogło dokonać oceny kwestionowanej przez Prezesa Urzędu praktyki pod kątem jej zgodności z przepisami prawa telekomunikacyjnego. W świetle powyższego, uzasadnione jest stwierdzenie, że działania Tele2 miały co najmniej charakter nieumyślny, tj. Spółka dopuściła się bezprawnego

działania na skutek niezachowania należytej staranności w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej określonej przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności (art. 355 § 2 k.c.), będąc w stanie przewidzieć możliwość bezprawności działania.

Charakter i stopień naruszenia interesu publicznoprawnego do jakiego doszło w wyniku naruszenia przez Spółkę zakazu określonego w art. 24 uokik, uzasadniają nałożenie na Tele2 kary pieniężnej w wysokości określonej w sentencji decyzji.

Przy miarkowaniu kary jako okoliczności obciążające wzięto pod uwagę:

- Tele2 nie zaniechała zarzucanych jej praktyk, tj. nie dokonała zmian w stosowanych wzorcach umowy, wskutek działań podjętych przez Prezesa UOKiK (wszczęcie postępowania wyjaśniającego, wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów);
- kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania, co w niniejszej sprawie dotyczy podmiotu z dużym doświadczeniem w prowadzeniu działalności gospodarczej w branży telekomunikacyjnej, obejmującej obszar całego kraju. W związku z tym, od profesjonalisty, jakim jest Tele2, zajmującego się od lat obsługą rynku detalicznego usług telekomunikacyjnych, można i należało oczekiwać, iż w przygotowaniu wzorców umowy uwzględni wszelkie okoliczności dotyczące ich treści, w tym także potrzebę ochrony interesów konsumentów;
- Tele2 prowadzi działalność gospodarczą na obszarze całego kraju;
- niniejsza decyzja stanowi już czwartą decyzję Prezesa Urzędu stwierdzającą stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹⁰;
- Tele2 stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów od początku wejścia w życie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. 21 kwietnia 2007 r., przewidujących możliwość nałożenia kary pieniężnej za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (choć należy podkreślić, że przedmiotowe praktyki Spółki rozpoczęły się wcześniej i miały miejsce co najmniej w dacie wszczęcia postępowania wyjaśniającego, tj. 13 marca 2007 r.);
- praktyka Tele2 w znacznym stopniu naruszała ekonomiczne interesy konsumentów (zapewniając jednocześnie Spółce zyski z pobierania od konsumentów bezprawnych opłat w wysokości 50 lub 100 złotych), choć nie pozostawała także bez wpływu na pozaekonomiczne interesy konsumentów.

Jako okoliczności łagodzące wzięto natomiast pod uwagę fakt:

- nie zgadzając się z zarzutami postawionymi przez Prezesa Urzędu (co w oczywisty sposób nie stanowi ani okoliczności obciążającej ani łagodzącej), Spółka podjęła w toku postępowania działania mające na celu zaprzestanie pobierania od konsumentów opłat w wysokości 50 lub 100 złotych;

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów odnosi wysokość kary pieniężnej do procentowej wielkości przychodu przedsiębiorcy, przy czym pod pojęciem przychodu należy rozumieć przychód uzyskany przez przedsiębiorcę w roku podatkowym poprzedzającym dzień wszczęcia postępowania na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

¹⁰ decyzja Prezesa Urzędu nr RKT 64/2004 z dnia 30 listopada 2004 r. (prawomocna), decyzja Prezesa Urzędu nr DDK 6/2006 z dnia 30 maja 2006 r. (prawomocna), decyzja Prezesa Urzędu nr DDK 17/2008 z dnia 28 sierpnia 2008 r. (nieprawomocna);

w rozumieniu obowiązujących przedsiębiorcę przepisów o podatku dochodowym (art. 4 pkt 15 uokik).

Przychód osiągnięty przez Spółkę w 2007 r. w kwocie 397 838 000,00 złotych (słownie: trzysta dziewięćdziesiąt siedem milionów osiemset trzydzieści osiem tysięcy złotych 00/100 groszy) ustalono na podstawie złożonego przez nią sprawozdania finansowego za rok zakończony dnia 31 grudnia 2007 r. wraz opinią biegłego rewidenta. Stąd maksymalny wymiar kary, zgodnie z powyżej przytoczonymi przepisami, mógłby wynieść 10% przychodów Spółki, tj. 39 783 800,00 PLN (słownie: trzydzieści dziewięć milionów siedemset osiemdziesiąt trzy tysiące osiemset złotych 00/100 groszy).

W świetle ww. okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie **3 978 380,00 PLN (słownie: trzy miliony dziewięćset siedemdziesiąt osiem tysięcy trzysta osiemdziesiąt złotych 00/100 groszy)**. Oznacza to, że nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie **stanowi 1 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2007 r.** oraz 10 % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe oraz potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla strony niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić także funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyczyniając się do zapewnienia trwałego zaniechania naruszania przez Spółkę w przyszłości reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

V. Rozstrzygnięcie w pkt V sentencji decyzji. Nadanie rygoru natychmiastowej wykonalności w odniesieniu do pkt II i pkt III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 103 uokik, Prezes Urzędu może nadać decyzji w części lub w całości rygor natychmiastowej wykonalności, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest zatem wystąpienie ważnego interesu konsumentów – mającego dużą wartość, istotnego, doniosłego dla ochrony sfery praw i uprawnień konsumentów przed negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy. Z uwagi na ważny interes konsumentów natychmiastowe wykonania obowiązków nałożonych w drodze decyzji staje się konieczne. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes

konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

W niniejszej sprawie przedmiotem ochrony jest zarówno ekonomiczne, jak również niemajątkowe interesy konsumentów, co wykazano w części niniejszej decyzji poświęconej zważeniu przesłanki godzenia w zbiorowy interes konsumentów.

Celem niniejszej decyzji jest zapewnienie konsumentom ochrony przed pobieraniem przez przedsiębiorcę od konsumentów bezprawnej opłaty jednorazowej w wysokości 100 złotych z tytułu rozwiązania umowy zawartej na czas oznaczony przed upływem czasu na jaki umowa została zawarta, a która to umowa nie wiązała się z przyznaniem konsumentowi ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt.

Należy ponadto podkreślić, iż Spółka – mimo wykazania zaprzestania pobierania od konsumentów ww. opłaty – nie przedstawiła dowodów świadczących o trwałym zaniechaniu zarzucanej jej praktyki (brak zmian w umowach funkcjonujących w obrocie z konsumentami), a co za tym idzie abonenci Tele2, którzy zawarli umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przed dniem 14 lipca 2008 r. (data dokonanych przez Spółkę zmian we wzorcach umowy), są w dalszym ciągu narażeni na skutki stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I niniejszej decyzji. Dlatego, z punktu widzenia ochrony interesów konsumentów, najistotniejszym jest jak najszybsze powzięcie przez nich informacji o rozstrzygnięciu Prezesa Urzędu dokonanym w niniejszej decyzji oraz informacji o zaprzestaniu przez Tele2 pobierania od konsumentów opłaty jednorazowej w wysokości 100 złotych z tytułu rozwiązania umowy zawartej na czas oznaczony przed upływem czasu na jaki umowa została zawarta, a która to umowa nie wiązała się z przyznaniem konsumentowi ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu za konieczne uznał nadanie decyzji w zakresie pkt II i pkt III sentencji decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności.

W ocenie Prezesa Urzędu, realizacja ww. funkcji niniejszej decyzji będzie możliwa tylko wtedy, gdy obowiązki wskazane w pkt II i III sentencji niniejszej decyzji, zostaną zrealizowane niezwłocznie po doręczeniu przedsiębiorcy decyzji. Wykonanie nałożonych na Tele2 obowiązków publikacji decyzji oraz złożenia oświadczenia o określonej w sentencji niniejszej decyzji treści dopiero po jej uprawomocnieniu może oznaczać powinność ich zrealizowania dopiero po zakończeniu postępowania odwoławczego, tj. uwzględniając dwuinstancyjność postępowania sądowego oraz możliwość skorzystania z nadzwyczajnego środka zaskarżenia w postaci skargi kasacyjnej. W takim wypadku nałożone na Tele2 dodatkowe obowiązki nie będą już miały istotnego znaczenia i staną się wręcz bezprzedmiotowe z uwagi na fakt, iż do tego czasu umowy zawarte przez Spółkę na czas oznaczony przed datą 14 lipca 2008 r. z pewnością zostaną już zrealizowane. Natomiast w sytuacjach kiedy przedmiotowe umowy zostaną rozwiązane przez konsumentów przed upływem czasu na jaki zostały zawarte, konsumenci nie będą dysponowali informacjami na temat rozstrzygnięcia dokonanego w niniejszej decyzji, w tym informacji o zaprzestaniu pobierania przez Tele2 przedmiotowych opłat. Ważny interes konsumentów realizuje się zatem poprzez konieczność szybkiego reagowania na naruszenie interesów konsumentów mając na uwadze, iż przedmiotem kwestionowanej w niniejszej decyzji praktyki są umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarte na czas oznaczony.

W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszej sprawie występuje przesłanka ważnego interesu konsumentów, który powinien być zabezpieczony poprzez nadanie decyzji w określonej w sentencji części rygoru natychmiastowej wykonalności.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt V sentencji niniejszej decyzji.

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

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Otrzymuje:

1. r. pr. Andrzej Springer
pełnomocnik Tele2 Polska sp. z o.o.
Kancelaria Prawna Grynhoff, Woźny, Maliński sp. k.
ul. Bonifraterska 17
00-203 Warszawa
2. a/a