



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Kraków, 10 lutego 2026 r.

RKR.610.3.2023.SJ

DECYZJA Nr RKR-1/2026

„informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]”

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego uprawdopodobniono, że **T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie** stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714), polegającej na zastrzeganiu w warunkach ofert promocyjnych postanowień przewidujących pobieranie od konsumentów oznaczonej sumy (kary umownej) w wysokości utraconego rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w opłacie abonamentowej naliczonej i wskazanej na fakturach wystawionych za świadczone im usługi telekomunikacyjne za cykle rozliczeniowe następujące po jednym lub kilku cyklach rozliczeniowych, w których konsumenci nie dokonali zapłaty za należności wynikające z poszczególnych faktur w terminie w nich określonych, podczas gdy taką oznaczoną sumę (karę umowną) można zastrzec jedynie w odniesieniu do zobowiązania niepieniężnego, co może naruszać art. 483 § 1 *ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny* (Dz. U. z 2025 r. poz. 1071, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów

oraz po zobowiązaniu się przez **T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie** (dalej także: „Spółka”, „T-Mobile”, „T-Mobile Polska S.A.”) do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków powyżej określonego naruszenia Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **T-Mobile Polska S.A.** obowiązek wykonania ww. zobowiązania do:

A. przyznania jednorazowego przysporzenia konsumentckiego - według wyboru konsumenta - w postaci jednej z poniższych form przysporzenia, tj.:

(1) zwrotu pobranej kary umownej w wysokości nieprzyznanych (utraconych) - w wyniku zastosowania przez T-Mobile Polska S.A. zakwestionowanych postanowień warunków ofert promocyjnych [opisane w punkcie I. powyżej (dalej powyższe postanowienia będą określane także jako: „zakwestionowane postanowienia WOP”)] - rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność (dalej także: „rabat”) z uwagi na brak terminowego uregulowania należności wskazanych na poprzedniej fakturze lub posiadanie zaległości płatniczych wynikających z umowy zawartej z T-Mobile Polska S.A. (dalej jedna lub obie takie sytuacje będą określane także zbiorczo jako: „brak terminowej płatności”). Wysokość należnej konsumentowi kwoty takiego zwrotu zostanie ustalona przez T-Mobile na zasadach określonych w punktach I.A.1.1. lit. a., I.A.1.5. i I.A.2.1. lit. a. poniżej, a powyżej opisana forma przysporzenia będzie określana dalej także jako: „zwrot środków”

albo

(2) rabatu na zakup telekomunikacyjnych urządzeń końcowych znajdujących się w ofercie T-Mobile dostępnej w stacjonarnych punktach sprzedaży lub w sprzedaży telefonicznej. Wysokość takiego rabatu zostanie ustalona przez T-Mobile w sposób określony w punktach I.A.1.1. lit. b. i I.A.2.1.lit. b. poniżej,

konsumentom, którzy w okresie od 1 listopada 2021 r. do 31 maja 2023 r.:

i. byli stronami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

oraz

ii. nie otrzymali (utracili) - na skutek zastosowania przez T-Mobile zakwestionowanych postanowień *WOP* - przynajmniej jednego rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowego uregulowania należności wskazanych na poprzedniej fakturze lub posiadanie zaległości płatniczych wynikających z umowy zawartej z T-Mobile

oraz

iii. nie otrzymali wcześniej od Spółki pełnego zwrotu pobranej kary umownej w wysokości stanowiącej wartość nieprzyznanych (utraconych) - w wyniku zastosowania przez T-Mobile zakwestionowanych postanowień *WOP* - rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowej płatności (dalej także: „zwrot”, „zwrot pobranej kary umownej”, „zwrot wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów”, „zwrot należnej kwoty”) z jakiegokolwiek tytułu

oraz

iv. uiścili na rzecz Spółki przynajmniej jedną opłatę abonamentową z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych powiększoną o wartość nieprzyznanego (utraconego) rabatu z uwagi na brak terminowej płatności

w następujący sposób:

A.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień skierowania do nich indywidualnej informacji o przysługującym im przysporzeniu, będą pozostawać abonentami T-Mobile:

A.1.1. Spółka poinformuje takiego konsumenta o możliwości wyboru jednej z form przysporzenia, tj.:

a. zwrotu pobranej kary umownej w postaci upustu na kolejnej fakturze lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych w kwocie odpowiadającej wartości nieprzyznanych (utraconych) - na skutek zastosowania przez T-Mobile Polska S.A. zakwestionowanych postanowień *WOP* - rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowej płatności (dalej także: „wartość nieprzyznanych (utraconych) rabatów”), przy czym nie będzie on mógł przekraczać wyższej z poniższych kwot (wartości):

- wartości 20 nieprzyznanych (utraconych) rabatów

albo

- 100% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności maksymalnie 5 faktur,

- 70% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 6 lub 7 faktur,
- 50% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 8 lub 9 faktur,
- 30% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 10 lub większej liczby faktur.

Wysokość należnej konsumentowi kwoty zwrotu zostanie ustalona przez T-Mobile z uwzględnieniem powyżej określonych zasad oraz po dokonaniu weryfikacji, która z wyliczonych wartości będzie wyższa. Upust na kolejnej fakturze zostanie przyznany uprawnionemu konsumentowi w odniesieniu do pełnej kwoty abonamentu za usługi telekomunikacyjne rozliczane na takiej fakturze. W przypadku, gdy wartość należnego zwrotu będzie przewyższała pełną kwotę takiego abonamentu, to upust będzie udzielany konsumentowi na kolejnych fakturach - na zasadach opisanych w poprzednim zdaniu - do chwili, w której otrzyma przysługujące mu przysporzenie w postaci zwrotu środków w pełnej ww. wysokości

albo

b. uzyskania rabatu na telekomunikacyjne urządzenia końcowe - znajdujące się w ofercie T-Mobile dostępnej w stacjonarnych punktach sprzedaży lub w sprzedaży telefonicznej - w wysokości stanowiącej dwukrotność wartości przysporzenia w postaci zwrotu pobranej kary umownej opisanego w **punkcie I.A.1.1. lit. a. powyżej**,

A.1.2. Spółka wezwie konsumenta do wyboru jednej z form przysporzenia wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta,

A.1.3. Spółka konsumentom, którzy zgłoszą się do niej, podając swoje dane i wybiorą przysporzenie w formie zwrotu środków, przekaże taki zwrot - w postaci upustu na kolejnej fakturze lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych - w wysokości ustalonej w sposób określony w **punkcie I.A.1.1. lit. a. powyżej**,

A.1.4. Spółka konsumentom, którzy zgłoszą się do niej, podając swoje dane i wybiorą przysporzenie w postaci rabatu na telekomunikacyjne urządzenia końcowe, przekaże voucher na kwotę ustaloną w sposób określony w **punkcie I.A.1.1. lit. b. powyżej** (dalej takie przysporzenie będzie określane także jako: „voucher”),

A.1.5. w przypadku, gdy konsument nie wskaże Spółce, którą z powyższych form przysporzenia (**określonych w punkcie I.A.1.1. powyżej**) wybiera lub nie poda Spółce niezbędnych danych do jego otrzymania (na zasadach opisanych w **punktach I.C.2. i I.C.3. poniżej**), T-Mobile przyzna konsumentowi zwrot pobranej kary umownej w postaci upustu na kolejnej fakturze lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych w wysokości zależnej od liczby nieopłaconych faktur, których nieuregulowanie w terminie skutkowało nieprzyznaniem (utrata) rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność, tj. w kwocie stanowiącej:

- 100% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności maksymalnie 5 faktur,

- 70% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 6 lub 7 faktur,
- 50% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 8 lub 9 faktur,
- 30% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 10 lub większej liczby faktur.

Upust na kolejnej fakturze zostanie przyznany konsumentowi w odniesieniu do pełnej kwoty abonamentu za usługi telekomunikacyjne rozliczane na takiej fakturze. W przypadku, gdy wartość należnego zwrotu będzie przewyższała pełną kwotę takiego abonamentu, to upust będzie udzielany konsumentowi na kolejnych fakturach - na zasadach opisanych w poprzednim zdaniu - do chwili, w której otrzyma przysługujące mu przysporzenie w postaci zwrotu środków w pełnej ww. wysokości,

A.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień skierowania do nich indywidualnej informacji o przysługującym im przysporzeniu, nie będą pozostawać abonentami T-Mobile:

A.2.1. Spółka poinformuje takiego konsumenta o możliwości wyboru jednej z form przysporzenia, tj.:

a. zwrotu pobranej kary umownej w postaci przelewu na rachunek bankowy konsumenta w kwocie odpowiadającej wartości nieprzyznanych (utraconych) - na skutek zastosowania przez Spółkę zakwestionowanych postanowień *WOP* - rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowej płatności, przy czym nie będzie on mógł przekraczać wyższej z poniższych kwot (wartości):

- wartości 20 nieprzyznanych (utraconych) rabatów

albo

- 100% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności maksymalnie 5 faktur,
- 70% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 6 lub 7 faktur,
- 50% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 8 lub 9 faktur,
- 30% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w przypadku konsumentów, którzy utracili rabaty z uwagi na brak terminowej płatności 10 lub większej liczby faktur

albo

b. uzyskania rabatu na telekomunikacyjne urządzenia końcowe - znajdujące się w ofercie T-Mobile dostępnej w stacjonarnych punktach sprzedaży lub w sprzedaży telefonicznej - w wysokości stanowiącej dwukrotność wartości przysporzenia w postaci zwrotu pobranej kary umownej opisanego w **punkcie I.A.2.1. lit. a. powyżej**,

A.2.2. Spółka wezwie konsumenta do wyboru jednej z form przysporzenia oraz wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu przysługującej konsumentowi kwoty wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta,

A.2.3. Spółka konsumentom, którzy zgłoszą się do niej, podając swoje dane i wybiorą przysporzenie w formie zwrotu środków, przekaże taki zwrot - w postaci przelewu na numer rachunku bankowego przekazany przez konsumenta - w wysokości wskazanej w punkcie **I.A.2.1. lit. a. powyżej**,

A.2.4. Spółka konsumentom, którzy zgłoszą się do niej, podając swoje dane i wybiorą przysporzenie w postaci rabatu na telekomunikacyjne urządzenia końcowe przekaże voucher na kwotę ustaloną w sposób określony w punkcie **I.A.2.1. lit. b. powyżej**,

A.2.5. w przypadku, gdy konsument - przed dniem zakończenia utrzymywania przez Spółkę formularza, o którym mowa w punkcie **I.C.3. lit. a. poniżej**, na dedykowanej podstronie T-Mobile - nie wskaże, którą z powyższych form przysporzenia (**określonych w punkcie I.A.2.1. powyżej**) wybiera, to utraci on możliwość uzyskania przysporzenia w późniejszym terminie,

B. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących nieprzyznania (utruty) - w wyniku zastosowania przez Spółkę zakwestionowanych postanowień *WOP* - rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowego uregulowania należności wskazanych na poprzedniej fakturze lub posiadanie zaległości płatniczych wynikających z umowy zawartej z T-Mobile, które łącznie spełniają poniższe warunki:

i. wpłynęły do Spółki w okresie od 1 listopada 2021 r. do 1 grudnia 2023 r.

oraz

ii. zostały rozpatrzone przez Spółkę w całości negatywnie lub częściowo negatywnie

oraz

iii. zostały złożone przez konsumentów, którym na zasadach określonych w punkcie **I.A. powyżej** (jednorazowe przysporzenie konsumenckie) nie przysługuje pełny zwrot środków w kwocie odpowiadającej wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów z uwagi na brak terminowej płatności

w następujący sposób:

B.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w punkcie **I.B. powyżej**, będą pozostawać abonentami T-Mobile:

a. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu jego reklamacji oraz jej uwzględnieniu i przyznaniu pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów. Konsument otrzyma pełny ww. zwrot niezależnie od tego, czy jego żądanie zgłoszone w reklamacji dotyczyło zwrotu całości albo części kwoty nieprzyznanych (utraconych) rabatów z uwagi na brak terminowej płatności

oraz

b. T-Mobile dokona na rzecz konsumenta pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w postaci upustu na kolejnej fakturze lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych. Upust na kolejnej fakturze zostanie przyznany konsumentowi w odniesieniu do pełnej kwoty abonamentu za usługi telekomunikacyjne

rozliczane na takiej fakturze. W przypadku, gdy wartość należnego zwrotu będzie przewyższała pełną kwotę takiego abonamentu, to upust będzie udzielany konsumentowi na kolejnych fakturach - na zasadach opisanych w poprzednim zdaniu - do chwili, w której otrzyma przysługujący mu zwrot w pełnej wysokości,

albo

c. w przypadku, gdy w treści reklamacji konsument zażądał bezpośredniego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu należnej kwoty wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta. Jeśli konsument w wyznaczonym terminie nie przekaze Spółce numeru rachunku bankowego, to T-Mobile dokona na rzecz konsumenta zwrotu należnej kwoty w sposób opisany w **punkcie I.B.1. lit. b. powyżej**. Konsument o takim rozwiązaniu zostanie poinformowany wraz z powyżej wskazanym wezwaniem,

B.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w **punkcie I.B. powyżej**, nie będą pozostawać abonentami T-Mobile:

a. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu jego reklamacji oraz jej uwzględnieniu i przyznaniu pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów. Konsument uzyska pełny ww. zwrot niezależnie od tego, czy jego żądanie zgłoszone w reklamacji dotyczyło zwrotu całości albo części kwoty nieprzyznanych (utraconych) rabatów z uwagi na brak terminowej płatności. Taki zwrot konsument otrzyma w postaci przelewu na rachunek bankowy

oraz

b. T-Mobile Polska S.A. wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu należnej kwoty wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta

oraz

c. w przypadku, gdy konsument nie przekaze numeru rachunku bankowego - przed dniem zakończenia utrzymywania przez Spółkę formularza, o którym mowa w **punkcie I.C.3. lit. a. poniżej**, na dedykowanej podstronie T-Mobile - to utraci on możliwość uzyskania pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w późniejszym terminie,

C. wykonania obowiązków, o których mowa w **punktach I.A. i I.B. powyżej**, w następujący sposób:

C.1. Spółka przekaze uprawnionym konsumentom informację o:

a. możliwości uzyskania - zgodnie z wyborem dokonany przez konsumenta w określonym terminie - jednej z form przysporzenia wymienionych w **punkcie I.A.1.1. powyżej**, konieczności przekazania Spółce niezbędnych danych oraz skutku nieprzekazania przez konsumenta informacji o wyborze jednej z proponowanych mu form przysporzenia, o czym mowa w **punkcie I.A.1. powyżej**,

b. możliwości uzyskania - zgodnie z wyborem dokonany przez konsumenta w określonym terminie - jednej z form przysporzenia wymienionych w **punkcie I.A.2.1. powyżej**, konieczności wyboru jednej z opcji przysporzenia oraz przekazania Spółce niezbędnych

danych, w tym numeru rachunku bankowego celem uzyskania należnego zwrotu, o którym mowa w punkcie I.A.2. powyżej,

c. ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz jej uwzględnieniu i przyznaniu pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów, o czym mowa w punkcie I.B.1. lit. a. i b. powyżej,

d. ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz jej uwzględnieniu i przyznaniu pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów, konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego w określonym terminie i skutku nieprzekazania takiego numeru w wyznaczonym terminie, o czym mowa w punkcie I.B.1. lit. a. i c. powyżej,

e. ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz jej uwzględnieniu i przyznaniu pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów i konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego w określonym terminie, o czym mowa w punkcie I.B.2. lit. a. i b. powyżej,

zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta [poprzez maila, a w przypadku nieposiadania adresu poczty elektronicznej konsumenta lub niemożliwości doręczenia maila - listem zwykłym nadanym na ostatni znany T-Mobile adres korespondencyjny konsumenta]

w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

C.2. termin na przekazanie przez konsumenta informacji o wyborze formy przysporzenia lub wskazania danych lub numeru rachunku bankowego zostanie określony:

a. w indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie I.C.1. lit. a., b., d. i e. powyżej, przy czym będzie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Spółkę poprzez dodanie **co najmniej 45 dni** od dnia wysyłki maila/pisma do konsumenta,

b. w oświadczeniu, o którym mowa w punkcie I.D. poniżej, przy czym zostanie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez T-Mobile Polska S.A. poprzez dodanie **6 miesięcy i 15 dni od dnia opublikowania Komunikatu oraz Oświadczenia, o których mowa w punkcie I.D. poniżej**, na dedykowanej podstronie na stronie internetowej Spółki. Taki termin będzie miał zastosowanie w przypadku niemożności przekazania konsumentowi indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie I.C.1. lit. b. i e. powyżej,

C.3. przekazanie przez konsumenta informacji o wyborze formy przysporzenia lub danych lub o numerze rachunku bankowego do wypłaty należnego mu zwrotu może zostać dokonane w punkcie obsługi klienta Spółki, za pośrednictwem infolinii T-Mobile lub drogą elektroniczną (mailowo lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na dedykowanej podstronie T-Mobile Polska S.A.):

a. formularz, o którym mowa powyżej, zostanie zamieszczony oraz aktywowany na dedykowanej podstronie T-Mobile nie później niż w dniu rozpoczęcia przekazywania konsumentom informacji, o której mowa w punktach I.C.1. lit. a., b., d. i e. powyżej oraz **utrzymywany na niej przez okres 6 miesięcy i 15 dni od dnia jego zamieszczenia**,

b. rozmowa telefoniczna przeprowadzona za pośrednictwem infolinii Spółki zostanie przez nią zarejestrowana. Konsument, który w czasie takiej rozmowy wskaże inny numer rachunku bankowego w stosunku do ww. numeru posiadanego przez T-Mobile, nie będzie

zobowiązany do jego potwierdzenia przy użyciu formy dokumentowej (np. poprzez wysłanie maila, wypełnienie formularza na stronie internetowej),

C.4. T-Mobile w przypadku wyboru - przez konsumenta pozostającego abonentem Spółki - przysporzenia określonego w **punkcie I.A.1.1. lit. a. powyżej**, rozpocznie dokonywanie na rzecz takiego konsumenta należnego mu zwrotu (w postaci upustu na kolejnej fakturze lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych) w **terminie 2 miesięcy** od daty przekazania przez niego informacji o wyborze formy przysporzenia na zasadach określonych w **punktach I.C.2. oraz I.C.3. powyżej**,

C.5. Spółka w przypadku wyboru przez konsumenta przysporzenia określonego w **punktach I.A.1.1. lit. b. powyżej lub I.A.2.1. lit. b. powyżej** przekaze konsumentowi voucher w postaci elektronicznej w **terminie 2 miesięcy** od daty przekazania przez konsumenta informacji o wyborze formy przysporzenia oraz danych na zasadach określonych w **punktach I.C.2. oraz I.C.3. powyżej**. Voucher może być zrealizowany wyłącznie przez powyżej wskazanego konsumenta przy zamówieniu produktów sprzedawanych przez T-Mobile w stacjonarnych punktach sprzedaży lub w sprzedaży telefonicznej. Voucher będzie ważny przez okres 6 miesięcy (będzie go można wykorzystać jednorazowo i zrealizować pełną wartość). W przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży przy której wykorzystano voucher, konsument będzie mógł ponownie skorzystać z vouchera,

C.6. T-Mobile w przypadku braku przekazania - przez konsumenta pozostającego abonentem Spółki - informacji o wyborze formy przysporzenia przyzna je takiemu konsumentowi w postaci zwrotu pobranej kary umownej, o którym mowa w **punkcie I.A.1.5. powyżej**, w **terminie 2 miesięcy od upływu terminu określonego w punkcie I.C.2. powyżej**. W takim terminie Spółka rozpocznie również przekazywanie konsumentowi należnego mu zwrotu w sposób opisany w **punkcie I.A.1.5. powyżej**,

C.7. T-Mobile w przypadku wyboru - przez konsumenta niepozostającego abonentem Spółki - przysporzenia określonego w **punkcie I.A.2.1. lit. a. powyżej** dokona na rzecz takiego konsumenta należnego mu zwrotu w **terminie 2 miesięcy** od daty przekazania przez niego informacji o wyborze formy przysporzenia i wskazania numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w **punktach I.C.2. oraz I.C.3. powyżej**,

C.8. T-Mobile w przypadkach opisanych w **punktach I.B.1. lit. b. oraz I.B.1. lit. c. zd. 2 w zw. z I.B.1. lit. b. powyżej** rozpocznie dokonywanie na rzecz konsumenta zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w postaci upustu na kolejnej fakturze lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych w **terminie 1 miesiąca** od daty pozytywnego rozpatrzenia reklamacji określonej w **punkcie I.B. powyżej**,

C.9. Spółka dokona zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów - w przypadkach, o których mowa w **punktach I.B.1. lit. c. zd. 1 powyżej oraz I.B.2. lit. a. i b. powyżej** w **terminie 1 miesiąca** od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w **punktach I.C.2. oraz I.C.3. powyżej**,

C.10. w przypadku gdy:

a. po dniu skierowania do konsumenta indywidualnej informacji o przysługującym mu przysporzeniu określonym w **punkcie I.A.1. powyżej**

albo

b. po dniu pozytywnego rozpatrzenia reklamacji określonej w punkcie I.B. powyżej oraz

c. przed zakończeniem udzielania konsumentowi upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w punktach I.A.1.1. lit. a., I.A.1.5., I.B.1. lit. b. oraz I.B.1. lit. c. zd. 2 w zw. z I.B.1. lit. b. powyżej,

konsument nie będzie już pozostawać abonentem T-Mobile, to Spółka dokona na jego rzecz zwrotu pozostałej części przyznanego zwrotu środków w postaci zwiększenia salda na koncie abonenckim konsumenta związanym z umową obowiązującą w jednym z dni określonych w punkcie I.C.10. lit. a. i b. powyżej. Spółka poinformuje konsumenta mailem lub listem zwykłym (na zasadach opisanych szerzej w punkcie I.C.1. powyżej) o dokonaniu takiej czynności, wysokości środków zgromadzonych na koncie abonenckim oraz o możliwości i sposobach składania wniosku o zwrot nadpłaty z konta abonenckiego. T-Mobile skieruje powyższą informację do konsumenta w terminie miesiąca od dnia zwiększenia salda na jego koncie abonenckim, o czym mowa w punkcie I.C.10 zd. 1 powyżej,

C.11. Spółka konsumentom uprawnionym do przysporzenia określonego w punkcie I.A.1. powyżej, którzy utracili rabaty za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowej płatności maksymalnie 5 faktur, przekaze - w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2026. Decyzja dotyczy postanowień, które przewidywały brak przyznawania (utrata) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku nieterminowego opłacania faktur. Zgodnie z decyzją wysokość takiego nieprzyznanego (utraconego) rabatu może być uznana za karę umowną.

Na podstawie decyzji przysługuje Państwu przysporzenie w jednej wybranej przez Państwa opcji:

(a) zwrot środków w kwocie [wartość zł] w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych

albo

(b) voucher w kwocie [wartość] zł, który będą mogli Państwo zrealizować przy zakupie urządzeń z oferty T-Mobile (np. smartfona) w punktach sprzedaży T-Mobile oraz w trakcie rozmowy telefonicznej. Voucher będzie ważny przez okres 6 miesięcy (będzie go można wykorzystać jednorazowo i zrealizować pełną wartość).

Co należy zrobić?

Informację o wybranej formie przysporzenia mogą nam Państwo przekazać do dnia [data do uzupełnienia] 2026 r.:

- wysyłając maila na adres: [adres e-mail],
- dzwoniąc na naszą infolinię: [numer infolinii],

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: [adres podstrony z formularzem],
- w salonie T-Mobile.

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru PESEL,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Przysporzenie zgodnie z Państwa wyborem otrzymają Państwo w ciągu 2 miesięcy od przekazania nam powyższej informacji.

Co w przypadku, gdy nic Państwo nie zrobią?

Po upływie terminu na przekazanie informacji o wyborze formy przysporzenia, otrzymają Państwo zwrot środków w postaci upustu na kolejnych fakturach.

Dodatkowe informacje

Z pełną treścią decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.t-mobile.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

T-Mobile

C.12. Spółka konsumentom uprawnionym do przysporzenia określonego w punkcie I.A.1. powyżej, niewskazanym w punkcie I.C.11. powyżej, przekaze - w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2026. Decyzja dotyczy postanowień, które przewidywały brak przyznawania (utrata) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku nieterminowego opłacania faktur. Zgodnie z decyzją wysokość takiego nieprzyznanego (utraconego) rabatu może być uznana za karę umowną.

Na podstawie decyzji przysługuje Państwu przysporzenie w jednej wybranej przez Państwa opcji:

(a) **zwrot środków** w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych

albo

(b) **voucher**, który będą mogli Państwo zrealizować przy zakupie urządzeń z oferty T-Mobile (np. smartfona) w punktach sprzedaży T-Mobile oraz w trakcie rozmowy telefonicznej. Voucher będzie ważny przez okres 6 miesięcy (będzie go można wykorzystać jednorazowo i zrealizować pełną wartość).

Co należy zrobić?

Informację o wybranej formie przysporzenia mogą nam Państwo przekazać **do dnia [data do uzupełnienia] 2026 r.:**

- wysyłając maila na adres: [adres e-mail],
- dzwoniąc na naszą infolinię: [numer infolinii],
- wypełniając formularz dostępny pod adresem: [adres podstrony z formularzem],
- w salonie T-Mobile.

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru PESEL,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Przysporzenie zgodnie z Państwa wyborem otrzymają Państwo w ciągu 2 miesięcy od przekazania nam powyższej informacji.

Co w przypadku, gdy nic Państwo nie zrobią?

Po upływie terminu na przekazanie informacji o wyborze formy przysporzenia otrzymają Państwo zwrot środków w postaci upustu na kolejnych fakturach.

Dodatkowe informacje

Z pełną treścią decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.t-mobile.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

T-Mobile

C.13. Spółka konsumentom uprawnionym do przysporzenia określonego w punkcie I.A.2. powyżej przekaze - w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2026. Decyzja dotyczy postanowień, które przewidywały brak przyznawania (utrata) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku nieterminowego opłacania faktur. Zgodnie z decyzją wysokość takiego nieprzyznanego (utraconego) rabatu może być uznana za karę umowną.

Na podstawie decyzji przysługuje Państwu przysporzenie w jednej wybranej przez Państwa opcji:

(a) zwrot środków w kwocie [wartość] zł w postaci przelewu na rachunek bankowy, albo

(b) voucher w kwocie [wartość] zł, który będą mogli Państwo zrealizować przy zakupie urządzeń z oferty T-Mobile (np. smartfona) w punktach sprzedaży T-Mobile oraz w trakcie rozmowy telefonicznej. Voucher będzie ważny przez okres 6 miesięcy (będzie go można wykorzystać jednorazowo i zrealizować pełną wartość).

Co należy zrobić?

Informację o wybranej formie przysporzenia mogą nam Państwo przekazać do dnia [data do uzupełnienia] 2026 r.:

- wysyłając maila na adres: [adres e-mail],
- dzwoniąc na naszą infolinię: [numer infolinii],
- wypełniając formularz dostępny pod adresem: [adres podstrony z formularzem],
- w salonie T-Mobile.

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru PESEL,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Przysporzenie zgodnie z Państwa wyborem otrzymają Państwo w ciągu 2 miesięcy od przekazania nam powyższej informacji.

Dodatkowe informacje

Z pełną treścią decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.t-mobile.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

T-Mobile

C.14. Spółka konsumentom uprawnionym do pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów, o którym mowa w punkcie I.B.1. lit. a. i b. powyżej, przekazuje - w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2026. Decyzja dotyczy postanowień, które przewidywały brak przyznawania (utrata) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku nieterminowego opłacania faktur. Zgodnie z decyzją wysokość takiego nieprzyznanego (utraconego) rabatu może być uznana za karę umowną.

Ta wiadomość ma charakter informacyjny, nic nie muszą Państwo robić.

Na podstawie decyzji przysługuje Państwu zwrot w kwocie [wartość] zł w związku z ponownym rozpatrzeniem reklamacji, która dotyczyła nieotrzymania (utrata) rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność oraz uwzględnieniem jej w całości. Wcześniej taką reklamację rozpatrzyliśmy negatywnie.

Zwrot wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach.

Dodatkowe informacje

Z pełną treścią decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.t-mobile.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

T-Mobile

C.15. Spółka konsumentom uprawnionym do pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów, o którym mowa w punkcie I.B.1. lit. a. i c. powyżej przekazuje - w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2026. Decyzja dotyczy postanowień, które przewidywały brak przyznawania (utrata) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku nieterminowego opłacania faktur. Zgodnie z decyzją wysokość takiego nieprzyznanego (utraconego) rabatu może być uznana za karę umowną.

Na podstawie decyzji przysługuje Państwu zwrot w kwocie [wartość] zł w związku z ponownym rozpatrzeniem reklamacji, która dotyczyła nieotrzymania (utrata) rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność oraz uwzględnieniem jej w całości. Wcześniej taką reklamację rozpatrzyliśmy negatywnie.

Co należy zrobić?

Zwrot wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów otrzymają Państwo po podaniu numeru rachunku bankowego.

Taką informację mogą nam Państwo przekazać do dnia [data do uzupełnienia] 2026 r.:

- wysyłając maila na adres: [adres e-mail],
- dzwoniąc na naszą infolinię: [numer infolinii],
- wypełniając formularz dostępny pod adresem: [adres podstrony z formularzem],
- w salonie T-Mobile.

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru PESEL,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Należną Państwu kwotę zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Co w przypadku, gdy nic Państwo nie zrobią?

W przypadku, gdy do [data do uzupełnienia] 2026 r. nie przekażą nam Państwo numeru rachunku bankowego, to przysługującą Państwu kwotę [zwrot wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów] rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach.

Dodatkowe informacje

Z pełną treścią decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.t-mobile.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

T-Mobile

C.16. Spółka konsumentom uprawnionym do pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów, o którym mowa w punkcie I.B.2. powyżej, przekaże - w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2026. Decyzja dotyczy postanowień, które przewidywały brak przyznawania (utrata) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku nieterminowego opłacania faktur. Zgodnie z decyzją wysokość takiego nieprzyznanego (utraconego) rabatu może być uznana za karę umowną.

Na podstawie decyzji przysługuje Państwu zwrot w kwocie [wartość] zł w związku z ponownym rozpatrzeniem reklamacji, która dotyczyła nieotrzymania (utrata) rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność oraz uwzględnieniem jej w całości. Wcześniej taką reklamację rozpatrzyliśmy negatywnie.

Co należy zrobić?

Zwrot wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów otrzymają Państwo po podaniu numeru rachunku bankowego.

Taką informację mogą nam Państwo przekazać do dnia [data do uzupełnienia] 2026 r.:

- wysyłając maila na adres: [adres e-mail],
- dzwoniąc na naszą infolinię: [numer infolinii],
- wypełniając formularz dostępny pod adresem: [adres podstrony z formularzem],
- w salonie T-Mobile.

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru PESEL,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Należną Państwu kwotę zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Dodatkowe informacje

Z pełną treścią decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.t-mobile.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

T-Mobile

C.17. Spółka konsumentom uprawnionym do złożenia wniosku o zwrot nadpłaty z konta abonenckiego, o którym mowa w punkcie I.C.10. powyżej, przekaże - w terminie miesiąca od dnia zwiększenia salda na koncie abonenckim konsumenta, o czym mowa w punkcie I.C.10 zd. 1 powyżej - informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w wiadomości z [data do uzupełnienia] r. poinformowaliśmy Państwa o decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 dotyczącej rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność oraz przysługującym Państwu zwrocie środków.

W związku z tym, że nie są już Państwo naszymi abonentami należną Państwu kwotę zwrotu rozliczyliśmy poprzez zwiększenie salda na Państwa koncie abonenckim. Środki zgromadzone na koncie w wysokości [wartość] zł mogą Państwo wypłacić poprzez złożenie wniosku o zwrot nadpłaty. W załączeniu przesyłamy wzór takiego wniosku.

Taki wniosek mogą nam Państwo przekazać:

- wysyłając maila na adres: [adres e-mail],
- wysyłając pismo na adres: [adres korespondencyjny Spółki],
- dzwoniąc na naszą infolinię: [numer infolinii],
- w salonie T-Mobile.

Pozdrawiamy

T-Mobile,

D. opublikowania na głównej stronie internetowej T-Mobile Polska S.A. mieszczącej się pod adresem www.t-mobile.pl - w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji - komunikatu o treści (dalej: „Komunikat”):

Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 dotycząca rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Dowiedz się więcej.

odsyłającego do dedykowanej podstrony zawierającej informacje o treści zobowiązania, link do wersji jawnej decyzji oraz formularza, o którym mowa w punkcie I.C.3. lit. a. powyżej (dalej: „Oświadczenie”):

T-Mobile informuje, że Prezes UOKiK wydał decyzję zobowiązującą nr RKR-1/2026. W decyzji Prezes UOKiK uprawdopodobnił, że stosowaliśmy praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka dotyczyła zastrzegania w warunkach ofert promocyjnych postanowień, które przewidywały brak przyznawania (utrata) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową

płatność w przypadku nieterminowego opłacania faktur. Zgodnie z decyzją wysokość takiego nieprzyznanego (utraconego) rabatu może być uznana za karę umowną.

Co przysługuje konsumentom i co należy zrobić?

Na podstawie decyzji konsumentom, którzy w opisanej wcześniej sytuacji nie otrzymali (utracili) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność przyznamy przysporzenie w jednej z przedstawionych im opcji: zwrot środków lub voucher na urządzenia w T-Mobile. O tym co przysługuje konsumentom, jak i terminie na dokonanie wyboru, poinformujemy konsumentów mailowo lub listownie pomiędzy [do uzupełnienia data] 2026 r. a [do uzupełnienia data] 2026 r.

Informację o wyborze formy przysporzenia lub numerze rachunku bankowego konsumentom będą mogli nam przekazać w punktach sprzedaży T-Mobile, wysyłając maila na adres (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej), dzwoniąc na naszą infolinię (tutaj zostanie wskazany numer infolinii) lub wypełniając formularz. Link do formularza będzie aktywny od [do uzupełnienia data] 2026 r. W indywidualnej korespondencji wskażemy termin, w jakim konsumentom będą mogli nam przekazać informację o swoim wyborze lub numerze konta bankowego.

Konsumentom, którzy nadal są naszymi abonentami i nie wybiorą jednej z proponowanych im opcji przysporzenia, przyznamy zwrot środków w postaci upustu na kolejnych fakturach.

Konsument, który nie uzyskał (utracił) rabatu z uwagi na brak terminowej płatności oraz nie otrzymał od nas prośby o dokonanie wyboru formy przysporzenia lub podanie numeru rachunku bankowego, będzie mógł to uczynić do [do uzupełnienia data wynikająca z punktu I.C.2. lit. b. powyżej] 2026 r.

Ponadto pozytywnie rozpatrzymy reklamacje konsumentów, które dotyczyły nieprzyznania (utruty) rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowego opłacania faktur. W takim przypadku należny zwrot konsument otrzyma w postaci upustu na kolejnych fakturach lub przelewu bankowego. Numer rachunku bankowego konsument będzie mógł nam przekazać w taki sam sposób, jak osoby uprawnione do wyboru jednej z opcji przysporzenia.

Dodatkowe informacje

Ze szczegółami zobowiązania T-Mobile Polska mogą się Państwo zapoznać w decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl.

w następujący sposób:

D.1. Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny dostępnej pod adresem www.t-mobile.pl, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Komunikat będzie widoczny w całości przez cały czas pozostawania użytkownika na stronie głównej www.t-mobile.pl oraz nie będzie mógł przybrać formy np. rotacyjnego banera, czy slajdera,

D.2. w przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczny będzie Komunikat o treści skróconej: **Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026. Dowiedz się więcej** z możliwością jego rozwinięcia przez użytkownika,

D.3. Komunikat i Oświadczenie będą wyjustowane oraz sporządzone czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff) z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach,

D.4. wielkość czcionki użytej w:

D.4.1. Komunikacie będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na stronie internetowej T-Mobile w nagłówkach,

D.4.2. Oświadczeniu będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na stronie internetowej T-Mobile,

D.5. fragment Komunikatu: (...) **Dowiedz się więcej** (...) będzie stanowił hipertączę (link) do dedykowanej podstrony internetowej T-Mobile zawierającej treść Oświadczenia,

D.6. na ww. dedykowanej podstronie fragment Oświadczenia: (...) decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 (...) będzie stanowił hipertączę (link) do treści wersji jawnej niniejszej decyzji opublikowanej w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl,

D.7. fragment oświadczenia: (...) wypełniając formularz (...) od dnia aktywacji formularza, o którym mowa w punkcie I.C.3. lit. a. powyżej, będzie stanowił hipertączę (link) do podstrony zawierającej treść ww. formularza,

D.8. w przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia Komunikatu oraz Oświadczenia na stronie internetowej T-Mobile,

D.9. w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy Spółki,

D.10. publikacja Komunikatu i Oświadczenia nastąpi w tym samym dniu roboczym, co Komunikat w aplikacji określony w punkcie I.E. poniżej, a także Komunikat na portalach Facebook i Instagram oraz Komunikat na portalu X, o których mowa odpowiednio w punktach I.F. i I.G. poniżej,

D.11. Komunikat i Oświadczenie będą dostępne na stronie internetowej T-Mobile przez okres 6 miesięcy i 15 dni od daty ich zamieszczenia, przy czym w dniu aktywacji formularza, o którym mowa w punkcie I.C.3. lit. a. powyżej, z treści Oświadczenia zostanie usunięte sformułowanie: *Link do formularza będzie aktywny od [do uzupełnienia data] 2026 r.*,

E. opublikowania w aplikacji *Mój T-Mobile* (dostępnej na dzień wydania decyzji z poziomu strony www oraz do pobrania w *Google Play* i *AppStore*) - w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji - komunikatu o następującej treści (dalej: „Komunikat w aplikacji”):


Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 dotycząca rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Dowiedz się więcej

odsyłającego w formie hipertączę (linku) do dedykowanej podstrony internetowej Spółki zawierającej treść Oświadczenia, o którym mowa w punkcie I.D. powyżej

w następujący sposób:

- E.1.** Komunikat w aplikacji będzie dostępny oraz utrzymywany w aplikacji *Mój T-Mobile* (lub innej, która ją zastąpi) dla konsumentów pozostających abonentami Spółki, którzy są uprawnieni do otrzymania przysporzenia określonego w **punkcie I.A. powyżej** oraz uzyskania pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji określonych w **punkcie I.B. powyżej**,
- E.2.** Komunikat w aplikacji zostanie zamieszczony na stronie głównej aplikacji *Mój T-Mobile* poniżej informacji dotyczącej usług świadczonych na rzecz konsumenta i banerów odsyłających do oferty skierowanej do abonenta oraz do informacji o płatnościach, bez możliwości zamknięcia Komunikatu w aplikacji przez użytkownika,
- E.3.** wielkość i rodzaj czcionki użytej w Komunikacie w aplikacji będzie odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej w aplikacji *Mój T-Mobile*,
- E.4.** w przypadku zmiany adresu aplikacji, pod jakim dostępna jest aplikacja *Mój T-Mobile*, lub jej nazwy, Komunikat w aplikacji zostanie zamieszczony w każdej innej aplikacji zastępującej aplikację *Mój T-Mobile*,
- E.5.** w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy Spółki,
- E.6.** publikacja Komunikatu w aplikacji nastąpi w tym samym dniu roboczym, co Komunikat oraz Oświadczenie określone w **punkcie I.D. powyżej**, a także Komunikat na portalach *Facebook* i *Instagram* oraz Komunikat na portalu *X*, o których mowa odpowiednio w **punktach I.F. i I.G. poniżej**,
- E.7.** Komunikat w aplikacji będzie dostępny w aplikacji *Mój T-Mobile* przez okres **3 miesięcy od daty jego zamieszczenia w aplikacji *Mój T-Mobile***,
- F.** opublikowania na profilach prowadzonych przez Spółkę na portalach społecznościowych: *Facebook* [na moment wydawania decyzji działającym pod nazwą *T-Mobile PL*] i *Instagram* [na moment wydawania decyzji działającym pod nazwą *T-Mobile PL*] (dalej także zbiorczo: „profile *T-Mobile* na portalach *Facebook* i *Instagram*”) - w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - komunikatu o następującej treści (dalej: „Komunikat na portalach *Facebook* i *Instagram*”):

**DECYZJA PREZESA UOKIK
OŚWIADCZENIE**

Konsumencie, T-Mobile informuje, że Prezes #UOKiK wydał decyzję nr RKR-1/2026 dotyczącą rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Jeśli nie uzyskałeś (utraciłeś) rabatu z uwagi na brak terminowej płatności, sprawdź co Ci przysługuje  www.t-mobile.pl [link będzie kierować do podstrony zawierającej treść Oświadczenia].

Zgodnie z Twoim wyborem możesz uzyskać jedną z przedstawionych Ci opcji: zwrot środków albo voucher na urządzenia w T-Mobile. O tym co Ci przysługuje, jak i terminie na dokonanie wyboru, poinformujemy Cię mailowo lub listownie pomiędzy [data do uzupełnienia] r. a [data do uzupełnienia] 2026 r.

Jeśli jesteś abonentem T-Mobile i nie wybierzesz jednej z proponowanych Ci przez nas opcji, to przyznamy Ci zwrot środków w postaci upustu na kolejnych fakturach.

W decyzji Prezes #UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez nas praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dotyczącej zastrzegania w warunkach ofert promocyjnych postanowień, które przewidywały brak przyznawania (utrata) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku nieterminowego opłacania faktur. Zgodnie z decyzją wysokość takiego nieprzyznanego (utraconego) rabatu może być uznana za karę umowną.

Więcej informacji znajdziesz na www.t-mobile.pl lub www.uokik.gov.pl.

#UrzadOchronyKonkurencjiiKonsumentow, #UOKiK, #decyzjaUOKiK, #t-mobilepolska

w następujący sposób:

F.1. Komunikat na portalach *Facebook* i *Instagram* zostanie zamieszczony w każdym z serwisów społecznościowych (*Facebook*, *Instagram*) jako post. Taki post będzie widoczny na każdym z profili T-Mobile w ww. serwisach w zakładce *Posty* (dalej także: „Post na *FB* i *IG*”). Post na *FB* i *IG* będzie dostępny dla wszystkich użytkowników wyżej wymienionych serwisów społecznościowych (w tym w przypadku *Facebooka* w ustawieniach prywatności dotyczących posta zostanie wybrany status publiczny),

F.2. w każdym z ww. serwisów Komunikat na portalach *Facebook* i *Instagram* zostanie zamieszczony jako opis do posta (tzw. podpis) zawierającego jednocześnie grafikę o wymiarach aktualnie zalecanych przez daną platformę (na dzień wydania decyzji wynoszą one: 1080x1350 pikseli) o treści: *Decyzja Prezesa UOKiK Oświadczenie* sporządzonej czarnymi literami (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), czcionką nie mniejszą niż 55 punktów, jak poniżej:

DECYZJA PREZESA UOKiK

Oświadczenie

F.3. grafika, o której mowa w punkcie I.F.2. powyżej będzie zarazem okładką Posta na *FB* i *IG*,

F.4. w przypadku serwisu społecznościowego *Instagram* drugą grafiką posta będzie treść Komunikatu na portalach *Facebook* i *Instagram* pisana czarnymi literami (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), czcionką nie mniejszą niż 34

punkty. Jeśli na drugiej grafice posta nie będzie możliwe zamieszczenie pełnej treści Komunikatu na portalach *Facebook* i *Instagram* na zasadach, o których mowa w poprzednim zdaniu, to Spółka dalszą część powyższego komunikatu zamieści na trzeciej lub czwartej grafice posta,

F.5. Post na *FB* i *IG* zostanie zamieszczony z wykorzystaniem funkcjonalności przypięcia w górnej części profilu T-Mobile na portalach *Facebook* i *Instagram*,

F.6. Komunikat na portalach *Facebook* i *Instagram* zostanie napisany standardową, domyślną czcionką o wielkości zwyczajowo używanej przez Spółkę do tworzenia komunikatów (w tym postów) w serwisach *Facebook* i *Instagram*,

F.7. poszczególne akapity Posta na *FB* i *IG* zostaną rozdzielone pustym wierszem,

F.8. fragment Komunikatu na portalach *Facebook* i *Instagram*: (...) www.t-mobile.pl (...) będzie stanowił hipertączę do dedykowanej podstrony internetowej T-Mobile zawierającej treść Oświadczenia określonego w punkcie I.D. powyżej, a w przypadku gdy nie będzie możliwe umieszczenie hipertączy, to zamiast tego fragmentu zostanie zamieszczony adres linku do powyżej wskazanej podstrony,

F.9. fragment Komunikatu na portalach *Facebook* i *Instagram*: (...) www.uokik.gov.pl będzie stanowił hipertączę do treści wersji jawnej niniejszej decyzji opublikowanej w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl, a w przypadku gdy nie będzie możliwe umieszczenie hipertączy, to zamiast takiego fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,

F.10. bezpośrednio po fragmencie Posta na *FB* i *IG*: (...) www.uokik.gov.pl - w nowym akapicie - zostaną dodane znaczniki internetowe w formie następujących hashtagów: #UrzadOchronyKonkurencjiiKonsumentow, #UOKiK, #decyzjaUOKiK, #t-mobilepolska,

F.11. Komunikat na portalach *Facebook* i *Instagram* zostanie opublikowany również w biogramach użytkownika na każdym z profili T-Mobile na portalach *Facebook* i *Instagram* w formie linka, który będzie odsyłać do Posta na *FB* i *IG*,

F.12. Komunikat na portalach *Facebook* i *Instagram* zostanie opublikowany również w formie relacji (tzw. stories) na profilach T-Mobile na portalach *Facebook* i *Instagram* (dalej także: „relacja na *FB* i *IG*”) z uwzględnieniem poniższych zasad:

F.12.1. publikacja relacji na *FB* i *IG* nastąpi poprzez udostępnienie Posta na *FB* i *IG*,

F.12.2. publikacja relacji na *FB* i *IG* będzie ponawiana 3 razy co 7 dni,

F.12.3. relacja na *FB* i *IG* składać się będzie z co najmniej trzech bezpośrednio następujących po sobie części (tzw. kafelków), przy czym pierwszą część stanowić będzie grafika Posta na *FB* i *IG*, zaś drugą, trzecią lub kolejne będzie stanowić Post na *FB* i *IG* podzielony na części,

F.12.4. relacja na *FB* i *IG* zostanie wyświetlona łącznie przez minimum 40 sekund,

F.13. funkcjonalność dodawania komentarzy do Posta na *FB* i *IG* nie może zostać wyłączona, a grupa odbiorców komunikatu na portalach *Facebook* i *Instagram* nie może być ograniczana,

F.14. publikacja Komunikatu na portalach *Facebook* i *Instagram* w formie Posta na *FB* i *IG*, linka zawartego w biogramie użytkownika na każdym z profili T-Mobile na portalach *Facebook* i *Instagram* oraz pierwszej relacji na *FB* i *IG* nastąpi:

F.14.1. w tym samym dniu roboczym w godzinach pomiędzy 9:00 a 12:00,


F.14.2. w tym samym dniu roboczym, co Komunikat i Oświadczenie oraz Komunikat w aplikacji określone odpowiednio w punktach I.D. i I.E. powyżej, a także Komunikat na portalu X, o którym mowa w punkcie I.G. poniżej,

F.15. publikacja kolejnych relacji na FB i IG nastąpi w godzinach pomiędzy 9:00 a 12:00,

F.16. Komunikat na portalach Facebook i Instagram będzie dostępny na każdym z profili T-Mobile w serwisach społecznościowych Facebook i Instagram przez okres 3 miesięcy od daty jego zamieszczenia, z wyjątkiem relacji na FB i IG, która będzie dostępna przez 24 godziny od momentu publikacji danej relacji,

F.17. w przypadku zmiany profili T-Mobile w serwisach Facebook i Instagram, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do każdego z profili T-Mobile funkcjonujących w czasie zamieszczenia Komunikatu na portalach Facebook i Instagram w formie Posta na FB i IG, relacji na FB i IG oraz linka zawartego w biogramie użytkownika w obu ww. serwisach,

F.18. w przypadku zmiany nazwy T-Mobile Polska S.A., jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy Spółki,

G. opublikowania na profilu prowadzonym przez Spółkę na portalu społecznościowym: X (dawniej: „Twitter”) [na moment wydawania decyzji działającym pod nazwą T-Mobile Polska] (dalej także: „profil T-Mobile na portalu X”) - w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - komunikatu o następującej treści (dalej: „Komunikat na portalu X”) *Konsumencie, T-Mobile informuje, że Prezes #UOKiK wydał decyzję nr RKR-1/2026 dotyczącą rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Jeśli nie uzyskałeś (utraciłeś) rabatu z uwagi na brak terminowej płatności, sprawdź, co Ci przysługuje  www.t-mobile.pl [link (hipertączę) będzie kierować do podstrony zawierającej treść Oświadczenia] #UOKiK, #UrzadOchronyKonkurencjiiKonsumentow, #decyzjaUOKiK, #t-mobilepolska*

w ten sposób, że:

G.1. komunikat zostanie zamieszczony w formie posta widocznego na profilu T-Mobile na portalu X w zakładce Wpisy (dalej także: „Post na X”). Komunikat zostanie opublikowany jako jeden post,

G.2. Komunikat na portalu X zostanie napisany standardową, domyślną czcionką o wielkości zwyczajowo używanej przez Spółkę do tworzenia postów w serwisie X (dawniej: „Twitter”),

G.3. funkcjonalność dodawania komentarzy do Posta na X nie może zostać wyłączona, a grupa odbiorców komunikatu na portalu X nie może być ograniczana,

G.4. fragment Komunikatu na portalu X: (...) www.t-mobile.pl (...) będzie stanowił hipertączę (link) do dedykowanej podstrony internetowej T-Mobile zawierającej treść Oświadczenia określonego w punkcie I.D. powyżej, a w przypadku gdy nie będzie możliwe umieszczenie hipertącza, to zamiast takiego fragmentu zostanie zamieszczony adres linku do powyżej wskazanej podstrony,

G.5. Komunikat na portalu X zostanie opublikowany w tym samym dniu roboczym, co Komunikat i Oświadczenie, Komunikat w aplikacji oraz Komunikat na portalach Facebook

i *Instagram* (w formie posta, pierwszej relacji oraz linka zawartego w biogramie), o których mowa odpowiednio w punktach I.D., I.E. i I.F. powyżej,

G.6. komunikat będzie dostępny na profilu Spółki na portalu X przez okres 3 miesięcy od daty jego zamieszczenia,

G.7. w przypadku zmiany profilu T-Mobile na portalu X, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profilu Spółki funkcjonującego w czasie zamieszczenia przedmiotowego komunikatu w serwisie społecznościowym: X (dawniej: „*Twitter*”),

G.8. w przypadku zmiany nazwy T-Mobile Polska S.A., jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy Spółki.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego uprawdopodobniono, że T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania ze sposobu realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

1. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do otrzymania jednego z przysporzeń określonych w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji (jednorazowe przysporzenie konsumenckie w postaci zwrotu pobranej kary umownej lub vouchera) lub pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów, o którym mowa w punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji (zwrot należnej konsumentowi kwoty w związku z pozytywnym rozpatrzeniem jego reklamacji) osobno dla każdej z grup uprawnionych do jednej z powyższych opcji z podziałem na:

a. byłych oraz aktualnych abonentów T-Mobile,

b. konsumentów, w przypadku których T-Mobile Polska S.A. mogła:

i. przyznać zwrot pobranej kary umownej w postaci upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach (punkt I.A.1.1. lit. a. sentencji niniejszej decyzji),

ii. przyznać zwrot pobranej kary umownej w postaci przelewu na rachunek bankowy (punkt I.A.2.1. lit. a. sentencji niniejszej decyzji),

iii. przyznać przysporzenie w postaci vouchera:

- aktualnym abonentom Spółki (punkt I.A.1.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji),

- konsumentom niepozostającym abonentami T-Mobile Polska S.A. (punkt I.A.2.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji),

iv. dokonać pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów w postaci:

- upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach (punkt I.B.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji),

- przelewu na rachunek bankowy w związku z żądaniem - konsumenta pozostającego abonentem T-Mobile - zgłoszonym w reklamacji (**punkt I.B.1. lit. c. zd. 1 sentencji niniejszej decyzji**),

- przelewu na rachunek bankowy konsumenta niepozostającego abonentem Spółki (**punkt I.B.2. lit. a. i b. sentencji niniejszej decyzji**)

w związku z pozytywnym rozpatrzeniem uprzednio złożonych reklamacji konsumentów, o których mowa w **punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji**.

Informacje te należy przedstawić odrębnie dla każdego z ww. podpunktów oraz tiretów,

2. informacji o liczbie pozytywnie rozpatrzonych reklamacji, o których mowa w punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji,

3. wysokości kwoty:

a. zwrotu pobranej kary umownej, o którym mowa w **punkcie I.A. podpunkt (1) sentencji niniejszej decyzji**, możliwego do uzyskania przy założeniu, że każdy z konsumentów wybrałby taką formę jednorazowego przysporzenia konsumenckiego. Taką kwotę proszę przedstawić **łącznie** oraz **odrębnie** dla aktualnych i byłych abonentów T-Mobile,

b. rabatu na zakup telekomunikacyjnego urządzenia końcowego określonego w **punkcie I.A. podpunkt (2) sentencji niniejszej decyzji** przy założeniu, że wszyscy konsumenci wybraliby taką formę jednorazowego przysporzenia konsumenckiego. Taką kwotę proszę przedstawić **łącznie** oraz **odrębnie** dla aktualnych i byłych abonentów T-Mobile,

4. wysokości kwoty, jaką zobowiązana byłaby wypłacić Spółka wszystkim konsumentom uprawnionym do pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów, o którym mowa w punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji (pozytywne rozpatrzenie uprzednio złożonych reklamacji) przy założeniu, że wszyscy konsumenci określani w punktach I.B.1. lit. c. zd. 1 i I.B.2. sentencji niniejszej decyzji przekazali Spółce numer rachunku bankowego. Taką kwotę proszę przedstawić łącznie oraz odrębnie dla aktualnych i byłych abonentów T-Mobile,

5. danych liczbowych wskazujących, w stosunku do ilu konsumentów Spółka:

a. przyznała zwrot pobranej kary umownej w postaci upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach w związku z wyborem dokonany przez konsumenta w wyznaczonym mu terminie (**punkt I.A.1.1. lit. a. sentencji niniejszej decyzji**),

b. przyznała zwrot pobranej kary umownej w postaci upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach z uwagi na brak wyboru przez konsumenta jednej z form przysporzenia - określonych w **punkcie I.A.1. sentencji niniejszej decyzji** - w terminie wyznaczonym w mailu lub piśmie (**punkt I.A.1.5. sentencji niniejszej decyzji**),

c. przyznała zwrot pobranej kary umownej w postaci przelewu na rachunek bankowy (**punkt I.A.2.1. lit. a. sentencji niniejszej decyzji**),

d. przyznała przysporzenie w postaci vouchera aktualnym abonentom T-Mobile Polska S.A. (**punkt I.A.1.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**),

e. przyznała przysporzenie w postaci vouchera konsumentom niepozostającym abonentami Spółki (**punkt I.A.2.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**),

- f. dokonała pełnego zwrotu wartości nieprzyznaných (utraconych) rabatów w postaci:
- i. upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach (**punkt I.B.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**),
 - ii. przelewu na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta w związku z jego żądaniem zgłoszonym w reklamacji (**punkt I.B.1. lit. c. zd. 1 sentencji niniejszej decyzji**),
 - iii. upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach w związku z nieprzekazaniem przez aktualnego abonenta T-Mobile numeru rachunku bankowego w wyznaczonym terminie (**punkt I.B.1. lit. c. zd. 2 w zw. z punktem I.B.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**),
 - iv. przelewu na rachunek bankowy konsumenta niepozostającego abonentem Spółki (**punkt I.B.2. lit. a. i b. sentencji niniejszej decyzji**)
- w związku z pozytywnym rozpatrzeniem uprzednio złożonych reklamacji określonych w punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji,
- g. dokonała zwrotu pozostałej części przyznanego zwrotu środków w postaci zwiększenia salda na koncie abonenckim konsumenta (w sytuacji opisanej w punkcie I.C.10. sentencji niniejszej decyzji).

Informacje te należy przedstawić odrębnie dla każdej z ww. liter oraz podpunktów,

6. wysokości kwoty, jaką Spółka wypłaciła konsumentom (w tym również w postaci vouchera) w związku z jej zobowiązaniami, o których mowa w **punktach I.A. i I.B. sentencji niniejszej decyzji** według informacji posiadanych przez nią na dwa tygodnie przed sporządzeniem odpowiedzi na niniejszy punkt sprawozdania. Taką informację proszę przedstawić **ogółem** oraz **odrębnie dla zobowiązań określonych w punktach I.A.1.1. lit. a., I.A.1.1. lit. b., I.A.1.5., I.A.2.1. lit. a., I.A.2.1. lit. b., I.B.1. lit. b., I.B.1. lit. c. zd. 1., I.B.1. lit. c. zd. 2 w zw. z I.B.1. lit. b., I.B.2. oraz I.C.10. sentencji niniejszej decyzji**,

7. danych liczbowych wskazujących liczbę konsumentów, którzy skorzystali z udzielonego im rabatu na zakup telekomunikacyjnego urządzenia końcowego znajdującego się w ofercie Spółki, oraz ogólnej wartości wykorzystanych przez konsumentów voucherów,

8. w wersji elektronicznej 50 przykładowych dokumentów lub innych dowodów wskazujących na dokonanie przez T-Mobile czynności określonych w **punkcie II.5. lit. a. - g.** (dla każdej z ww. opcji proszę przedstawić **po 5** odrębnych dokumentów lub innych dowodów),

9. w wersji elektronicznej 35 przykładowych informacji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z jej zobowiązaniem określonym w punkcie:

- a. I.C.11. sentencji niniejszej decyzji,
- b. I.C.12. sentencji niniejszej decyzji,
- c. I.C.13. sentencji niniejszej decyzji,
- d. I.C.14. sentencji niniejszej decyzji,
- e. I.C.15. sentencji niniejszej decyzji,
- f. I.C.16. sentencji niniejszej decyzji,
- g. I.C.17. sentencji niniejszej decyzji,

odrębnie po 5 informacji dla każdego z ww. wariantów,

10. wskazania dat:

a. rozpoczęcia oraz zakończenia przekazywania konsumentom informacji określonych w:

i. punkcie I.C.1. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,

ii. punkcie I.C.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji,

iii. punkcie I.C.1. lit. c. sentencji niniejszej decyzji,

iv. punkcie I.C.1. lit. d. sentencji niniejszej decyzji,

v. punkcie I.C.1. lit. e. sentencji niniejszej decyzji,

vi. punkcie I.C.10. zd. 2 i 3 sentencji niniejszej decyzji,

b. aktywacji i dezaktywacji linku do formularza, o którym mowa w punkcie I.C.3. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,

11. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.t-mobile.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) i podstrony zawierającej informacje o treści zobowiązania T-Mobile Polska S.A. z pierwszego, trzydziestego, setnego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich Komunikatu i Oświadczenia, o których mowa w punkcie I.D. sentencji niniejszej decyzji. Powyżej określone zrzuty ekranu Spółka powinna przedstawić odrębnie dla stacjonarnej i mobilnej wersji ww. stron internetowych T-Mobile,

12. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) z podstrony Spółki zawierającej treść formularza, o którym mowa w punkcie I.C.3. lit. a. sentencji niniejszej decyzji z pierwszego, trzydziestego, setnego oraz ostatniego dnia utrzymywania go na niej. Takie zrzuty ekranu Spółka powinna przedstawić odrębnie dla stacjonarnej, jak i mobilnej wersji ww. podstrony,

13. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej aplikacji: *Mój T-Mobile* z pierwszego, trzydziestego i ostatniego dnia utrzymywania na nim Komunikatu w aplikacji, o którym mowa w punkcie I.E. sentencji niniejszej decyzji,

14. zrzutów ekranu (z widoczną datą i godziną ich sporządzenia) - z profili prowadzonych przez T-Mobile w serwisach społecznościowych *Facebook* oraz *Instagram* z pierwszego, trzydziestego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich Komunikatu na portalach *Facebook* i *Instagram*, o którym mowa w punkcie I.F. sentencji niniejszej decyzji. Takie zrzuty ekranu powinny dotyczyć publikacji powyższego komunikatu w formie posta na *FB* i *IG*, a także linka zawartego w biogramie użytkownika oraz być przedstawione odrębnie dla stacjonarnej, jak i mobilnej wersji ww. serwisów,

15. zrzutów ekranu (z widoczną datą i godziną ich sporządzenia) lub nagrań wideo - z profilu prowadzonego przez T-Mobile w serwisach społecznościowych *Facebook* oraz *Instagram* z pierwszej i ostatniej publikacji relacji na *FB* i *IG* określonej w punkcie I.F.12. sentencji niniejszej decyzji. Takie zrzuty ekranu lub nagrania wideo Spółka powinna przedstawić odrębnie dla stacjonarnej, jak i mobilnej wersji ww. serwisów,

16. zrzutów ekranu (z widoczną datą i godziną ich sporządzenia) - z profilu prowadzonego przez T-Mobile w serwisie społecznościowym: *X* (dawniej: „*Twitter*”) - z pierwszego, trzydziestego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nim Komunikatu na portalu *X*, o którym

mowa w **punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji**. Takie zrzuty ekranu Spółka powinna przedstawić odrębnie dla stacjonarnej, jak i mobilnej wersji ww. serwisu,

17. oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu T-Mobile Polska S.A., w którym zostaną wskazane okresy:

- a. publikacji Komunikatu oraz Oświadczenia (**punkt I.D. sentencji niniejszej decyzji**),
- b. utrzymywania na dedykowanej podstronie T-Mobile formularza, o którym mowa w **punkcie I.C.3. lit. a. sentencji niniejszej decyzji**,
- c. publikacji Komunikatu w aplikacji (**punkt I.E. sentencji niniejszej decyzji**),
- d. publikacji Komunikatu na portalach *Facebook* i *Instagram*, o którym mowa w **punkcie I.F. sentencji niniejszej decyzji** w poszczególnych serwisach społecznościowych oraz formach wskazanych w powyższym punkcie,
- e. publikacji Komunikatu na portalu X określonego w **punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji**,

18. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez T-Mobile w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w **punkcie I. sentencji niniejszej decyzji**, z podziałem na koszty poniesione w związku z przyznaniem konsumentom jednorazowego przysporzenia konsumenckiego określonego w **punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji** (zwrot środków lub voucher) oraz dokonaniem na rzecz konsumentów pełnego zwrotu wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów, o którym mowa w **punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji** oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu oraz ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),

19. informacji, czy Spółka otrzymała jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania określonego w **punktach I.A. - I.G. sentencji niniejszej decyzji**. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę, główne kategorie zgłaszanych problemów oraz sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo pozytywnie/negatywnie).

UZASADNIENIE

Uwagi wstępne

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie podejmowane w związku ze sposobem prezentowania ceny świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz z zasadami przyznawania i anulowania rabatu powiązanego z obowiązkiem terminowego regulowania należności wynikających z faktur, mogą uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone [sygnatura RKR.405.12.2021.SJ].

[dowód: *postanowienie Prezesa UOKiK nr RKR-60/2021 z 30 lipca 2021 r.*, *postanowienie Prezesa Urzędu nr RKR-16/2025 z 6 czerwca 2025 r.*]

- [2] Powyżej określone postępowanie zostało wszczęte w związku z powzięciem przez Prezesa Urzędu informacji o tym, że Spółka umożliwiła konsumentom uzyskanie dodatkowego rabatu obniżającego wysokość opłaty abonamentowej o 5 zł, tj. z tytułu wyrażenia zgody na obsługę elektroniczną (w tym na otrzymywanie faktury w formie elektronicznej) oraz dokonywania terminowych płatności. Wprowadzenie takiego nowego rabatu miało również wpływ na sposób prezentowania cen usług oferowanych przez T-Mobile, przez co także z tego powodu w tym zakresie uzasadnione było podjęcie interwencji przez Prezesa UOKiK w ramach postępowania wyjaśniającego określonego w poprzednim akapicie [sygnatura RKR.405.12.2021.SJ], o czym mowa szerzej w akapitach o numerach 3 i 4 poniżej.

[dowód: *zawiadomienie Prezesa UOKiK z 30 lipca 2021 r.*]

- [3] Ponadto Prezes UOKiK wskazuje, że w uprzednio prowadzonym postępowaniu wyjaśniającym, tj. związanym ze sposobem prezentowania cen świadczonych usług telekomunikacyjnych w komunikacji marketingowej (telefoniczne rozmowy sprzedażowe, materiały reklamowe, strona internetowa T-Mobile) ustalił, iż Spółka takie ceny przedstawiała z uwzględnieniem jednego lub dwóch fakultatywnych rabatów, tj. za wyrażenie zgód marketingowych lub/i udzielenie zgody na otrzymywanie faktury w formie elektronicznej¹ (dalej także: „zgoda na e-fakturę”) [sygnatura DOZIK-8.403.27.2017.Akr/MM/KWi/MO (dawniej: DDK-403-27/17/AKr)]. Po zakończeniu wskazanego w poprzednim zdaniu postępowania zawiadomieniem z 26 września 2019 r. Prezes UOKiK przedstawił Spółce swoje zastrzeżenia i stanowisko dotyczące jej działań podejmowanych w tym zakresie [np. w reklamach (np. spotach telewizyjnych, plakatach, ulotkach), w trakcie telefonicznych rozmów sprzedażowych]. Po otrzymaniu powyższego zawiadomienia T-Mobile Polska S.A. wprowadziła zmiany w zakresie swoich praktyk związanych z prezentowaniem cen usług telekomunikacyjnych z uwzględnieniem jednego lub dwóch fakultatywnych rabatów (za zgody marketingowe lub/i zgodę na e-fakturę) w każdym kanale komunikacji marketingowej.

[dowód: *postanowienie Prezesa UOKiK z 7 czerwca 2017 r., postanowienie Prezesa UOKiK z 26 września 2019 r., zawiadomienie Prezesa Urzędu z 26 września 2019 r.*]

- [4] Z informacji posiadanych przez Prezesa UOKiK wynikało, że w niektórych aspektach działania Spółki związane ze sposobem prezentowania cen usług telekomunikacyjnych w komunikacji marketingowej wymagały dalszej poprawy. W tym zakresie T-Mobile Polska S.A. powinna dostosować swoje działania do oczekiwań Prezesa Urzędu przedstawionych w zawiadomieniu z 26 września 2019 r. (wskazanym w poprzednim akapicie) oraz w dokumencie: *Informacja o działaniach przeprowadzonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w obszarze usług telekomunikacyjnych w związku z prezentowaniem przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w komunikacji marketingowej z konsumentami cen świadczonych usług telekomunikacyjnych w wysokości uwzględniającej fakultatywne rabaty (z tytułu wyrażenia zgód marketingowych i/lub na przesyłanie faktur w formie elektronicznej)* [dalej: „*Stanowisko Prezesa UOKiK dotyczące sposobu prezentowania cen usług telekomunikacyjnych z rabatami*”] opublikowanym na stronie internetowej UOKiK². Prezes Urzędu również z tego powodu za zasadne uznał ponowne przeanalizowanie działań T-Mobile w zakresie sposobu prezentowania cen usług telekomunikacyjnych (np. w materiałach reklamowych, w trakcie telefonicznych rozmów sprzedażowych) w toku postępowania wyjaśniającego określonego

¹ Konsument mógł uzyskać jeden lub dwa fakultatywne rabaty w zależności od warunków danej oferty.

² Dokument dostępny jest pod adresem: https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=15824.

RKR.405.12.2021.SJ] Prezes UOKiK uznał, iż wystąpiły uzasadnione podstawy do postawienia T-Mobile Polska S.A. zarzutu stosowania sprzecznej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714, z późn. zm., dalej: „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”, „uokik”). W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowieniem nr RKR-20/2023 z 7 kwietnia 2023 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

[dowód: *postanowienie Prezesa UOKiK nr RKR-20/2023 z 7 kwietnia 2023 r.*]

- [8] Ponadto postanowieniem nr RKR-21/2023 z 7 kwietnia 2023 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego postępowania, o którym mowa w poprzednim akapicie, wybrane dokumenty, wyjaśnienia oraz inne dowody uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygnaturą RKR.405.12.2021.SJ.

[dowód: *postanowienie Prezesa UOKiK nr RKR-21/2023 z 7 kwietnia 2023 r.*]

- [9] Pismem z 7 kwietnia 2023 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów [sygnatura RKR.610.3.2023.SJ].

[dowód: *zawiadomienie Prezesa Urzędu z 7 kwietnia 2023 r.*]

- [10] W piśmie z 14 maja 2023 r. T-Mobile zaprezentował swoje stanowisko dotyczące zarzutu określonego w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji. Spółka wskazała m.in., że:

a. stosowanie przez Spółkę rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w postaci upustu w cenie stanowi dopuszczalną praktykę rynkową w zakresie sposobu kształtowania ceny usług telekomunikacyjnych. Taki rabat - w ocenie T-Mobile - nie może zostać uznany za dodatkową opłatę lub zryczałtowane odszkodowanie,

b. brak przyznania rabatu w postaci upustu w cenie w trakcie trwania umowy - z uwagi na np. nieterminowe opłacenie faktury - nie stanowi kary umownej określonej w art. 483 § 1 *Kodeksu cywilnego*, a przez to zastrzeżenie we wzorcach umów takich postanowień nie może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Postanowienia *Warunków Ofert Promocyjnych* dotyczące rabatów, w tym za obsługę elektroniczną i terminową płatność, określają jedynie mechanizm ustalania ceny usługi i nie kreują dodatkowego roszczenia Spółki wobec konsumenta w związku z niewykonaniem zobowiązania o charakterze niepieniężnym,

c. Prezes UOKiK przy ocenie konstrukcji rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność nie uwzględnił pozostałych przesłanek jego przyznawania oraz utraty (innych niż warunków terminowego opłacania faktur i nieposiadania zaległości płatniczych wynikających z umowy),

d. utrata rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność polegająca na wzroście wysokości opłaty abonamentowej o wartość takiego rabatu (5 zł) w kolejnym lub kolejnych cyklach rozliczeniowych nie stanowi kary umownej za nieterminowe spełnienie świadczenia pieniężnego. Taki rabat jest przyznawany jedynie na przyszłość, nie jest anulowany za poprzednie okresy rozliczeniowe (w przypadku, których konsument terminowo opłacił fakturę), a także nie ma wpływu na wysokość odsetek, zaległości płatniczych itp. Z tego względu cel i funkcja rabatu są odmienne od kary umownej (funkcja odszkodowawcza),

e. posiadanie zaległości płatniczych w dniu weryfikacji przez T-Mobile warunku terminowej płatności skutkuje tym, że rabat na kolejnej fakturze wyniesie 0 zł. Spółka wyjaśniła, że

rabat w dalszym ciągu pozostaje aktywny na umowie i w przypadku uregulowania zaległości oraz spełnienia pozostałych przesłanek określonych w WOP rabat naliczy się automatycznie w kolejnym okresie rozliczeniowym,

f. rabat ma motywować konsumenta do wyboru wygodniejszej, efektywniejszej oraz bardziej ekologicznej formy komunikacji, tj. elektronicznej,

g. konsument - wbrew stanowisku Prezesa UOKiK - nie ponosi dwukrotnej odpowiedzialności za to samo naruszenie (nieterminowe opłacenie faktury) w postaci utraty rabatu i wzrostu opłaty abonamentowej w danym okresie rozliczeniowym oraz naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie ceny z tytułu świadczonych usług.

[dowód: *pismo Spółki z 14 maja 2023 r.*]

- [11] W piśmie z 14 maja 2023 r. T-Mobile złożył także wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. We wskazanym piśmie T-Mobile Polska S.A. przedstawiła propozycję zobowiązania zmierzającą do zmiany praktyki zakwestionowanej w postanowieniu nr RKR-20/2023 oraz do usunięcia skutków stosowania zarzuconej jej przez Prezesa UOKiK praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

[dowód: *pismo Spółki z 14 maja 2023 r.*]

- [12] W toku postępowania Spółka wprowadzała zmiany w treści powyższej propozycji zobowiązania w dalszej korespondencji, a także w trakcie spotkań przedstawicieli T-Mobile oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania T-Mobile przedstawił w piśmie z 27 stycznia 2026 r.

[dowód: *notatka z 10 sierpnia 2023 r., pismo Spółki z 16 sierpnia 2023 r., notatka z 18 stycznia 2024 r., pismo T-Mobile z 26 lutego 2024 r., notatka z 30 lipca 2024 r., pismo Spółki z 13 września 2024 r., pismo T-Mobile z 8 października 2024 r., pismo Spółki z 29 listopada 2024 r., pismo T-Mobile z 12 maja 2025 r., pismo Spółki z 27 stycznia 2026 r.*]

- [13] Ponadto postanowieniem nr RKR-1/2026 z 23 stycznia 2026 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego postępowania zakończony wydaniem niniejszej decyzji:

- wybrane dokumenty, wyjaśnienia oraz inne dowody uzyskane w toku dwóch postępowań wyjaśniających, tj. prowadzonych pod sygnaturami DOZIK-8.403.27.2017.AKr/MM/KWi/MO (dawniej: DDK-403-27/17/AKr) oraz RKR.405.12.2021.SJ, a także

- pisma i maile konsumentów związane z praktyką T-Mobile określoną w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, które wpłynęły do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

[dowód: *postanowienie Prezesa UOKiK nr RKR-1/2026 z 23 stycznia 2026 r.*]

- [14] Zawiadomieniem z 28 stycznia 2026 r. Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy w wyznaczonym terminie. Spółka w mailu z 3 lutego 2026 r. zwróciła się o przekazanie skanów pism i maili konsumentów znajdujących się w aktach sprawy, a także notatki dotyczącej materiałów elektronicznych ze stycznia 2026 r. W zakresie pozostałego materiału dowodowego Spółka wskazała, że nie będzie korzystała z przysługującego jej prawa. 3 lutego 2026 r. T-Mobile przekazano drogą mailową powyżej określone skany. Tego samego dnia Spółka potwierdziła fakt ich otrzymania oraz możliwość zapoznania się z nimi.

[dowód: *zawiadomienie Prezesa Urzędu z 28 stycznia 2026 r., mail T-Mobile z 3 lutego 2026 r. godz. 13:30, mail Prezesa UOKiK z 3 lutego 2026 r., mail Spółki z 3 lutego 2026 r. godz. 15:21*]

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

- [15] Prezes UOKiK ustalił, że T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym 1 sierpnia 2011 r. do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000391193. Przedmiotem działalności prowadzonej przez Spółkę jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej oraz bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej.

[dowód: wydruki z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczące T-Mobile Polska S.A. z dni: 6 kwietnia 2023 r. oraz 9 lutego 2026 r.]

- [16] T-Mobile w ramach prowadzonej działalności świadczy m.in. usługi telefonii komórkowej, dostępu do Internetu stacjonarnego oraz mobilnego, a także telewizji, które to stanowią usługi telekomunikacyjne objęte zasadami wynikającymi obecnie z ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221, z późn. zm., dalej: „PKE”, „Prawo komunikacji elektronicznej”), a do 9 listopada 2024 r. wynikały one z ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 34, z późn. zm., dalej: „PT”, „Prawo telekomunikacyjne”).

[dowód: pismo Spółki z 2 września 2021 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z 14 maja 2023 r., pismo T-Mobile z 19 grudnia 2024 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2025 r.]

- [17] Zgodnie art. 2 pkt 48 PT - obowiązującym do 9 listopada 2024 r. - usługa telekomunikacyjna zdefiniowana była jako usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
- [18] 10 listopada 2024 r. weszło w życie Prawo komunikacji elektronicznej, które w art. 2 pkt 80 definiuje usługę telekomunikacyjną jako usługę komunikacji elektronicznej, o której mowa w art. 2 pkt 76 lit. a lub c lub pkt 78 lit. a PKE. Zgodnie z powołanym powyżej art. 2 pkt 76 lit. a lub c PKE usługa komunikacji elektronicznej to m.in. usługa świadczona za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, zwykle za wynagrodzeniem, obejmująca usługę dostępu do Internetu oraz usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów, w szczególności przesyłanie sygnałów w ramach komunikacji interpersonalnej niezależnie od stosowanej technologii. Z kolei zgodnie z art. 2 pkt 78 lit. a PKE usługa komunikacji interpersonalnej to usługa umożliwiająca bezpośrednią interpersonalną i interaktywną wymianę informacji za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej między skończoną liczbą osób, gdzie osoby inicjujące połączenie lub uczestniczące w nim decydują o jego odbiorcy lub odbiorcach, która umożliwia realizację połączeń z numerami z planu numeracji krajowej lub międzynarodowych planów numeracji.
- [19] W uzasadnieniu do projektu Prawa komunikacji elektronicznej [Nr wykazu prac Rządowego Centrum Legislacyjnego UC7, druk sejmowy nr 423] wskazano, iż: *usługa telekomunikacyjna jest pojęciem zakresowo węższym niż usługa komunikacji elektronicznej i obejmuje swoim zakresem usługi komunikacji elektronicznej polegające na dostępie do internetu, usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystujące numery oraz usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów.*

Sposób prezentowania cen oraz rabatów w komunikacji marketingowej⁶:

- [22] Spółka wskazała, że wysokość dwóch rabatów jest uwzględniana w cenach usług, które są prezentowane konsumentom w kierowanej do nich komunikacji marketingowej (materiały reklamowe, strona internetowa T-Mobile, telefoniczne rozmowy sprzedażowe).

[dowód: *pismo Spółki z 2 września 2021 r., pismo T-Mobile z 25 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z 19 grudnia 2024 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2025 r.*]

- [23] W przypadku materiałów reklamowych cena świadczonych usług telekomunikacyjnych jest przedstawiana przez T-Mobile wyłącznie z uwzględnieniem dwóch fakultatywnych rabatów.

[dowód: *reklamy zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_22, I.4. - 25.04.2022 / AD_30 oraz I.6. - 19.12.2024 / AD_19 Reklamy znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.*]

- [24] Na stronie internetowej Spółki konsumenci w pierwszej kolejności są informowani o wysokości opłaty abonamentowej za daną usługę telekomunikacyjną w opcji z dwoma fakultatywnymi rabatami. Dopiero na dalszym etapie procesu zakupowego konsumenci mogą zapoznać się z wysokością ceny - wybranej przez nich usługi telekomunikacyjnej - niezawierającej dwóch rabatów.

[dowód: *zrzuty ekranu ze strony internetowej T-Mobile Polska S.A. (w tym z procesu zakupu online) zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_16, I.4. - 25.04.2022 / AD_23, I.6. - 19.12.2024 / AD_10 Zrzuty ekranów oraz II.1. - 14.05.2023 / AD_13 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.*]

- [25] Prezes Urzędu ustalił także, że przedstawiana konsumentowi w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej (zwykle na początku takiej rozmowy) cena usługi telekomunikacyjnej uwzględnia dwa fakultatywne rabaty (np. rabat za wyrażenie zgód marketingowych i rabat za obsługę elektroniczną). Tylko w nielicznych przypadkach - na różnych etapach rozmowy - konsultanci telefoniczni T-Mobile prezentują konsumentowi cenę danej usługi telekomunikacyjnej niezawierającą dwóch rabatów.

[dowód: *nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_19_20, I.4. - 25.04.2022 / AD_28 oraz I.6. - 19.12.2024 / AD_17 Rozmowy znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.*]

Zasady przyznawania oraz utraty poszczególnych rabatów:

- [26] Prezes UOKiK wskazuje, że przed 10 listopada 2024 r. definicje poszczególnych pojęć, którymi Spółka posługiwała się m.in. w warunkach ofert promocyjnych, były określone we wzorcu umownym *Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów T-Mobile* (dalej także: „*Regulamin świadczenia usług*”). Od 10 listopada 2024 r. takie definicje zostały uregulowane w regulaminie i cenniku oferty (dalej: „*RiC*”) dotyczącym poszczególnych ofert związanych z daną usługą telekomunikacyjną. Istotne dla postępowania zakończonego

⁶ Z uwagi na przedmiot postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji - jak już wskazano w akapicie o numerze 4 powyżej - kwestie dotyczące sposobu prezentowania cen zostaną omówione tylko w aspekcie mającym znaczenie dla powyższego postępowania [sygnatura RKR.610.3.2023.SJ]. Sposób prezentowania cen usług jest aktualnie analizowany w prowadzonym wobec T-Mobile postępowaniu w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów [sygnatura RKR-1.610.1.2025.SJ], o którym mowa w przypisie o numerze 3 powyżej.

wydaniem niniejszej decyzji definicje i inne kwestie uregulowane w *Regulaminie świadczenia usług* oraz regulaminach i cennikach ofert zostaną poniżej zacytowane:

a. pojęcie okresu rozliczeniowego zostało opisane praktycznie w taki sam sposób we wszystkich *Regulaminach świadczenia usług* oraz poszczególnych RiC, tj. jako:

i. *cykl rozliczeniowy - miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec T-Mobile z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych/Usług, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez T-Mobile na Fakturze dniach miesiący kalendarzowych; czas trwania Cyklu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Cykl Rozliczeniowy się rozpoczął; w przypadku niektórych usług Umowa może definiować inaczej Cykl Rozliczeniowy (§ 2 ust. 7/8 Regulaminu świadczenia usług),*

ii. *cykl - miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia Twoich zobowiązań wobec T-Mobile z tytułu świadczenia Usług; rozpoczyna się on i kończy we wskazanym na Fakturze dniu miesiąca; niektóre Usługi mogą mieć okres rozliczeniowy inny niż Cykl (np. punkt 1.5 Części III Regulaminu - część ogólna RiC).*

Na potrzeby uzasadnienia niniejszej decyzji z uwagi na praktyczną tożsamość pojęcia, o którym mowa w literze a. powyżej w dalszej jego części będzie ono zamiennie określane jako: „cykl rozliczeniowy” lub „okres rozliczeniowy”,

b. definicja faktury została opisana praktycznie w tożsamy sposób we wszystkich *Regulaminach świadczenia usług* i poszczególnych RiC, tj. jako:

i. *dokument obejmujący opłaty za Usługi Telekomunikacyjne/Usługi; może obejmować także opłaty wynikające z innych umów (§ 2 ust. 11/12 Regulaminu świadczenia usług),*

ii. *dokument obejmujący opłaty za Usługi z Umowy albo z Umowy i innych umów (np. punkt 1.11 Części III Regulaminu - część ogólna RiC).*

Z uwagi na praktyczną tożsamość pojęcia określonego w literze b. powyżej w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji będzie ono zamiennie określane jako: „faktura”, „rachunek” lub „rachunek telekomunikacyjny”,

c. pojęcie abonamentu brzmi następująco:

i. *podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Abonenta za zapewnienie gotowości T-Mobile do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych/Usług (§ 2 ust. 1 Regulaminu świadczenia usług),*

ii. *podstawowa opłata za Usługi nię objęte naliczana za Cykl; nie dotyczy on Usług Telewizyjnych (...) (np. punkt 1.1 Części III Regulaminu - część ogólna RiC). W przypadku usługi telewizyjnej abonament jest określany jako opłata TV (np. punkt 1.21 Części III Regulaminu - część ogólna RiC).*

Na potrzeby uzasadnienia niniejszej decyzji omawiane pojęcie w dalszej jego części będzie zamiennie określane jako: „abonament” lub „opłata abonamentowa”.

[dowód: wzorce umów o nazwach: *Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów T-Mobile (stosowany w różnych okresach), Regulamin i Cennik Oferty Abonament Komórkowy na 24 miesiące. Gwarancja satysfakcji z sieci. Korzyści dla Domu (R12/24/36) (dostępny od 2 grudnia 2024 r.) i inne RiC dotyczące poszczególnych ofert związanych z daną usługą telekomunikacyjną (stosowane w różnych okresach) zamieszczone w następujących*

podfolderach: I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_5. I.6. - 19.12.2024 / AD_4 Wzorce i AD_6 Wzorce, II.6. - 11.04.2025 / AD_9 Wzorce i AD_11 RiC oraz III. Załączniki elektroniczne / III.4. - 17.01.2025 / RiC znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

[27] Prezes Urzędu wskazuje także, że we wzorcach umów [np. warunkach ofert promocyjnych, regulaminach i cennikach ofert] stanowiących integralną część umowy lub aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dalej taka umowa lub aneks do umowy będą określane zbiorczo także jako: „umowa”) Spółka uregulowała kwestie dotyczące przesłanek przyznawania oraz utraty fakultatywnych rabatów m.in.:

- a. rabatu za obsługę elektroniczną,
- b. rabatu za e-fakturę,
- c. rabatu za wyrażenie zgód marketingowych.

Z uwagi na zakres postępowania zakończony wydaniem niniejszej decyzji poniżej zostaną przedstawione jedynie zasady dotyczące rabatu określonego w lit. a. powyżej.

[dowód: warunki ofert promocyjnych (stosowane w różnych okresach) oraz regulaminy i cennik ofert dotyczące poszczególnych ofert związanych z daną usługą telekomunikacyjną (stosowane w różnych okresach) zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_4 i AD_19_20, I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_1, I.4. - 25.04.2022 / AD_24 i AD_28, I.6. - 19.12.2024 / AD_6 Wzorce, II.2. - 16.08.2023 / AD_WOP, II.3. - 12.01.2024 / Regulaminy, II.6. - 11.04.2025 / AD_11 RiC oraz III. Załączniki elektroniczne / III.4. - 17.01.2025 / RiC znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

Zasady dotyczące rabatu za obsługę elektroniczną:

Przesłanki obowiązujące do 31 maja 2023 r. i inne kwestie z nimi związane:

[28] W warunkach ofert promocyjnych Spółka uregulowała przesłanki przyznawania oraz utraty rabatu za obsługę elektroniczną. Od 20 października 2020 r. do 31 maja 2023 r. udzielenie rabatu było uzależnione od łącznego spełnienia warunków określonych w WOP, tj.:

1. wyrażenia zgody na świadczenie przez T-Mobile usługi obsługi elektronicznej po uprzednim:

a. udzieleniu zgody na aktywację opcji usługowej „E-mail do obsługi elektronicznej”, która obejmuje otrzymywanie na podany przez konsumenta adres mailowy:

- i. umowy wraz z załącznikami (cenniki, regulaminy i oświadczenia) w przypadku zawierania umowy (w tym aneksowania) w formie dokumentowej,
- ii. wszelkich informacji o zmianach w umowie, regulaminach i cenniku,
- iii. ponagieł dotyczących zaległej płatności

(dalej powyżej opisana opcja usługowa będzie określana także zbiorczo jako: „opcja usługowa E-mail do obsługi elektronicznej”),

b. udzieleniu zgody na e-fakturę,

(dalej powyżej opisana usługa będzie także określana zbiorczo jako: „obsługa elektroniczna”, a zgoda na nią jako „zgoda na obsługę elektroniczną”)

oraz

2. terminowego regulowania należności wskazanych na poprzedniej fakturze i nieposiadania zaległości płatniczych wynikających z umowy. Niniejszy warunek przyznania rabatu zostanie szerzej opisany w akapitach o numerach 34 - 40 oraz 44 - 48 poniżej.

[dowód: wzorce umów o nazwach: *Regulamin Obsługi Elektronicznej (stosowany w różnych okresach)*, *Warunki Oferty Promocyjnej T-Mobile z telefonem dla stałych klientów na 24 miesiące. Korzyści dla domu (obowiązujące od 12 lipca 2021 r.)*, *Warunki Oferty Promocyjnej „Nielimitowany Internet domowy na 24 miesiące. Korzyści dla domu” (obowiązujące od 18 lipca 2021 r.)*, *Warunki Oferty Promocyjnej Abonament komórkowy z urządzeniem na raty na 24 miesiące. Korzyści dla domu (obowiązujące od 25 stycznia 2022 r.)* oraz inne WOP (stosowane w różnych okresach) zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_4 i AD_19_20, I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_1, I.4. - 25.04.2022 / AD_24 i AD_28 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r., pismo Spółki z 2 września 2021 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z 14 maja 2023 r., pismo T-Mobile z 16 sierpnia 2023 r., pismo Prezesa UOKiK z 26 marca 2025 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2025 r.]

- [29] Konsument może udzielić zgodę na obsługę elektroniczną w trakcie zawierania umowy lub aneksu do umowy lub w czasie wykonywania umowy. Taką zgodę konsument może wycofać w dowolnym momencie obowiązywania umowy.

[dowód: pismo Spółki z 2 września 2021 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z 14 maja 2023 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2025 r., wzorce umów o nazwach: *Regulamin obsługi elektronicznej (stosowany w różnych okresach)* oraz *warunki ofert promocyjnych (stosowane w różnych okresach)* zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_4 i AD_19_20, I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_1 oraz I.4. - 25.04.2022 / AD_24 i AD_28 AD znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

- [30] Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił, że w okresie od 20 października 2020 r do 31 maja 2023 r. Spółka stosowała łącznie [xxxxx] różne WOP, które regulowały mechanizm przyznawania oraz utraty przez konsumentów rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność na zasadach opisanych w akapicie o numerze 28 powyżej.

[dowód: pismo Spółki z 15 kwietnia 2025 r.]

- [31] Poniżej zaprezentowano przykładową treść warunków ofert promocyjnych oraz *Regulaminu obsługi elektronicznej* dotyczących ww. aspektu:

• wzorzec umowy o nazwie: *Warunki Oferty Promocyjnej T-Mobile z telefonem dla stałych klientów na 24 miesiące. Korzyści dla domu* [obowiązujący od 12 lipca 2021 r.]:

2.3. Rabaty w Abonamencie:

2.3.1. *Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność w wysokości 5 zł będzie uwzględniany na Fakturze, gdy w ramach Umowy spełnione są łącznie trzy warunki: (i) aktywna opcja usługowa „Email do obsługi elektronicznej”, (ii) aktywna opcja usługowa „Faktura w formie elektronicznej (F@ktura) lub „F@ktura na e-mail (FNE)” oraz (iii) poprzednia Faktura została opłacona w terminie i Abonent nie ma innych zaległości płatniczych z Umowy. Szczegóły wspomnianych opcji obsługowych (i) i (ii) podane są w „Regulaminie Obsługi Elektronicznej”; obie te opcje aktywowane są na zlecenie Abonenta. Wyjątkiem od powyższego jest pierwsza Faktura w ramach Umowy, w przypadku której dla uzyskania wskazanego rabatu wystarczy spełnienie tylko warunków (i) i (ii),*

- wzorzec umowy o nazwie: *Warunki Oferty Promocyjnej „Nielimitowany Internet domowy na 24 miesiące. Korzyści dla domu”* [obowiązujący od 18 lipca 2021 r.]:

2.8. Rabaty w Abonamencie:

2.8.1. *Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność w wysokości 5 zł będzie uwzględniany na Fakturze, gdy w ramach Umowy spełnione są łącznie trzy warunki: (i) aktywna opcja usługowa „Email do obsługi elektronicznej”, (ii) aktywna opcja usługowa „Faktura w formie elektronicznej (F@ktura) lub „F@ktura na e-mail (FNE)” oraz (iii) poprzednia Faktura została opłacona w terminie i Abonent nie ma innych zaległości płatniczych z Umowy. Szczegóły wspomnianych opcji obsługowych (i) i (ii) podane są w „Regulaminie Obsługi Elektronicznej”; obie te opcje aktywowane są na zlecenie Abonenta. Wyjątkiem od powyższego jest pierwsza Faktura w ramach Umowy, w przypadku której dla uzyskania wskazanego rabatu wystarczy spełnienie tylko warunków (i) i (ii),*

- wzorzec umowy o nazwie: *Warunki Oferty Promocyjnej Abonament komórkowy z urządzeniem na raty na 24 miesiące. Korzyści dla domu* [obowiązujący od 25 stycznia 2022 r.]:

2.4. Rabaty w Abonamencie:

2.4.1. *Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność w wysokości 5 zł będzie uwzględniany na Fakturze, gdy w ramach Umowy spełnione są łącznie trzy warunki: (i) aktywna opcja usługowa „Email do obsługi elektronicznej”, (ii) aktywna opcja usługowa „Faktura w formie elektronicznej (F@ktura) lub „F@ktura na e-mail (FNE)” oraz (iii) poprzednia Faktura została opłacona w terminie i Abonent nie ma innych zaległości płatniczych z Umowy. Szczegóły wspomnianych opcji obsługowych (i) i (ii) podane są w „Regulaminie Obsługi Elektronicznej”; obie te opcje aktywowane są na zlecenie Abonenta. Wyjątkiem od powyższego jest pierwsza Faktura w ramach Umowy, w przypadku której dla uzyskania wskazanego rabatu wystarczy spełnienie tylko warunków (i) i (ii),*

- wzorzec umowy o nazwie: *Regulamin obsługi elektronicznej:*

(...) Operator oferuje świadczenie usługi obsługi elektronicznej (dalej jako „Usługa”), w następujących opcjach:

a) Faktury w formie elektronicznej („F@ktura”),

b) F@ktury na email („FNE”),

c) Email do obsługi elektronicznej

(...)

3. Email do obsługi elektronicznej

3.1. *Aby skorzystać z opcji „Email do obsługi elektronicznej” Abonent musi wyrazić łącznie zgody i wydać dyspozycje na wykorzystanie podanego adresu email do przesyłania następujących dokumentów oraz informacji przez Operatora:*

a) Kompletu dokumentów składających się na Umowę, w przypadku jej zawierania (w tym aneksowania) w formie dokumentowej, w szczególności: kontrakt główny, cenniki, regulaminy, oświadczenia,

b) Informacji o zmianach w Umowie, regulaminie oraz cenniku (w zakresie szczegółowo określonym w pkt 3.2 oraz 3.3.),

c) Ponagłania dotyczącego zaległej płatności.

3.2. Na podany przez Abonenta adres email Operator dostarczy treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie, chyba że Abonent zażąda dostarczenia tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

3.3. Na podany przez Abonenta adres email Operator dostarczy treść każdej proponowanej zmiany w cenniku, chyba że Abonent zażąda dostarczenia tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

[dowód: wzorce umów Regulamin Obsługi Elektronicznej (stosowany w różnych okresach), Warunki Oferty Promocyjnej T-Mobile z telefonem dla statycznych klientów na 24 miesiące. Korzyści dla domu (obowiązujące od 12 lipca 2021 r.), Warunki Oferty Promocyjnej „Nielimitowany Internet domowy na 24 miesiące. Korzyści dla domu” (obowiązujące od 18 lipca 2021 r.), Warunki Oferty Promocyjnej Abonament komórkowy z urządzeniem na raty na 24 miesiące. Korzyści dla domu (obowiązujące od 25 stycznia 2022 r.) zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_4 oraz I.4. - 25.04.2022 / AD_24 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

[32] Przed omówieniem terminowej płatności jako przesłanki przyznania i utraty rabatu za obsługę elektroniczną, Prezes UOKiK wskazuje, że rachunek telekomunikacyjny może być przekazywany konsumentowi w wersji papierowej (faktura) lub elektronicznej (e-faktura).

[dowód: pismo Spółki z 2 września 2021 r., pismo Prezesa UOKiK z 26 marca 2025 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2025 r.]

[33] Rachunek telekomunikacyjny - za zgodą konsumenta - może obejmować więcej niż jedną umowę przypisaną do danego konta abonenckiego (oznacza to, iż na takim rachunku może być rozliczanych więcej umów niż np. ta, z której wynikał rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność). W takim przypadku na fakturze koszty dla każdej umowy i świadczonych na ich podstawie usług telekomunikacyjnych (np. telefonii komórkowej dla każdego numeru) są przedstawiane konsumentowi oddzielnie. Na rachunku telekomunikacyjnym uwzględniane są również opłaty za inne świadczenia (np. rata za sprzęt) i usługi świadczone na rzecz danego konsumenta np. roaming, z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*)⁷, fakultatywnego obciążania rachunku⁸, usługi dodatkowe (np. *Granie na czekanie*, *Bezpieczna rodzina*, *Bezpieczne surfowanie*).

[dowód: pismo Spółki z 2 września 2021 r., pismo T-Mobile z 25 kwietnia 2022 r., pismo Prezesa UOKiK z 26 marca 2025 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2025 r., przykładowe faktury zamieszczone w następujących podfolderach: I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_16, II.1. - 14.05.2023 / AD_8 oraz II.7. - 10.09.2025 / XII 2021, V 2022, XII 2022 i V 2023 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

[34] Z treści zacytowanych w akapicie o numerze 31 powyżej WOP oraz informacji przekazanych przez Spółkę wynika także, że na pierwszej fakturze wystawionej w związku z zawarciem umowy rabat był przyznawany bez sprawdzania faktu dokonywania terminowych płatności i ewentualnego posiadania przez konsumenta jakichkolwiek zaległości względem T-Mobile.

⁷ Definicja usługi z dodatkowym świadczeniem została określona w art. 2 pkt 81 PKE. Do 9 listopada 2024 r. taka usługa była zdefiniowana w art. 64 ust. 1 PT. 10 listopada 2024 r. PKE zastąpiło Prawo telekomunikacyjne.

⁸ Pojęcie usługi fakultatywnego obciążania rachunku zostało zdefiniowane prawnie w art. 2 pkt 75 PKE. Przed wejściem w życie PKE wskazana usługa nie była uregulowana ustawowo i była zwykle określana jako usługa typu *direct billing*.

płatność). Taką informację konsumenci otrzymywali w dniu następującym po dniu, w którym upłynął termin płatności,

c. wiadomości mailowej o nienaliczeniu (utracie) rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność na najbliższej fakturze ze względu na brak terminowej wpłaty. Spółka wskazywała w niej również, że rabat zostanie uwzględniony na kolejnych fakturach pod warunkiem braku zaległości w płatnościach i opłacenia następczej faktury w terminie.

[dowód: pismo Spółki z 11 kwietnia 2022 r., pismo T-Mobile z 14 maja 2023 r., przykładowe wiadomości zamieszczone w następujących podfolderach I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_14 i AD_15 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

Przełanki obowiązujące od 1 czerwca 2023 r.:

[42] Od 1 czerwca 2023 r. przyznanie i utrata rabatu za obsługę elektroniczną są uzależnione jedynie od udzielenia dwóch zgód, tj. na:

I. otrzymywanie faktury w formie elektronicznej oraz

II. na przesyłanie dokumentów pocztą elektroniczną⁹, tj.:

- a. umowy wraz z załącznikami (cenniki, regulaminy i oświadczenia) w przypadku zawierania umowy (w tym aneksowania) w formie dokumentowej,
- b. wszelkich informacji o zmianach w umowie, regulaminach i cenniku,
- c. ponagieł dotyczących zaległej płatności.

Zakres obu zgód z punktu I. i II. powyżej jest tożsamy ze zgodą na obsługę elektroniczną opisaną w punkcie 1. akapitu o numerze 28 powyżej. Konsument może udzielić taką zgodę w trakcie zawierania umowy lub w czasie jej wykonywania. Zgodę na obsługę elektroniczną konsument może wycofać w dowolnym momencie obowiązywania umowy lub aneksu do niej.

[dowód: pismo Spółki z 16 sierpnia 2023 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2025 r., pismo Spółki z 12 maja 2025 r., wzorce umów o nazwach: Regulamin obsługi elektronicznej (stosowane w różnych okresach), warunki ofert promocyjnych (stosowane w różnych okresach), regulaminy i cenniki oferty dotyczące poszczególnych ofert związanych z daną usługą telekomunikacyjną zamieszczone w następujących podfolderach: I.6. - 19.12.2024 / AD_4 Wzorce i AD_6 Wzorce, II.2. - 16.08.2023 / AD_WOP, II.3. - 12.01.2024 / Regulaminy, II.6. - 11.04.2025 / AD_11 RiC oraz III. Załączniki elektroniczne / III.4. - 17.01.2025 / RiC znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

[43] Poniżej zaprezentowano przykładową treść WOP i RiC dotyczących ww. aspektu:

• wzorzec umowy o nazwie: *Warunki Oferty „Internet mobilny 60 GB bez urządzenia w T-Mobile” - dedykowany dla www* [obowiązujący od 4 lipca 2023 r.]:

2.3. Rabaty w Abonamencie:

2.3.1. *Rabat za obsługę elektroniczną w wysokości 5 zł będzie uwzględniany na Fakturze, gdy w ramach Umowy spełnione są łącznie dwa warunki: (i) aktywna opcja usługowa „Email do obsługi elektronicznej” i (ii) aktywna opcja usługowa „Faktura w formie elektronicznej (F@ktura) lub „F@ktura na e-mail (FNE)”. Szczegóły wspomnianych opcji obsługowych (i)*

⁹ Przed 1 września 2024 r. warunek przesyłania dokumentów pocztą elektroniczną był opisywany we wzorcach umów jako zgoda na aktywację opcji usługowej *E-mail do obsługi elektronicznej*.

i (ii) podane są w „Regulaminie Obsługi Elektronicznej”; obie te opcje aktywowane są na zlecenie Abonenta.

• wzorzec umowy o nazwie: *Regulamin i Cennik Oferty Abonament Komórkowy na 24 miesiące. Gwarancja satysfakcji z sieci. Korzyści dla Domu (R12/24/36)* [dostępny od 2 grudnia 2024 r.]:

Część I Szczegółowe Warunki Oferty Abonament Komórkowy na 24 miesiące. Gwarancja satysfakcji z sieci. Korzyści dla Domu (R12/24/36)

Rozdział I Zasadnicze Warunki Oferty

(...)

6. Rabaty w Abonamencie:

6.1 Rabat za obsługę elektroniczną wynosi 5 zł i będzie uwzględniany na Fakturze, gdy w ramach Umowy spełnione są dwa warunki: (1) korzystasz z usługi faktury elektronicznej oraz (2) obowiązuje zasada przesyłania Ci przez T-Mobile dokumentów pocztą elektroniczną. Jeśli usługę faktury elektronicznej masz nieprzerwanie aktywną od samego początku Umowy, obowiązują zasady jej nieodpłatnego świadczenia z Części II Rozdziału I niżej. Jeśli aktywujesz tę usługę w trakcie Umowy, jej zasady znajdziesz w obowiązującym wówczas Regulaminie Usługi „Faktura Elektroniczna”. W warunku (2) chodzi o dokument samej Umowy, informacje o jej zmianach (gdy trzeba indywidualnie Cię powiadomić) i ponaglenia co do zaległych płatności.

[dowód: wzorce umów o nazwach: *Warunki Oferty „Internet mobilny 60 GB bez urządzenia w T-Mobile” - dedykowany dla www (obowiązujące od 4 lipca 2023 r.)*, *Regulamin i Cennik Oferty Abonament Komórkowy na 24 miesiące. Gwarancja satysfakcji z sieci. Korzyści dla Domu (R12/24/36)* (dostępny od 2 grudnia 2024 r.) zamieszczone w następujących podfolderach: *II.2. - 16.08.2023 / AD_WOP* oraz *I.6. - 19.12.2024 / AD_4* Wzorce znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

Wpływ utraty rabatu za obsługę elektroniczną na wysokość rachunku i kwestia możliwości ponownego otrzymania ww. rabatu:

Zasady obowiązujące do 31 maja 2023 r.:

- [44] Konsument w danym cyklu rozliczeniowym mógł nie spełnić jednego lub kilku warunków (wyrażenie określonych zgód lub dokonywanie terminowych płatności¹⁰) uprawniających go do utrzymania rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Przykładowo konsument, który we właściwym terminie nie dokonał zapłaty za wszystkie należności wynikające z rachunku telekomunikacyjnego tracił rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność na rachunku wystawionym za cykl rozliczeniowy następujący po tym, za który nie wykonał takiego obowiązku. W takiej sytuacji na rachunku do opłaty abonamentowej naliczonej za daną usługę telekomunikacyjną doliczana była pełna wartość utraconego pojedynczego rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Dlatego miesięczna kwota abonamentu za daną usługę telekomunikacyjną wzrastała o wartość utraconego rabatu, tj. 5 zł.
- [45] Jak wynika z powyższego, jeśli na jednym rachunku telekomunikacyjnym rozliczanych była jedna lub kilka umów, na podstawie których Spółka świadczy konsumentowi dwie lub więcej usług telekomunikacyjnych (np. telefonii komórkowej na dwa lub pięć numerów, Internetu

¹⁰ Od 1 czerwca 2023 r. Spółka nie weryfikuje tego warunku w przypadku umów zawartych przed tą datą.

mobilnego, stacjonarnego, telewizji), w przypadku których dla każdej z nich możliwe było przyznanie na etapie zawarcia umowy lub po jej zawarciu¹¹ rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność, miesięczna opłata abonamentowa - w przypadku niespełnienia warunków takiego rabatu w danym cyklu rozliczeniowym - za każdą z takich usług telekomunikacyjnych wzrastała o 5 zł. W zależności od liczby ww. usług rozliczanych na jednej fakturze konsument mógł utracić wielokrotność takiego rabatu (X x 5 zł). Przykładowo konsument, który nie opłacił poprzedniej faktury w wyznaczonym terminie lub posiadał zaległości płatnicze mógł utracić:

a. 2 rabaty za obsługę elektroniczną i terminową płatność w wysokości wynoszącej łącznie 10 zł w przypadku, gdy na jednej fakturze rozliczane były 2 usługi (np. telefonii komórkowej na jeden numer i dostępu do Internetu mobilnego), z którymi było związane uprzednie przyznanie takich rabatów w ramach danej umowy,

b. 5 rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność w wysokości wynoszącej łącznie 25 zł w sytuacji, gdy na jednej fakturze rozliczanych było 5 usług (np. telefonii komórkowej na cztery numery i dostępu do Internetu mobilnego), z którymi było związane uprzednie przyznanie takich rabatów w ramach danej umowy,

c. 10 rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność w wysokości wynoszącej łącznie 50 zł, w sytuacji, gdy na jednej fakturze rozliczanych było 10 usług (np. telefonii komórkowej na 8 numerów i dostępu do Internetu mobilnego dla dwóch osób), z którymi było związane uprzednie przyznanie takich rabatów w ramach danej umowy.

[dowód: pismo T-Mobile z 2 września 2021 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2022 r., pismo Prezesa UOKiK z 26 marca 2025 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2025 r., przykładowe faktury zamieszczone w następujących podfolderach: I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_16, II.1. - 14.05.2023 / AD_8 oraz II.7. - 10.09.2025 / XII 2021, V 2022, XII 2022 i V 2023 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., wzorce umów o nazwach: Warunki Oferty Promocyjnej T-Mobile z telefonem dla statych klientów na 24 miesiące. Korzyści dla domu (obowiązujące od 12 lipca 2021 r.), Warunki Oferty Promocyjnej „Nielimitowany Internet domowy na 24 miesiące. Korzyści dla domu” (obowiązujące od 18 lipca 2021 r.), Warunki Oferty Promocyjnej Abonament komórkowy z urządzeniem na raty na 24 miesiące. Korzyści dla domu (obowiązujące od 25 stycznia 2022 r.) oraz inne WOP (stosowane w różnych okresach) zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_4 i AD_19_20, I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_1, I.4. - 25.04.2022 / AD_24 i AD_28 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

[46] Spółka w sposób automatyczny (bez konieczności podejmowania działań przez konsumenta) ponownie przyznawała konsumentowi rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność, jeśli uregulował on wszystkie swoje zaległości względem T-Mobile wynikające z poprzedniej/ich e-faktur i uiszczył należność za kolejny cykl rozliczeniowy w terminie wskazanym na rachunku. Konsument mógł utracić rabat w następnym lub kilku kolejnych okresach rozliczeniowych, jeśli przykładowo opłacił zaległy rachunek, lecz opóźnił się z płatnością za e-fakturę dotyczącą następnego okresu rozliczeniowego, na której naliczono mu powiększoną np. o 5 zł opłatę abonamentową w przypadku usługi telekomunikacyjnej, której dotyczyło uprzednie przyznanie rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w ramach danej umowy. Taka kolejna e-faktura nie była związana z pierwotną przyczyną utraty rabatu (nieterminowe uiszczenie należności wynikających z e-faktury, w przypadku której opłaty abonamentowe uwzględniały

¹¹ Dotyczy przypadku, gdy konsument udzielił zgodę na e-fakturę lub zgodę na opcję usługową *E-mail do obsługi elektronicznej* dopiero w trakcie wykonywania umowy.

dwa fakultatywne rabaty). Powyższe nie zmieniało faktu, że konsument nadal nie regulował swoich zobowiązań wobec Spółki w sposób prawidłowy [brak terminowej zapłaty za należności wynikające z rachunku, w przypadku którego opłaty abonamentowe za poszczególne usługi telekomunikacyjne (jedną lub więcej usług) nie uwzględniały fakultatywnego rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność].

[dowód: *pismo T-Mobile z 2 września 2021 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2022 r., pismo T-Mobile z 14 maja 2023 r., pismo Prezesa UOKiK z 26 marca 2025 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2025 r., przykładowe faktury zamieszczone w następujących podfolderach: I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_16, II.1. - 14.05.2023 / AD_8 oraz II.7. - 10.09.2025 / XII 2021, V 2022, XII 2022 i V 2023 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., WOP (stosowane w różnych okresach) zamieszczone w następujących podfolderach: I.1. - 2.09.2021 / AD_4 i AD_19_20, I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_1, I.4. - 25.04.2022 / AD_24 i AD_28 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.*]

[47] Analiza wyjaśnień i materiałów przekazanych przez Spółkę wykazała, że warunek terminowej płatności był weryfikowany przez Spółkę w okresie od 1 listopada 2021 r. do 31 maja 2023 r. (w przypadku jego niespełnienia konsument tracił rabat w danym okresie rozliczeniowym). W związku z tym T-Mobile Polska S.A. skierowała do konsumentów, których umowy zawarte przed 1 czerwca 2023 r. były nadal przez nią wykonywane, informację o tym, że od tej daty przy ustalaniu, czy zachowają oni rabat w kolejnym okresie rozliczeniowym nie weryfikuje warunku terminowej płatności. W takiej informacji Spółka złożyła ww. konsumentom również oświadczenie, iż nadal nie będzie stosowała wobec nich postanowień WOP, które przewidywały utratę rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku nieterminowego uregulowania należności wskazanych na poprzedniej fakturze lub posiadania zaległości płatniczych wynikających z umowy zawartej z T-Mobile.

[48] W świetle powyższego konsumenci, którzy:

- zawarli umowę pomiędzy 20 października 2020 r. a 31 października 2021 r. po raz pierwszy mogli utracić rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność na e-fakturach wystawionych przez T-Mobile w listopadzie 2021 r.,

- zawarli umowy przed 1 czerwca 2023 r. - i są one nadal wykonywane - na fakturach wystawionych od czerwca 2023 r. nie mogą utracić ww. rabatu w przypadku braku terminowej płatności, pomimo że postanowienia warunków ofert promocyjnych związanych z ww. umowami uzależniały przyznanie oraz utratę rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność od dokonywania terminowych wpłat i nieposiadania innych zaległości płatniczych względem T-Mobile wynikających z umowy.

[dowód: *pismo Spółki z 2 września 2021 r., pismo T-Mobile z 11 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z 16 sierpnia 2023 r., pismo T-Mobile z 17 stycznia 2025 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2025 r., pismo T-Mobile z 5 listopada 2025 r. wraz z przykładowymi oświadczeniami, przykładowe faktury zamieszczone w następujących podfolderach: I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_16, II.1. - 14.05.2023 / AD_8, II.7. - 10.09.2025 / XII 2021, V 2022, XII 2022 i V 2023 oraz III. Załączniki elektroniczne / III.10. - 15.04.2025 / Załącznik / AD_13 znajdujące się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.*]

Zasady obowiązujące od 1 czerwca 2023 r.:

- [49] Od 1 czerwca 2023 r., konsument w danym okresie rozliczeniowym może nie spełnić jednego lub obu warunków (związanych tylko z wyrażeniem określonych zgód) uprawniających go do uzyskania lub zachowania rabatu za obsługę elektroniczną (np. brak wyrażenia zgody na obsługę elektroniczną na etapie zawierania umowy, wycofanie zgody na e-fakturę w trakcie wykonywania umowy). W takiej sytuacji konsumentowi na rachunku do opłaty abonamentowej naliczonej za daną usługę telekomunikacyjną doliczana jest pełna wartość utraconego pojedynczego rabatu za obsługę elektroniczną. W omawianym przypadku miesięczna kwota abonamentu za daną usługę telekomunikacyjną wzrasta o 5 zł. W kwestii możliwości utraty większej liczby takich rabatów na jednym rachunku telekomunikacyjnym w odpowiednim zakresie aktualne pozostają wyjaśnienia przedstawione w akapicie o numerze 45 powyżej.
- [50] Konsumentowi jest przyznawany ponownie rabat za obsługę elektroniczną, jeśli w kolejnym okresie rozliczeniowym spełni wszystkie warunki jego uzyskania określone w WOP lub RiC (np. ponownie udzieli zgodę na obsługę elektroniczną, którą wcześniej wycofał). W takiej sytuacji na rachunku dotyczącym jednej lub kilku usług telekomunikacyjnych odrębnie za każdą z usług (w przypadku której możliwe jest otrzymanie rabatu) zostanie uwzględniony rabat za obsługę elektroniczną w wysokości 5 zł.

[dowód: pismo T-Mobile z 16 sierpnia 2023 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2025 r., WOP (stosowane w różnych okresach), Regulaminy i cenniki oferty dotyczące poszczególnych ofert związanych z daną usługą telekomunikacyjną zamieszczone w następujących podfolderach: I.6. - 19.12.2024 / AD_6 Wzorce, II.2. - 16.08.2023 / AD_WOP, II.3. - 12.01.2024 / Regulaminy, II.6. - 11.04.2025 / AD_11 RiC oraz III. Załączniki elektroniczne / III.4. - 17.01.2025 / RiC znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

Kwestia pobierania odsetek za opóźnienie:

- [51] Na podstawie informacji i materiałów przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił, że T-Mobile nalicza konsumentom ustawowe odsetki za opóźnienie w przypadku niedokonania przez nich zapłaty za należności wynikające z faktury w terminie w niej określonym.
- [52] Spółka nalicza odsetki za opóźnienie od kwot należności wskazanych na fakturze/e-fakturze. Gdy opóźnienie w zapłacie dotyczy rachunku telekomunikacyjnego, na którym została określona opłata abonamentowa z uwzględnieniem m.in. rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność, to odsetki są naliczane przez T-Mobile od ceny zrabatowanej (tj. zawierającej np. ww. rabat). Natomiast, jeśli opóźnienie w płatności dotyczy kwoty abonamentu - wynikającej z rachunku - nieuwzględniającej rabatu na skutek jego utraty (np. w związku z dokonaniem płatności po terminie) lub z uwagi na niewyrażenie zgody na np. obsługę elektroniczną lub e-fakturę, to Spółka oblicza odsetki od ceny niezrabatowanej (tj. niezawierającej rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność).
- [53] Powyżej opisane zasady naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie nie ulegały zmianie przed, jak i po 31 maja 2023 r.

[dowód: pismo T-Mobile z 2 września 2021 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2022 r., pismo T-Mobile z 14 maja 2023 r., pismo Prezesa UOKiK z 26 marca 2025 r., pismo Spółki z 11 kwietnia 2025 r., przykładowe faktury zamieszczone w następujących podfolderach: I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_16, II.1. - 14.05.2023 / AD_8 oraz II.7. - 10.09.2025 / XII 2021, V 2022, XII 2022 i V 2023 oraz III. Załączniki elektroniczne / III.10. - 15.04.2025 / Załącznik / AD_13 znajdujących

się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

Treść e-faktur wystawianych do 31 maja 2023 r.:

[54] Z uwagi na zakres postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji Prezes UOKiK odnieść się jedynie do przykładowych e-faktur wystawionych przez Spółkę przed 1 czerwca 2023 r. Ich analiza potwierdza przedstawione wcześniej ustalenia Prezesa Urzędu dotyczące zasad przyznawania i utraty rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Przykładowo konsumentom na rachunku telekomunikacyjnym (e-fakturze):

a. numer abonenta (klienta): [xxxxxxxxxx]:

i. za okres rozliczeniowy od 21 listopada 2021 r. do 20 grudnia 2021 r. w części oznaczonej *PODSUMOWANIE OPŁAT DLA NUMERU [xxx] ... T-Mobile S / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)* wskazano, że opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczono w wysokości 44,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxx]). W tym przypadku konsument terminowo opłacił poprzednią fakturę oraz nie posiadał innych zaległości wynikających z umowy, co wynika m.in. z części oznaczonej: *C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego*. Dlatego w opłacie abonamentowej - za powyżej określoną usługę - został uwzględniony rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność. W ww. części rachunku *A1* Spółka zamieściła również wysokość rabatu, tj. 5 zł, wynikającą z zakwestionowanych postanowień *WOP*,

ii. za cykl rozliczeniowy od 21 grudnia 2021 r. do 20 stycznia 2022 r. w części oznaczonej *PODSUMOWANIE OPŁAT DLA NUMERU [xxx] ... T-Mobile S / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)* wskazano, że opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczono w wysokości 49,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxx]). W omawianej sytuacji konsument nie uregulował należności pieniężnych wynikających z poprzedniej faktury w terminie w niej wskazanym (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxxxxxxxx]) opisana w literze a. podpunkcie i. powyżej), co wynika m.in. z części oznaczonej: *C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego*. Z tego względu na fakturze o numerze: [xxxxxxxxxx] Spółka naliczyła konsumentowi odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości 0,04 zł, wartość rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność określiła na 0 zł, a do opłaty abonamentowej - za powyżej określoną usługę - doliczyła wartość utraconego ww. rabatu wynoszącą 5 zł, tj. wynikającą z zakwestionowanych postanowień *WOP*,

iii. za okres rozliczeniowy od 21 stycznia 2022 r. do 20 lutego 2022 r. w części oznaczonej *PODSUMOWANIE OPŁAT DLA NUMERU [xxx] ... T-Mobile S / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)* wskazano, że opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczono w wysokości 44,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxx]). W tym przypadku konsument terminowo opłacił poprzednią e-fakturę oraz nie posiadał innych zaległości wynikających z umowy (uiszczenie wszystkich należności za wcześniejsze cykle rozliczeniowe), co wynika m.in. z części oznaczonej: *C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego*. Z tego względu w opłacie abonamentowej - za powyżej określoną usługę - wskazanej na fakturze o numerze [xxxxxxxxxxxxxxxxxx] został ponownie uwzględniony rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność. W ww. części rachunku *A1* Spółka zamieściła również wysokość rabatu, tj. 5 zł, wynikającą z zakwestionowanych postanowień *WOP*,

b. numer abonenta (klienta): [xxxxxxxxx]:

i. za okres rozliczeniowy od 21 listopada 2021 r. do 20 grudnia 2021 r. w części oznaczonej **ZESTAWIENIE OPŁAT BRUTTO DLA WSZYSTKICH OFERT / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)** Spółka wskazała, że:

- opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczyła w wysokości 24,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]),
- opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczyła w wysokości 44,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]).

W tym przypadku konsument terminowo opłacił poprzednią e-fakturę oraz nie posiadał innych zaległości wynikających z umowy (co wynika m.in. z części oznaczonej: *C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego*). Dlatego w opłacie abonamentowej - dla każdej z powyżej określonych usług - Spółka uwzględniła po jednym rabacie za obsługę elektroniczną i terminową płatność. W ww. części faktury A1 Spółka zamieściła również wysokość takiego rabatu, tj. 5 zł, wynikającą z zakwestionowanych postanowień *WOP* (w sumie oba ww. rabaty dla dwóch usług wyniosły 10 zł),

ii. za cykl rozliczeniowy od 21 grudnia 2021 r. do 20 stycznia 2022 r. w części oznaczonej **ZESTAWIENIE OPŁAT BRUTTO DLA WSZYSTKICH OFERT / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)** wskazano, że:

- opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczono w wysokości 29,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]),
- opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczono w wysokości 49,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]).

W omawianej sytuacji konsument nie opłacił terminowo poprzedniego rachunku (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx] wskazana w literze b. podpunkcie i. powyżej), co wynika m.in. z części oznaczonej: *C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego*. Z tego względu na fakturze o numerze: [xxxxxxxxxxxx] Spółka naliczyła konsumentowi odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości 0,10 zł¹², wartość rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność dla każdej z usług (dwa ww. numery) określiła na 0 zł, a do opłaty abonamentowej za każdą z powyżej określonych usług (dwa ww. numery) doliczyła wartość utraconego ww. rabatu wynoszącą 5 zł, tj. wynikającą z zakwestionowanych postanowień *WOP* (opłaty abonamentowe za dwie ww. usługi wzrosły łącznie o 10 zł),

iii. za okres rozliczeniowy od 21 lutego 2022 r. do 20 marca 2022 r.¹³ w części oznaczonej **ZESTAWIENIE OPŁAT BRUTTO DLA WSZYSTKICH OFERT / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)** wskazano, że:

- opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczono w wysokości 24,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]),

¹² Informacja o wysokości odsetek znajduje się w dalszej części faktury: **PODSUMOWANIE OPŁAT BEZ PRZYPISANEGO NUMERU A3 (Inne opłaty) Opłaty nieobjęte podatkiem VAT Odsetki za okres 09.11.2021 - 08.12.2021.**

¹³ Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność został uwzględniony w opłatach abonamentowych za obie usługi dopiero po dwóch okresach rozliczeniowych następujących po sobie (21 grudnia 2021 r. - 20 stycznia 2022 r. oraz 21 stycznia 2022 r. - 20 lutego 2022 r.), gdyż konsument dwa razy z rzędu nie uiścił terminowo należności wskazanych na e-fakturach.

- opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach oferty *T-Mobile S* naliczono w wysokości 44,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]).

W tym przypadku konsument terminowo opłacił poprzednią e-fakturę oraz nie posiadał innych zaległości wynikających z umowy (uiszczenie wszystkich należności za wcześniejsze cykle rozliczeniowe), co wynika m.in. z części oznaczonej: *C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego*. Z tego względu w opłacie abonamentowej - za każdą z powyżej określonych usług - Spółka ponownie uwzględniła po jednym rabacie za obsługę elektroniczną i terminową płatność (odrębnie dla każdego z ww. numerów). W ww. części rachunku A1 T-Mobile zamieścił również wysokość rabatu, tj. 5 zł, wynikającą z zakwestionowanych postanowień WOP (po 5 zł dla każdej z usług, czyli w sumie 10 zł dla obu ww. numerów),

c. numer abonenta (klienta): [xxxxxxxxxx]:

i. za okres rozliczeniowy od 2 stycznia 2023 r. do 1 lutego 2023 r. w części oznaczonej: [xxx] ... - *OFERTA S / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)* wskazano, że opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach *Oferty S* naliczono w wysokości 49,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]). W tym przypadku konsument terminowo opłacił poprzednią e-fakturę i nie posiadał innych zaległości, co wynika m.in. z części oznaczonej: *C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego*. Z tego względu w opłacie abonamentowej - za powyżej określoną usługę - został uwzględniony rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność. W ww. części rachunku A1 Spółka zamieściła również wysokość rabatu, tj. 5 zł, wynikającą z zakwestionowanych postanowień WOP,

ii. za cykl rozliczeniowy od 2 lutego 2023 r. do 1 marca 2023 r. w części oznaczonej: [xxx] ... - *OFERTA S / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)* wskazano, że opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach *Oferty S* naliczono w wysokości 54,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]). W omawianej sytuacji konsument nie uregulował należności pieniężnych wynikających z poprzedniej e-faktury w terminie w niej wskazanym (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx] określona w literze c. podpunkcie i. powyżej). Dlatego na fakturze o numerze: [xxxxxxxxxxxx] Spółka naliczyła konsumentowi odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości 0,05 zł, wartość rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność określiła na 0 zł, a do opłaty abonamentowej - za powyżej określoną usługę dla numeru [xxx] ... - doliczyła wartość utraconego ww. rabatu wynoszącą 5 zł, tj. wynikającą z zakwestionowanych postanowień WOP,

iii. za cykl rozliczeniowy od 2 marca 2023 r. do 1 kwietnia 2023 r. w części oznaczonej: [xxx] ... - *OFERTA S / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1)* wskazano, że opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach *Oferty S* naliczono w wysokości 54,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]). W omawianej sytuacji konsument - na dzień wystawienia faktury o numerze [xxxxxxxxxxxx] - w ogóle nie uregulował należności pieniężnych wynikających z poprzedniej faktury o numerze 501030620223, co potwierdza m.in. treść części oznaczonej: *C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego*. Z uwagi na to na fakturze o numerze: [xxxxxxxxxxxx] Spółka naliczyła konsumentowi odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości 0,14 zł, wartość rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność określiła na 0 zł, a do opłaty abonamentowej - za powyżej określoną usługę dla numeru [xxx] ... - ponownie doliczyła wartość utraconego ww. rabatu wynoszącą 5 zł, tj. wynikającą z zakwestionowanych postanowień WOP,

iv. za okres rozliczeniowy od 2 kwietnia 2023 r. do 1 maja 2023 r. w części oznaczonej: [xxx] ... - OFERTA S / Abonamenty i opłaty cykliczne (A1) wskazano, że opłatę abonamentową za usługę telekomunikacyjną dla numeru [xxx] ... w ramach Oferty S naliczono w wysokości 49,99 zł (faktura o numerze [xxxxxxxxxxxx]). W tym przypadku konsument terminowo opłacił poprzednią e-fakturę oraz nie posiadał już innych zaległości wynikających z umowy (uiszczenie wszystkich należności za poprzednie cykle rozliczeniowe, w tym tych określonych na nieopłaconej fakturze o numerze [xxxxxxxxxxxx]¹⁴, o czym mowa w literze c. podpunkcie iii. powyżej). Z tego względu w opłacie abonamentowej - za powyżej określoną usługę - wskazanej na fakturze o numerze [xxxxxxxxxxxx] został ponownie uwzględniony rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność. W ww. części rachunku A1 Spółka zamieściła również wysokość rabatu, tj. 5 zł, wynikającą z zakwestionowanych postanowień WOP.

[dowód: faktury zamieszczone w następujących podfolderach: I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_16 / P02 i P09 oraz II.1. - 14.05.2023 / AD_8 / Klient 7 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., inne przykładowe faktury zamieszczone w następujących podfolderach: : I.2. - 11.04.2022 / Załącznik nr 1 / AD_16 oraz II.1. - 14.05.2023 / AD_8 znajdujących się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

[55] Dodatkowo poniżej zamieszczono przykładowe fragmenty niektórych faktur wystawionych abonentowi o numerze klienta: [xxxxxxxxxxxx]:

C Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego		
	DATA	KWOTA BRUTTO
Twoja kwota do zapłaty z poprzedniego miesiąca		85.41 zł
WPLATA	19.12.2022	-85.41 zł
Razem: ▶		0.00 zł brutto

A1 Abonamenty i opłaty cykliczne		
Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Oferta S	02.01.2023-01.02.2023	48.78 zł
Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność	02.01.2023-01.02.2023	-4.07 zł
Rabat za zgody marketingowe	02.01.2023-01.02.2023	-4.07 zł
Razem: ▶		49.99 zł brutto

B Raty za sprzęt		
	DATA	KWOTA BRUTTO
Rata za sprzęt nr 7 z 25 do faktury nr	02.01.2023	35.00 zł
Razem: ▶		35.00 zł brutto

A1+B Podsumowanie opłat		84.99 zł brutto
--------------------------------	--	------------------------

zrzut ekranu z fragmentu faktury o numerze: [xxxxxxxxxxxx] (litera c. podpunkt i. powyżej)

¹⁴ Taką okoliczność potwierdza m.in. treść faktury w części oznaczonej: C - Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego.

C Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego

	DATA	KWOTA BRUTTO	
Twoja kwota do zapłaty z poprzedniego miesiąca		84.99 zł	
WPLATA	25.01.2023	-84.99 zł	
		Razem: ▶	0.00 zł brutto

OFERTA S**A1 Abonamenty i opłaty cykliczne**

Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO	
Oferta S	02.02.2023-01.03.2023	48.78 zł	
Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność	<i>i</i>	0.00 zł	
Rabat za zgody marketingowe	<i>i</i> 02.02.2023-01.03.2023	-4.07 zł	
		Razem: ▶	54.99 zł brutto

A3 Inne opłaty

Opłaty nieobjęte podatkiem VAT	DATA	KWOTA BRUTTO	
Odsetki za okres 20.12.2022 - 19.01.2023	<i>i</i> 01.02.2023	0.05 zł	
		Razem: ▶	0.05 zł brutto

B Raty za sprzęt

	DATA	KWOTA BRUTTO	
Rata za sprzęt nr 8 z 25 do faktury nr	<i>i</i> 02.02.2023	35.00 zł	
		Razem: ▶	35.00 zł brutto

A1+A3+B Podsumowanie opłat**90.04 zł brutto**

zrzut ekranu z fragmentu faktury o numerze: [xxxxxxxxxx] (litera c. podpunkt ii. powyżej)

C Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego

	DATA	KWOTA BRUTTO	
Twoja kwota do zapłaty z poprzedniego miesiąca		90.08 zł	
		Niedopłata: ▶	90.08 zł brutto

OFERTA S**A1 Abonamenty i opłaty cykliczne**

Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO	
Oferta S	02.03.2023-01.04.2023	48.78 zł	
Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność	<i>i</i>	0.00 zł	
Rabat za zgody marketingowe	<i>i</i> 02.03.2023-01.04.2023	-4.07 zł	
		Razem: ▶	54.99 zł brutto

A3 Inne opłaty

Opłaty nieobjęte podatkiem VAT	DATA	KWOTA BRUTTO	
Odsetki za okres 20.01.2023 - 19.02.2023	<i>i</i> 01.03.2023	0.14 zł	
		Razem: ▶	0.14 zł brutto

B Raty za sprzęt

	DATA	KWOTA BRUTTO	
Rata za sprzęt nr 9 z 25 do faktury nr	<i>i</i> 02.03.2023	35.00 zł	
		Razem: ▶	35.00 zł brutto

A1+A3+B Podsumowanie opłat**90.13 zł brutto**

zrzut ekranu z fragmentu faktury o numerze: [xxxxxxxxxx] (litera c. podpunkt iii. powyżej)

C Stan konta z poprzedniego okresu rozliczeniowego		
	DATA	KWOTA BRUTTO
Twoja kwota do zapłaty z poprzedniego miesiąca		180.31 zł
WPLATA	03.03.2023	-180.31 zł
Razem:		0.00 zł brutto

OFERTA S

A1 Abonamenty i opłaty cykliczne		
Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Oferta S	02.04.2023-01.05.2023	48.78 zł
Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność	02.04.2023-01.05.2023	-4.07 zł
Rabat za zgody marketingowe	02.04.2023-01.05.2023	-4.07 zł
Razem:		40.64 zł netto
		49.99 zł brutto

A3 Inne opłaty		
Opłaty nieobjęte podatkiem VAT	DATA	KWOTA BRUTTO
Odsetki za okres 20.02.2023 - 19.03.2023	01.04.2023	0.20 zł
Razem:		0.20 zł brutto

B Raty za sprzęt		
	DATA	KWOTA BRUTTO
Rata za sprzęt nr 10 z 25 do faktury nr	02.04.2023	35.00 zł
Razem:		35.00 zł brutto

A1+A3+B	Podsumowanie opłat	85.19 zł brutto
----------------	--------------------	------------------------

zrzut ekranu z fragmentu faktury o numerze: [xxxxxxxxxxx] (litera c. podpunkt iv. powyżej)

[dowód: faktury zamieszczone w podfolderze: II.1. - 14.05.2023 / AD_8 / Klient 7 znajdującym się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

Reklamacje i zgłoszenia konsumentów oraz treść odpowiedzi na nie:

- [56] W toku postępowania Prezes UOKiK ustalił, że Spółka otrzymywała reklamacje i/lub zgłoszenia konsumentów związane z utratą rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowego uregulowania należności wskazanych na rachunku telekomunikacyjnym lub posiadania zaległości płatniczych wynikających z umowy zawartej z T-Mobile (dalej także zbiorczo: „reklamacje”). Przykładowe informacje dotyczące liczby reklamacji i sposobu ich rozpatrzenia przez Spółkę w wybranych miesiącach z lat 2021 - 2023 przedstawiono poniżej:

miesiąc i rok	liczba reklamacji rozpatrzonych pozytywnie	liczba reklamacji rozpatrzonych negatywnie	ogólna liczba reklamacji
grudzień 2021 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
luty 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
czerwiec 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
grudzień 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
czerwiec 2023 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
listopad 2023 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]

tabelę nr 1 opracowano na podstawie danych przekazanych przez T-Mobile w piśmie z 15 kwietnia 2025 r.

wszystkim kwota abonamentu uwzględniająca rabat Ustanowienie kary umownej za nieterminową płatność w wysokości 5 złotych miałyby dokładnie taki sam skutek jak obowiązujący „rabat za terminową płatność”, a mianowicie powoduje po stronie operatora przysporzenie w wysokości 5 złotych za każdą umowę, której dotyczy (...).

Należy także zauważyć, że opisywany rabat obejmuje nie tylko przypadek nieterminowej płatności faktury, ale również wszelkie inne zaległości wynikające z umowy. Oznacza to więc, że operator może obciążyć konsumenta karą umowną na podstawie innego postanowienia umowy, a jeżeli konsument będzie kwestionował jej wysokość i odmówi zapłaty do czasu rozwiązania sporu, oprócz ewentualnego naliczania odsetek za opóźnienie zostanie również wyłączony z rabatu za terminową płatność. Podobna sytuacja wystąpi w przypadku kwestionowania przez konsumenta naliczeń dodatkowych.

Niezależnie od powyższego wskazać jeszcze można, że funkcję swoistej kary umownej w odniesieniu do zobowiązań pieniężnych pełnią przede wszystkim odsetki. W umowie nie określono, według wiedzy zawiadamiającego, żadnej innej stawki odsetek, a więc operatorowi przysługują na podstawie art. 481 k.c. odsetki ustawowe za opóźnienie, których wysokość wynosi aktualnie 7,25 %. Oznacza to więc, że aby kwota odsetek naliczonych za nieterminowe uiszczenie płatności abonamentu w wysokości 30 złotych, którego dotyczy prezentowany wzorzec umowy, konsument musiałby opóźnić się z jego zapłatą o około 28 miesięcy, a więc 2 lata i 4 miesiące. Jest to już termin bliski terminowi przedawnienia roszczenia z tego rodzaju zobowiązań, a więc do naliczenia odsetek w takiej wysokości mogłoby dojść wyłącznie w skrajnych przypadkach. Nie można także pominąć, iż jeżeli umowa dalej trwałaby w tym czasie, za każdy miesiąc zaległości naliczana byłaby dodatkowo kara w postaci wyłączenia „rabatu za terminową płatność”. Z tego powodu w czasie, w którym wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie osiągnęłaby 5 złotych, wysokość kar z tytułu wyłączenia rabatu wynosiłaby już 140 złotych (zawiadomienie konsumenta z 3 stycznia 2022 r. o sygnaturze xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)],

2) Niniejszym informuję o możliwości naruszania zbiorowych interesów konsumentów przez spółkę T-Mobile Polska SA (...), która uzależnia utrzymanie rabatu za obsługę elektroniczną i od terminowej płatności faktury przez konsumenta. Ww. firma przesyła po zapłaceniu faktury e-mail o poniższej treści (...).

"Z przyjemnością informujemy, że na najbliższej fakturze "Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność" zostanie utrzymany."

W kontekście powyższego proszę o zbadanie legalności działań firmy T-Mobile Polska SA, która grozi utratą rabatu za nieopłacenie faktury w terminie. Wydaje się, że spółka traktuje to jako karę umowną nakładaną na konsumentów. Zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego przedsiębiorcy mogą zastrzegać tego rodzaju sankcje jedynie w przypadku zobowiązań niepieniężnych (mail konsumenta z 9 grudnia 2022 r., [xxxxxxxxxxxxxxxxx]).

Dane liczbowe dotyczące utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność, kwoty naliczonych odsetek w przypadku utraty rabatu oraz wykonywanych umów:

[59] Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił liczbę oraz wartość utraconych przez konsumentów rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność w związku z m.in. nieuiszczeniem wszystkich należności pieniężnych w terminie określonym

na fakturze. Takie dane dla okresu, w którym T-Mobile Polska S.A. weryfikowała warunek terminowej płatności przedstawiono w poniższej tabeli:

	liczba utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność	wartość utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność
1.11.2021 r. - 31.12.2021 r.	[xxx]	[xxx]
1.01.2022 r. - 31.12.2022 r.	[xxx]	[xxx]
1.01.2023 r. - 31.05.2023 r.	[xxx]	[xxx]
ogółem (1.11.2021 r. - 31.05.2023 r.)	[xxx]	[xxx]

tabelę nr 2 opracowano na podstawie danych przekazanych przez Spółkę w piśmie z 12 stycznia 2024 r.

[dowód: pismo T-Mobile z 12 stycznia 2024 r.]

- [60] Spółka wskazała również ogólne dane dotyczące liczby konsumentów oraz liczby i wartości utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność (w związku z tym, że konsumenci nie uiszczali wszystkich należności pieniężnych w terminie określonym na fakturze) z podziałem na aktualnych i byłych abonentów T-Mobile, co zaprezentowano w poniższej tabeli:

	1.11.2021 r. - 31.05.2023 r.		
	liczba konsumentów	liczba utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność	wartość utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność
aktualny abonent T-Mobile	[xxx]	[xxx]	[xxx]
były abonent T-Mobile	[xxx]	[xxx]	[xxx]
ogółem (aktualni i byli abonenci T-Mobile)	[xxx]	[xxx]	[xxx]

tabelę nr 3 opracowano na podstawie danych przekazanych przez Spółkę w zestawieniu z 5 listopada 2025 r.

[dowód: plik: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zamieszczony w folderze: II.8. - 5.11.2025 znajdującym się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

- [61] Z powyżej przedstawionych danych wynika m.in., że:

- średnia liczba utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność przez jednego aktualnego abonenta Spółki wynosi [xx] (w zaokrągleniu do pełnej liczby rabatów) na łączną kwotę przypadającą na taką osobę w wysokości ok. [xx] zł,

- średnia liczba utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność przez jednego byłego abonenta T-Mobile wynosi [xx] (w zaokrągleniu do pełnej liczby rabatów) na łączną kwotę przypadającą na taką osobę w wysokości ok. [xx] zł,

- średnia liczba utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność przez jednego konsumenta (niezależnie od jego statusu) wynosi [xx] (w zaokrągleniu do pełnej liczby rabatów) na łączną kwotę przypadającą na taką osobę w wysokości ok. [xx] zł.

[dowód: plik: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zamieszczony w folderze: II.8. - 5.11.2025 znajdującym się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

[62] Na podstawie danych przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił także, że:

- ok. [xx]% abonentów Spółki utraciło jeden lub większą liczbę rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatności z uwagi na brak terminowej płatności jedynie jednej faktury,

- ok. [xx]% abonentów T-Mobile utraciło jeden lub większą liczbę ww. rabatów z uwagi na brak terminowej płatności dwóch, trzech, czterech lub pięciu faktur,

- ok. [xx]% abonentów T-Mobile utraciło jeden lub większą liczbę ww. rabatów z uwagi na brak terminowej płatności sześciu lub siedmiu faktur,

- ok. [xx]% abonentów Spółki utraciło jeden lub większą liczbę ww. rabatów z uwagi na brak terminowej płatności ośmiu lub dziewięciu faktur.

[dowód: plik: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zamieszczony w folderze: II.8. - 5.11.2025 znajdującym się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 28 stycznia 2026 r., notatka z 28 stycznia 2026 r.]

[63] W oparciu o dane przekazane przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił również, że w okresie od 1 listopada 2019 r. do 31 maja 2023 r. Spółka konsumentom, którzy - z uwagi na brak terminowej płatności poprzedniej faktury lub posiadanie innych zaległości płatniczych wynikających z umowy zawartej z T-Mobile - utracili rabat w danym okresie rozliczeniowym naliczyła odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości wynoszącej łącznie [xxx] zł.

[dowód: pismo T-Mobile z 12 stycznia 2026 r.]

[64] W świetle powyżej przedstawionych danych Spółka w okresie od 1 listopada 2021 r. do 31 maja 2023 r. od konsumentów, którzy utracili rabat z uwagi na brak terminowej płatności, uzyskała po zaokrągleniu następujące kwoty:

- ok. [xxxx] zł tytułem utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność oraz

- ok. [xxxx] zł tytułem naliczonych odsetek ustawowych za opóźnienie.

Kwota naliczonych przez T-Mobile odsetek stanowi ok. [xx]% kwoty uzyskanej przez T-Mobile tytułem utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność.

[dowód: pismo T-Mobile z 12 stycznia 2024 r., pismo T-Mobile z 12 stycznia 2026 r.]

[65] W oparciu o informacje uzyskane od Spółki Prezes UOKiK ustalił także liczbę wykonywanych umów związanych z rabatem za obsługę elektroniczną i terminową płatność, co przedstawia tabela zamieszczona na kolejnej stronie:

dzień stanowiący podstawę ustalenia danych liczbowych	liczba wykonywanych umów umożliwiających skorzystanie z rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność (niezależnie od tego, czy konsumenci wyrazili zgodę na obsługę elektroniczną)	liczba wykonywanych umów, w przypadku których konsumenci wyrazili zgodę na obsługę elektroniczną uprawniającą ich do otrzymania rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność
31 lipca 2021 r.	[xxx]	[xxx]
28 lutego 2022 r.	[xxx]	[xxx]
30 czerwca 2022 r.	[xxx]	[xxx]
31 grudnia 2022 r.	[xxx]	[xxx]
31 maja 2023 r.	[xxx]	[xxx]

tabelę nr 4 opracowano na podstawie danych przekazanych przez T-Mobile w pismach z 2 września 2021 r., 25 kwietnia 2022 r., 14 maja 2023 r. oraz 16 lipca 2025 r.

Analiza powyższej tabeli prowadzi do wniosku, że tylko nieliczni konsumenci nie wyrażają zgody na obsługę elektroniczną, w tym na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej (jeden z warunków rabatu). Na etapie zawarcia umowy lub w trakcie jej wykonywania średnio ok. [xx]% konsumentów udziela zgodę na obsługę elektroniczną.

[dowód: pismo Spółki z 2 września 2021 r., pismo T-Mobile z 25 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z 14 maja 2023 r., pismo T-Mobile z 16 lipca 2025 r.]

Na podstawie dokonanych ustaleń, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

- [66] Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców oraz konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu określonej sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.
- [67] W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy:
- zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneks do takiej umowy w oparciu o wzorce umowne [warunki ofert promocyjnych], które przewidywały, iż przyznanie i utrata rabatu za zgodę na obsługę elektroniczną (w tym na otrzymywanie faktury w formie elektronicznej) były zależne od dokonywania płatności za należności wskazane na fakturze w terminie w niej określonym oraz nieposiadania innych zaległości płatniczych względem T-Mobile wynikających z ww. umowy lub aneksu do ww. umowy
- oraz
- mogli zawrzeć ze Spółką umowę określoną w lit. a. powyżej lub aneks do takiej umowy.

Na podstawie postanowień powyżej określonych wzorców umów Spółka mogła stosować mechanizm polegający na tym, że w przypadku nieterminowego opłacenia należności wynikających z poprzedniej faktury Spółka mogła w kolejnym cyklu rozliczeniowym pobierać od konsumentów oznaczoną sumę (karę umowną) w wysokości utraconego rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność doliczonego do opłaty abonamentowej wskazanej na kolejnej fakturze. Potencjalnie zatem każdy z konsumentów mógł być objęty praktyką Spółki kwestionowaną przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji.

- [68] Ponadto działania T-Mobile Polska S.A. nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny oraz niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. W tym przypadku naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanki stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

- [69] Art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 *uokik* przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

- [70] W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów* zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały łącznie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

- [71] Wskazać także należy, że art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 *ww. ustawy* lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, 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 takich zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 *uokik* oraz zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

- [72] W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez T-Mobile zakazu określonego w art. 24 *ww. ustawy*, tj. kumulatywnego wystąpienia powyżej wskazanych przesłanek [punkty 1., 2. i 3.].

[73] Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanej jej praktyki. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucana praktyka miała miejsce.

Status przedsiębiorcy

[74] Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest do przedsiębiorców. Zgodnie z art. 4 pkt 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. 2025 r. poz. 1480, z późn. zm., dalej: „*Prawo przedsiębiorców*”). Stosownie do treści art. 4 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców* przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą. Zgodnie z art. 3 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców* działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, która jest wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.

[75] W przedmiotowej sprawie stroną postępowania jest przedsiębiorca, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, będący osobą prawną wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000391193. Tym samym T-Mobile przy wykonywaniu w sposób ciągły działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii komórkowej, telewizji, a także dostępu do Internetu stacjonarnego oraz mobilnego podlega rygorom określonym w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, przez co zachowanie Spółki może podlegać ocenie w aspekcie możliwości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

[76] Na gruncie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania danego przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy oraz zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy oraz zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów¹⁵. Rozważenia przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

[77] Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym T-Mobile dopuścił się naruszenia dyspozycji art. 483 § 1 *Kodeksu cywilnego*, co może wypełniać przesłankę sprzeczności z prawem. W myśl tego przepisu można zastrzec

¹⁵ Tak m.in. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: „SOKiK”) w wyroku z 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

w umowie, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna).

- [78] Zgodnie z przywołaną regulacją kara umowna jest instytucją prawa cywilnego stanowiącą np. ryczałtowo określoną sumę lub kwotę pozwalającą na ustalenie takiej sumy, której - w razie odpowiedniego zastrzeżenia - strona stosunku zobowiązaniowego może domagać się w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, bez względu na to, czy świadczenie miało polegać na działaniu, czy też zaniechaniu. Przy czym jak wynika z treści ww. przepisu, kara umowna może zostać zastrzeżona wyłącznie w odniesieniu do zobowiązania niepieniężnego. Potwierdza to również stanowisko doktryny.
- [79] Przykładowo, w komentarzu do art. 483 § 1 KC wprost wskazano, iż: *Uwzględniając wyraźne brzmienie art. 483 KC, nie może być wątpliwości co do tego, że **powinność zapłaty kary umownej powstanie tylko w razie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego** (zob. A. Szwaja, Kara, s. 41), a tego zastrzeżenia nie można zmienić wolą stron (zob. M. Piekarski, w: Z. Resich, Komentarz KC, t. 2, 1972, s. 1185). Dlatego też stosowane zwłaszcza przez banki zastrzeżenia konieczności zapłaty przez ich klientów określonej kwoty (niezależnie od samych odsetek) na wypadek np. nieterminowej spłaty zadłużenia powstałego w wyniku korzystania z karty kredytowej, nie mogą być uznane za karę umowną, czy też inną karę, są to postanowienia nieważne¹⁶. W komentarzu do ww. artykułu wskazano również, iż: *Przepis art. 483 § 1 KC wiąże obowiązek zapłaty kary umownej z niewykonaniem bądź nienależytym wykonaniem zobowiązania niepieniężnego. Przyjęcie założenia, że przepis ma na celu ograniczenie dopuszczalności zastrzegania kary umownej powoduje, że sposób rozumienia zwrotu "zobowiązanie niepieniężne" ma kluczowe znaczenie dla określenia, w jakim dokładnie zakresie ogranicza on swobodę umów. Niewątpliwie zobowiązaniem niepieniężnym jest **każde zobowiązanie inne niż pieniężne, a zatem każde zobowiązanie, w którym obowiązek podmiotu nie polega na zapłacie (przekazaniu wartości ekonomicznej za pomocą środków pieniężnych)***¹⁷.*
- [80] W niniejszej sprawie Spółka w postanowieniach warunków ofert promocyjnych - stanowiących integralną część umowy lub aneksu do umowy - zastrzegła postanowienia przewidujące utratę rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku braku terminowej płatności poprzedniej faktury przez konsumenta lub posiadania innych zaległości płatniczych wynikających z umowy. W ocenie Prezesa Urzędu powyższe zastrzeżenie powodowało to, że T-Mobile był uprawniony do pobierania od konsumentów - w przypadku wystąpienia braku terminowej płatności - oznaczonej sumy w wysokości „utraconego rabatu” za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Z uwagi na konstrukcję powyższego mechanizmu „utrata rabatu” kwotę tę należy uznać za karę umowną. Przedstawionej oceny nie zmienia podnoszona przez T-Mobile okoliczność, iż konsument zachowywał rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność za poprzednie okresy rozliczeniowe (w których spełniony był warunek terminowej płatności), a „tracił” ww. rabat jedynie na przyszłość (w kolejnym lub kolejnych cyklach rozliczeniowych w związku z niespełnieniem warunku terminowej płatności w okresie rozliczeniowym, który poprzedzał jego weryfikację).

¹⁶ E. Gniewek, P. Machnikowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz.*, Wyd. 11, Warszawa 2023, komentarz do art. 483 § 1 KC, dostęp: *Legalis*.

¹⁷ P. Machnikowski (red.), *Zobowiązania. Część ogólna. Tom II. Komentarz*, Warszawa 2024, komentarz do art. 483 § 1 KC, dostęp: *Legalis*.

- [81] Uzupelniając powyższe wskazać należy, że dla oceny mechanizmu stosowanego przez Spółkę nie ma znaczenia nomenklatura używana przez Spółkę lub Prezesa UOKiK (np. „utrata rabatu”, „nie/otrzymanie rabatu”, „nie/udzielenie rabatu”, „nie/przyznanie rabatu”, „nie/naliczenie rabatu”, „nie/otrzymanie rabatu”, „nie/uzyskanie rabatu”), gdyż istotny jest jego opisany wcześniej skutek, czyli pobranie przez T-Mobile kary umownej - z powodu braku terminowej płatności poprzedniej faktury przez konsumenta lub posiadania innych zaległości płatniczych wynikających z umowy - poprzez doliczenie określonej kwoty do płatności należnej od konsumenta w kolejnym cyklu rozliczeniowym.
- [82] Zdaniem Prezesa UOKiK wysokość pojedynczej kary umownej została określona przez Spółkę w postaci wartości „utraconego” przez konsumenta rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność, tj. w wysokości 5 zł, doliczanej do opłaty abonamentowej wskazanej na fakturze w poszczególnych cyklach rozliczeniowych dotyczących danej usługi telekomunikacyjnej związanej z powyższym rabatem. W przypadku, gdy na danym rachunku rozliczanych było kilka usług telekomunikacyjnych wynikających z jednej lub większej liczby umów, dla których na opłatach abonamentowych udzielony został rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność, doliczana była wartość „utraconego” rabatu dla każdej z opłat (np. 15 zł w przypadku usług telefonii komórkowej na dwa numery oraz dostępu do Internetu mobilnego, 40 zł w przypadku usług telefonii komórkowej na sześć numerów i dostępu do Internetu mobilnego dla dwóch osób). Takie naliczenie - jak ustalono - miało miejsce przez cykle rozliczeniowe następujące po jednym lub kilku cyklach rozliczeniowych, w których konsumenci nie dokonali zapłaty za należności wynikające z poszczególnych faktur w terminach w nich określonych. Spółka doliczała wartość „utraconego” rabatu do kwoty abonamentu do czasu ponownego udzielenia rabatu konsumentowi (dopiero w chwili stwierdzenia przez T-Mobile Polska S.A., że w weryfikowanym okresie rozliczeniowym konsument uiszczył zaległości względem Spółki oraz dokonał terminowej płatności za poprzednią fakturę, tj. bieżące płatności).
- [83] Uzupelniając powyższe Prezes UOKiK wskazuje, że - wbrew twierdzeniom Spółki - o naliczeniu kary umownej w postaci wartości „utraconego” rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność - w przypadku braku terminowej płatności - może świadczyć również fakt, że na kolejnej fakturze przy informacji o takim rabacie pojawia się kwota wynosząca 0 zł. W takiej sytuacji - w ocenie Prezesa Urzędu - konsument „utracił” rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność, który zgodnie z treścią postanowień warunków ofert promocyjnych wynosił 5 zł, a Spółce przysługiwało roszczenie o zapłatę przez konsumenta kary umownej w wysokości „utraconego” ww. rabatu doliczonego do opłaty abonamentowej za daną usługę telekomunikacyjną.
- [84] W trakcie wykonywania umowy obejmującej świadczenie usług telekomunikacyjnych konsument jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za świadczone mu przez T-Mobile usługi. W związku z tym zobowiązanie konsumenta względem Spółki ma charakter pieniężny i to jego prawidłowa realizacja miała wpływ na to, czy konsument nie „utracił” rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w następnym okresie rozliczeniowym lub kolejnych następujących po sobie okresach rozliczeniowych. Zgodnie z treścią warunków ofert promocyjnych rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność nie był naliczany, jeśli konsumenci nie dokonali zapłaty za należności pieniężne wynikające z poprzedniej faktury (lub poprzednich faktur) w terminie. W konsekwencji konstrukcja przewidująca „utrata” powyższego rabatu może być sprzeczna z dyspozycją art. 483 § 1 KC (opisany mechanizm nie

został zastrzeżony przez T-Mobile na wypadek niewykonania przez konsumenta zobowiązania o charakterze niepieniężnym), a więc niedopuszczalna.

- [85] Przykładowo Sąd Najwyższy w wyroku z 7 lutego 2007 r., sygn. akt III CSK 288/06¹⁸, wskazał m.in., że: *Brak jest podstaw do domagania się zasądzenia kary umownej zastrzeżonej na wypadek odstąpienia od umowy, jeżeli podstawę do odstąpienia od umowy stanowiło niewykonanie zobowiązania pieniężnego.* Takie stanowisko można odpowiednio stosować do sytuacji utraty rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w przypadku opłacenia faktury po terminie w niej wyznaczonym. Podobnie na poparcie tej tezy wskazać można również stanowisko przedstawione przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Śródmieścia we Wrocławiu w wyroku z 29 marca 2017 r., sygn. akt VIII C 717/16¹⁹. W powyższym wyroku Sąd wskazał, iż: *W kontekście tych uregulowań zapis przewidujący, że w sytuacji niewykonania zobowiązania, jakim jest terminowa zapłata za wykonaną usługę, pozwany obowiązany będzie zapłacić należność według ceny podstawowej wskutek anulowania udzielonych rabatów, odpowiada ustawowemu rozumieniu kary umownej przewidzianej w art. 483 KC. Mając z kolei na względzie, że kara umowna może być zastrzeżona wyłącznie na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego, zastrzeżenie kary umownej w zakresie zobowiązań pieniężnych jest niedopuszczalne.*
- [86] Przynotowane powyżej stanowisko Sądu Rejonowego dla Wrocławia-Śródmieścia we Wrocławiu można odpowiednio odnieść do sytuacji, w której konsument tracił rabat jedynie w kolejnym okresie rozliczeniowym, a nie za poprzednie okresy rozliczeniowe (w których spełniony był warunek terminowej płatności). Istotne jest to, że pobranie od konsumenta kary umownej w wysokości utraconego rabatu następowało na skutek nienależytego wykonania zobowiązania pieniężnego (brak terminowej płatności za poprzednią fakturę). Mechanizm działania Spółki był zbliżony do zachowania zleceniobiorcy opisanego w uzasadnieniu ww. wyroku, gdyż miał na celu ukaranie dłużnika (w niniejszej sprawie konsumenta) niewywiązującego się ze zobowiązań pieniężnych w terminie.
- [87] Opisana powyżej konstrukcja „utrata rabatu” spełnia najważniejsze funkcje kary umownej (kompensacyjną oraz stymulacyjną). Takie postanowienia mogą mieć na celu ułatwienie T-Mobile Polska S.A. dochodzenie od konsumentów ewentualnej szkody powstałej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez nich zobowiązania [np. pokrycie kosztów przygotowania oraz wysyłki wiadomości (maile lub SMS-y) informujących odpowiednio m.in. o zbliżającym się terminie płatności, o braku wpłaty w terminie i skutku dalszego niedokonania zapłaty za fakturę, utracie rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowej wpłaty²⁰, wezwań do zapłaty, dalszej windykacji należności pieniężnych od konsumentów].
- [88] Zastrzeżona przez Spółkę sankcja utraty rabatu za brak zapłaty w terminie mogła również mobilizować abonenta do prawidłowego wykonania zobowiązania wynikającego z zawartej umowy lub aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- [89] Rozwiązanie przewidujące „nieprzyznanie rabatu”, „utratę rabatu” ze względu na wystąpienie nieterminowej płatności poprzedniej faktury po stronie konsumenta lub posiadanie przez niego innych zaległości płatniczych wobec T-Mobile, pomimo spełnienia przez konsumenta

¹⁸ LEX nr 274191.

¹⁹ LEX nr 2304646.

²⁰ Treść wiadomości została opisana w akapicie o numerze 41 powyżej.

głównego warunku utrzymania rabatu (wyrażenie zgody na obsługę elektroniczną) - w ocenie Prezesa UOKiK - może stanowić próbę obejścia ustawy, tj. art. 483 § 1 *Kodeksu cywilnego*.

- [90] Co do zasady podmioty prawa cywilnego, realizując podstawową w prawie cywilnym zasadę autonomii, mogą dowolnie kształtować treść łączących je stosunków prawnych. W analizowanym kontekście istotny jest jednak art. 58 *KC*, w którym zakreślone zostały granice tej swobody. Zgodnie z art. 58 § 1 *Kodeksu cywilnego* czynność prawna sprzeczna z ustawą albo mająca na celu obejście ustawy jest nieważna, chyba że właściwy przepis przewiduje inny skutek, w szczególności ten, iż na miejsce nieważnych postanowień czynności prawnej wchodzi odpowiednie przepisy ustawy.
- [91] Jak wskazano w doktrynie w odniesieniu do powyższej regulacji: *Sprzeczność czynności prawnej z ustawą może polegać na tym, że czynność prawna nie ma wymaganego przez ustawę dla jej skuteczności minimum treści lub ma ona wywoływać skutki (bezpośrednie, polegające na ustanowieniu, aktualizacji, zmianie czy zniesieniu uprawnień lub obowiązków), które są zabronione przez normy prawne. Zakaz dokonywania czynności prawnej o określonej treści może być też wyinterpretowany z przepisów określających przestanki dopuszczalności dokonania określonej czynności prawnej (np. art. 483 § 1 *KC*) (...)*²¹.
- [92] Powyższe potwierdza, iż swoboda T-Mobile Polska S.A. w ramach prowadzonej działalności do kształtowania treści stosunków prawnych w ramach zawartych umów z konsumentami nie jest nieograniczona. Spółka nie jest uprawniona do kształtowania treści tych stosunków w sposób sprzeczny z dyspozycją art. 483 § 1 *Kodeksu cywilnego*.
- [93] W omawianym przypadku istotne jest również to, że konsument spełnił podstawowy warunek uprawniający do przyznania rabatu, tj. wyraził zgodę na obsługę elektroniczną, w tym na e-fakturę (przez co uzyskał rabat np. na etapie zawarcia umowy), oraz ma prawo oczekiwać, że w czasie wykonywania umowy obniżona opłata abonamentowa będzie miała zastosowanie do momentu wycofania takiej zgody (charakter wiodący takiej opłaty dla konsumenta)²². Powyższe potwierdza m.in. fakt, że ok. [xx]% konsumentów na etapie zawarcia umowy lub w trakcie jej wykonywania decyduje się udzielić zgodę na obsługę elektroniczną (co wynika z tabeli nr 4 przedstawionej w akapicie o numerze 65 powyżej).
- [94] W komunikacji marketingowej (materiały reklamowe, telefoniczne rozmowy sprzedażowe, strona internetowa T-Mobile) - kierowanej do konsumentów - Spółka eksponuje możliwość uzyskania dodatkowej obniżki w opłacie abonamentowej z tytułu np. wyrażenia zgody na obsługę elektroniczną. W takiej komunikacji Spółka co do zasady w pierwszej kolejności prezentuje wysokość abonamentu za usługę telekomunikacyjną z uwzględnieniem dwóch fakultatywnych rabatów obniżających wysokość opłat abonamentowych (w tym rabatu za obsługę elektroniczną)²³, która stanowi punkt wyjścia do podjęcia rozmów z konsumentem na

²¹ E. Gniewek, P. Machnikowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz.*, Wyd. 11, Warszawa 2023, komentarz do art. 58 *KC*, dostęp: *Legalis*.

²² Przykładowo J. Łodziana-Grabowska wskazuje, że cena jest istotnym elementem marketingu, tj. czynnikiem kształtującym zachowanie rynkowe konsumenta. Cena stanowi środek komunikacji z potencjalnym klientem, informuje o jakości produktu oraz wpływa na proces podejmowania decyzji dotyczącej zakupu (J. Łodziana - Grabowska, *Marketingowe determinanty zachowań rynkowych konsumentów w Polsce*, Warszawa 2015, str. 38 i 43).

²³ Jak już wskazano w przypisie o numerze 3 powyżej możliwość wprowadzającego w błąd sposobu prezentowania cen usług telekomunikacyjnych w wysokości uwzględniającej dwa fakultatywne rabaty w materiałach reklamowych oraz w trakcie telefonicznych rozmów jest przedmiotem - pozostającego w toku - odrębnego postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowej interesy konsumentów prowadzonego wobec T-Mobile Polska S.A. [sygnatura RKR-1.610.1.2025.SJ].

- [99] Ponadto zaznaczyć należy, że T-Mobile chcąc zabezpieczyć prawidłowe wykonanie przedmiotu umowy w zakresie zobowiązań pieniężnych, mogła żądać zapłaty odsetek ustawowych za czas opóźnienia w wykonaniu zobowiązania (art. 481 § 1 *KC*). W świetle dokonanych ustaleń Spółka korzystała z takiego uprawnienia. Czyli *de facto* - wbrew twierdzeniom Spółki - za to samo naruszenie, tj. nieterminowe dokonanie płatności za należności wynikające z poprzedniej faktury Spółka pobierała karę umowną, która wynosiła przynajmniej 5 zł (w przypadku kilku usług i opłat abonamentowych ww. kwota mogła być wielokrotnością 5 zł np. 20 zł w sytuacji, gdy na jednej fakturze rozliczane były usługi dla 4 numerów telefonu) oraz naliczała odsetki ustawowe za czas opóźnienia (akapity o numerach 51 - 53, 63 i 64 powyżej). Dodatkowo zastrzeżona przez T-Mobile wysokość kary umownej mogła przewyższać wysokość odsetek maksymalnych wynikających z art. 481 § 2¹ *KC*.
- [100] Prezes UOKiK wskazuje także, że przedstawionej w poprzednim akapicie oceny nie zmienia okoliczność, że naliczone odsetki ustawowe za opóźnienie dotyczą usług, które już zostały zrealizowane przez T-Mobile, a utrata rabatu dotyczy usług, które dopiero będą świadczone. Postanowienia warunków ofert promocyjnych dotyczące zasad przyznawania i utraty rabatu wprost wskazywały, że weryfikacja warunku terminowej płatności odnosiła się do poprzedniego okresu rozliczeniowego, czyli podobnie jak w przypadku odsetek odnosiła się do przeszłości. Dlatego ponownie wskazać należy, że z ustaleń poczynionych przez Prezesa Urzędu (w tym m.in. z treści przykładowych faktur omówionych w akapicie o numerze 54 powyżej) wynika, że w przypadku braku terminowej płatności na kolejnej fakturze konsumentowi naliczane były zarówno odsetki ustawowe za opóźnienie, jak i kara umowna w wysokości utraconego rabatu. Czyli na jednej fakturze za zdarzenie z przeszłości (np. nieterminowe opłacenie poprzedniej faktury) konsument obciążany był finansowo dwukrotnie (z dwóch różnych podstaw prawnych) za jeden przypadek nienależytego wykonania umowy.
- [101] Ponadto dokonywanie terminowych płatności jest związane z wykonywaniem podstawowego obowiązku umownego przez konsumenta. Nieterminowe płatności skutkują nieprawidłowym wykonywaniem obowiązków wynikających z umowy i np. naliczeniem odsetek, wypowiedzeniem umowy, zawieszeniem świadczenia usług telekomunikacyjnych. Ustawodawca zapewnił T-Mobile powyższe mechanizmy egzekwowania od konsumentów terminowego regulowania należności (np. w *KC*, *Prawo telekomunikacyjne* itp.). Zdaniem Prezesa Urzędu tylko na takie aspekty (jak np. naliczenie odsetek, zawieszenie świadczenia usług) powinien wpływać warunek terminowej płatności, a nie na utratę rabatu za np. zgodę na obsługę elektroniczną.
- [102] Niezależnie od powyższego Prezes Urzędu wskazuje, że po utracie rabatu (z uwagi na brak terminowej płatności) konsumenci nadal otrzymywali od T-Mobile m.in. faktury w formie elektronicznej (brak wycofania udzielonej wcześniej zgody na e-fakturę), przez co Spółka odnosiła dodatkową korzyść. W takiej sytuacji Spółka nie była zobowiązana do opłacania kosztów wysyłki rachunków sporządzonych w formie papierowej.
- [103] Podsumowując, kwestionowane zachowanie T-Mobile Polska S.A. może naruszać art. 483 § 1 *Kodeksu cywilnego*, a w konsekwencji być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.
- Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów***
- [104] Przypisanie przedsiębiorcy praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, możliwe jest tylko w przypadku wykazania, iż godzi ona również w **zbiorowy interes konsumentów**. *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* nie

definiuje **zbiorowego interesu konsumentów**. W tym zakresie ww. *ustawa* ogranicza się jedynie do sprecyzowania, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3).

[105] Przez **zbiorowy interes konsumentów** należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i, przynajmniej potencjalnie, zagraża ono, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie takiej przesłanki nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.

[106] W niniejszej sprawie możliwe jest naruszenie interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka stosowana przez T-Mobile - do 31 maja 2023 r. - odnosiła się bowiem do wszystkich konsumentów, którzy:

a. zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneks do takiej umowy w oparciu o warunki ofert promocyjnych przewidujące, iż przyznanie i utrata rabatu związanego z wyrażeniem zgody na obsługę elektroniczną (w tym na e-fakturę), były zależne od dokonywania płatności za należności wskazane na rachunku w terminie w nim określonym oraz nieposiadania innych zaległości płatniczych względem T-Mobile wynikających z ww. umowy lub aneksu do ww. umowy

oraz

b. mogli zawrzeć ze Spółką umowę określoną w lit. a. powyżej lub aneks do takiej umowy.

[107] Zachowanie Spółki mogło naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów.

[108] Pobieranie od konsumentów - na podstawie mechanizmu wynikającego z powyżej opisanych postanowień warunków ofert promocyjnych - kary umownej w wysokości utraconego rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność w opłacie abonamentowej naliczonej na rachunkach wystawionych za świadczone im usługi telekomunikacyjne za cykl lub cykle rozliczeniowe następujące po cyklach rozliczeniowych, w których konsumenci nie dokonali zapłaty za wszystkie należności wynikające z poszczególnych faktur w terminach w nich określonych, mogło naruszać ich interesy ekonomiczne. Taką ocenę mogą potwierdzać:

- dane przekazane przez Spółkę w zakresie liczby i wartości utraconych przez konsumentów rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność w związku z wystąpieniem sytuacji opisanej w poprzednim zdaniu (szczegóły określono w akapitach o numerach 59 - 61 powyżej),

- reklamacje konsumentów dotyczące m.in. wzrostu opłaty abonamentowej w danym okresie rozliczeniowym w związku z utratą rabatu z uwagi na brak terminowej płatności (o czym w części przypadków ww. konsumenci nie mieli świadomości, treść takich przykładowych reklamacji została przytoczona w akapicie o numerze 57 powyżej).

[109] O naruszeniu interesu ekonomicznego może świadczyć również okoliczność, iż T-Mobile za to samo naruszenie, tj. nieterminowe dokonanie płatności za należności wynikające z poprzedniej e-faktury lub posiadanie innych zaległości płatniczych wynikających z umowy, pobierała od konsumentów karę umowną i naliczała im odsetki ustawowe za czas opóźnienia (akapity o numerach 51 - 53, 63, 64, 99 i 100 powyżej).

[115] Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą²⁷. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń oraz korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej.

[116] Analiza art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *uokik*,
- 2) zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 3) uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Spełnienie przesłanki z punktu 1) zostało opisane w akapitach o numerach 69 - 113 powyżej. Konieczne jest zatem zbadanie, czy w tej sprawie zostały spełnione również dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę [przesłanka określona w punkcie 2)]

[117] W przedmiotowej sprawie, Spółka w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* wraz z propozycją zmiany praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w **punkcie I. sentencji niniejszej decyzji** oraz usunięcia skutków jej stosowania.

[118] Następnie w toku prowadzonego postępowania, Spółka poinformowała Prezesa UOKiK o tym, że 1 czerwca 2023 r. zaniechała stosowania kwestionowanej przez Prezesa Urzędu praktyki poprzez:

- zaprzestanie weryfikacji warunku terminowej płatności (wynikającego z zakwestionowanych postanowień *WOP*) przy ustalaniu, czy konsumenci zachowują rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność. Powyższe dotyczy konsumentów, którzy zawarli umowę przed 1 czerwca 2023 r. i są one nadal wykonywane przez Spółkę (akapity o numerach 47 i 48 powyżej)

oraz

- wprowadzenie nowych wzorców umów, tj. warunków ofert promocyjnych, których postanowienia nie uzależniają już możliwości uzyskania rabatu za obsługę elektroniczną od dokonywania terminowych płatności (szerzej opisano to w akapitach o numerach 42, 43, 49 i 50 powyżej).

[119] Z uwagi na wskazane powyżej okoliczności 16 sierpnia 2023 r. Spółka przedstawiła nową propozycję zobowiązania. Zmodyfikowana propozycja dotyczyła jedynie usunięcia skutków stosowania zarzuconej Spółce praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz była

²⁷ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, str. 1048.

ograniczona do konsumentów, którzy utracili rabat z uwagi na brak terminowej płatności przed 1 czerwca 2023 r.

[120] W toku postępowania Spółka wprowadzała dalsze zmiany w treści zmodyfikowanej propozycji zobowiązania określonej w poprzednim akapicie. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania T-Mobile przedstawił w piśmie z 27 stycznia 2026 r. Treść zobowiązania została szczegółowo przedstawiona w **punktach I.A. - I.G. sentencji niniejszej decyzji** (str. 1 - 22).

[121] Powyższe wskazuje, że przesłanka określona w punkcie 2) również została spełniona.

Nażożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania [przesłanka określona w punkcie 3)]

[122] Z ustaleń poczynionych przez Prezesa Urzędu wynika, że 1 czerwca 2023 r. Spółka zaprzestała stosowania praktyki określonej w **punkcie I. sentencji niniejszej decyzji** (co szerzej opisano w akapitach o numerach 42, 43, 47 - 50 i 118 powyżej). Aktualnie konsument - na podstawie postanowień warunków ofert promocyjnych (obecnie regulaminy i cenniki oferty) - nie może utracić rabatu za wyrażenie zgody na obsługę elektroniczną w przypadku braku terminowej płatności poprzedniej faktury. Powyższe nie zmienia jednak faktu, że stosowana przez Spółkę praktyka spowodowała naruszenie interesów konsumentów, którego skutki nie zostały do dziś w całości usunięte. W związku z tym T-Mobile zobowiązał się do usunięcia skutków jej stosowania. Zobowiązanie T-Mobile zakłada również poinformowanie szerokiego grona konsumentów o niedopuszczalności określonych w niniejszej decyzji działań przedsiębiorcy.

[123] Uwzględniając ostateczne założenia zobowiązania przedstawionego przez T-Mobile oraz fakt zaniechania stosowania kwestionowanej praktyki niezwłocznie po wszczęciu postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji, Prezes Urzędu uznał za zasadne jego przyjęcie (**punkty I.A. - I.G. sentencji niniejszej decyzji**). Treść zobowiązania Spółki jest precyzyjna i jednoznaczna, a także umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Ponadto przedmiot zobowiązania Spółki pozostaje w bezpośrednim związku z zarzuconą jej przez Prezesa Urzędu praktyką.

[124] Odnosząc się do przysporzeń zaproponowanych przez Spółkę w celu usunięcia skutków stosowanej praktyki, należy w pierwszej kolejności wskazać grupę konsumentów, których dotyczy zobowiązanie.

[125] Zobowiązania T-Mobile wskazane w **punktach I.A. i I.B. sentencji niniejszej decyzji** obejmą wszystkich konsumentów, którzy pomiędzy 1 listopada 2021 r. a 31 maja 2023 r.:

a. byli stronami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

oraz

b. utracili - na skutek zastosowania przez T-Mobile zakwestionowanych postanowień *WOP* przynajmniej jeden rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowego uregulowania należności wskazanych na poprzedniej fakturze lub posiadania zaległości płatniczych wynikających z umowy zawartej z T-Mobile

oraz

c. uiszcili na rzecz Spółki - w kolejnym lub kolejnych okresach rozliczeniowych - przynajmniej jedną opłatę abonamentową za jedną lub kilka usług telekomunikacyjnych (w przypadku, których możliwe było uzyskanie rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność)

powiększoną o wysokość kary umownej w postaci wartości utraconego rabatu z uwagi na brak terminowej płatności.

Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie przysporzenia do grona konsumentów, których dotknęły finansowe konsekwencje praktyki stosowanej przez T-Mobile (określone w lit. b. i c. powyżej), a wcześniej nie otrzymali od Spółki pełnego zwrotu pobranej kary umownej w wysokości stanowiącej wartość utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność (w szczególności w wyniku postępowania reklamacyjnego). Wielkość oraz rodzaj przyznanych korzyści uzależnione będą od sytuacji poszczególnych konsumentów (opisane w akapitach o numerach 126 i 127 poniżej). Spółka wyjaśniła także, że osoby spełniające łącznie kryteria określone w lit. a. - c. powyżej otrzymają przysporzenie niezależnie od tego, czy w dniu realizacji zobowiązania będą abonentami Spółki w związku z wykonywaniem jakiegokolwiek umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Pozytywnie należy ocenić również fakt, że zakres czasowy zobowiązania T-Mobile obejmuje cały okres, w jakim Spółka weryfikowała warunek terminowej płatności przy przyznawaniu rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność.

[126] Prezes UOKiK wskazuje również, że wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań ma na celu usunięcie skutków stosowanej praktyki poprzez przyznanie przysporzenia konsumentom w największym stopniu dotkniętym jej działaniami, tj. takim konsumentom, których interesy ekonomiczne zostały naruszone działaniem T-Mobile. Powyższe jest związane z tym, że Spółka:

1. przyzna jednorazowe przysporzenie konsumentom w jednej z poniższych postaci, tj.:

i. zwrotu pobranej kary umownej w kwocie odpowiadającej wartości utraconych - na skutek zastosowania przez T-Mobile zakwestionowanych postanowień *WOP* - rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowej płatności, przy czym nie będzie ona mogła przekraczać wyższej z poniższych kwot (wartości):

* wartości 20 utraconych rabatów (100 zł)

albo

* od 100% do 30% wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów zależnej od liczby nieopłaconych faktur w terminie.

Wysokość należnej konsumentowi kwoty zwrotu pobranej kary umownej zostanie ustalona przez Spółkę z uwzględnieniem zasad opisanych w **punktach I.A.1.1., I.A.1.5. i I.A.2.1. sentencji niniejszej decyzji**. Taki zwrot aktualnym abonentom zostanie udzielony w postaci upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych, a konsumentom niepozostającym już abonentami T-Mobile w formie przelewu na rachunek bankowy

albo

ii. rabatu na zakup telekomunikacyjnych urządzeń końcowych - znajdujących się w ofercie T-Mobile dostępnej w stacjonarnych punktach sprzedaży lub w sprzedaży telefonicznej - w kwocie wynoszącej dwukrotność wartości przysługującego konsumentowi zwrotu pobranej kary umownej opisanego w **punktach I.A.1.1. lit. a. i I.A.2.1. lit. a. sentencji niniejszej decyzji**. Taki rabat będzie udzielany w formie vouchera.

Wybór jednej z ww. opcji będzie należał do konsumenta. Szczegóły określono w **puncie I.A. sentencji niniejszej decyzji**,

2. pozytywnie rozpatrzy reklamacje konsumentów dotyczące nieprzyznania (utruty) - w wyniku zastosowania przez T-Mobile zakwestionowanych postanowień WOP - rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność z uwagi na brak terminowego uregulowania należności wskazanych na poprzedniej fakturze lub posiadania zaległości płatniczych wynikających z umowy zawartej z T-Mobile, przy czym Spółka:

i. uwzględni taką reklamację i przyzna konsumentowi pełny zwrot wartości nieprzyznanych (utraconych) rabatów. Konsument otrzyma zwrot w pełnej wysokości niezależnie od tego, czy jego żądanie zgłoszone w reklamacji dotyczyło zwrotu całości albo części kwoty nieprzyznanych (utraconych) rabatów z uwagi na brak terminowej płatności,

ii. ponownie zweryfikuje jedynie reklamacje złożone przez konsumentów, którym na zasadach określonych w **punkcie 1. powyżej** nie będzie przysługiwał pełny zwrot środków w kwocie odpowiadającej wartości utraconych rabatów z uwagi na brak terminowej płatności.

Powyższe zobowiązanie dotyczy reklamacji, które wpłynęły do Spółki pomiędzy 1 listopada 2021 r. a 1 grudnia 2023 r.

[127] Szczegóły dotyczące zasad realizacji ww. przysporzeń zostały określone w **punktach I.A. i I.B. sentencji niniejszej decyzji** (str. 1 - 6 niniejszej decyzji). Z danych przekazanych przez T-Mobile wynika także, że:

- zdecydowana większość konsumentów utraciła jeden lub większą liczbę rabatów z uwagi na brak terminowej płatności maksymalnie 5 faktur (akapit o numerze 62 powyżej),

- średnia liczba utraconych rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność przez jednego konsumenta wynosi [xx] (w zaokrągleniu do pełnej liczby rabatów) na łączną kwotę przypadającą na taką osobę w wysokości ok. [xx] zł (akapit o numerze 61 powyżej).

Z tego względu wysokość zwrotu środków - określonego w punkcie 1. podpunkt i. powyżej - przysługującego poszczególnym konsumentom jest zależna od liczby nieopłaconych faktur skutkujących utratą jednego lub większej liczby rabatów za obsługę elektroniczną i terminową płatność (od 100% do 30% wartości utraconych rabatów). W przypadku konsumentów, którzy nie opłacili w terminie 6 lub większej liczby faktur uwzględniono również średnią liczbę oraz wartość nieprzyznanych (utraconych) rabatów [wysokość przysporzenia dla takich osób nie będzie mogła przekraczać wartości 20 utraconych rabatów (100 zł) albo kwoty wyliczonej jako procent wartości utraconych rabatów (od 70% do 30% takiej wartości), a konsument otrzyma kwotę, która będzie wyższa po jej obliczeniu przy zastosowaniu powyższych zasad].

[128] W świetle powyższego, w aspekcie ekonomicznym konsumenci uzyskują realną korzyść.

[129] Forma przysporzenia dostosowana jest również do aktualnego statusu abonenta T-Mobile (aktualny/były). Konsumenci będą mieli możliwość wyboru formy przysporzenia w terminie wskazanym przez Spółkę (zwrot pobranej kary umownej lub voucher). W przypadku, gdy aktualni abonenci T-Mobile nie dokonają wyboru jednej z zaproponowanych im opcji w wyznaczonym terminie, przysporzenie zostanie im przyznane w sposób automatyczny, tj. bez konieczności dokonywania przez nich jakichkolwiek czynności poprzez udzielenie upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych kwotą zwrotu ustalonego w sposób określony w **punkcie I.A.1.5. sentencji niniejszej decyzji**. Abonenci Spółki dokonujący wyboru jednej z form przysporzenia będą zobowiązani do poinformowania o tym Spółki i podania swoich danych, a byli abonenci T-Mobile również do wskazania numeru rachunku bankowego. Za to kontakt w celu uzyskania takich informacji nastąpi z inicjatywy

Spółki (**punkty I.A.1.1. i I.A.1.2. oraz I.A.2.1. i I.A.2.2. sentencji niniejszej decyzji**). Konsument będzie mógł przekazać Spółce powyższe informacje na różne sposoby [poprzez wypełnienie formularza, wysłanie maila na wskazany adres poczty elektronicznej, kontakt z infolinią T-Mobile (rozmowa zostanie zarejestrowana) lub w czasie osobistej wizyty w punkcie obsługi T-Mobile] (**punkt I.C.3. sentencji niniejszej decyzji**). W tej kwestii Spółka zobowiązała się również do tego, że w przypadku gdy w czasie rozmowy z konsultantem telefonicznym okaże się, że numer rachunku bankowego uległ zmianie w stosunku do ww. numeru posiadanego przez T-Mobile, nie będzie konieczne jego dodatkowe potwierdzenie przy użyciu formy dokumentowej²⁸ (**punkt I.C.3. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**). Natomiast pozostałe sposoby przekazania numeru rachunku bankowego spełniają kryteria formy dokumentowej, tj. niewymagającej odręcznego podpisu konsumenta, czyli np. wypełnienie formularza na dedykowanej podstronie internetowej, wysłanie maila (**punkt I.C.3. sentencji niniejszej decyzji**)²⁹. Ponadto Spółka skieruje do konsumentów indywidualną korespondencję związaną z możliwością wyboru jednej z form ww. przysporzeń (treść maili i pism została szczegółowo określona w **punktach I.C.11. - I.C.13. sentencji niniejszej decyzji**).

[130] Podobnie - w przypadku konsumentów, których reklamacje zostaną pozytywnie rozpatrzone przez Spółkę (**punkt I.B. sentencji niniejszej decyzji**) - forma zwrotu dostosowana jest do aktualnego statusu abonenta T-Mobile (aktualny/były). Aktualnym abonentom Spółki należy im pełny zwrot wartości utraconych rabatów zostanie przyznany w sposób automatyczny, tj. bez konieczności dokonywania przez nich jakichkolwiek czynności w postaci upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych (**punkty I.B.1. lit. b. oraz I.B.1. lit. c. zd. 2 w zw. z I.B.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**). W przypadku byłych abonentów lub aktualnych abonentów, którzy w złożonej reklamacji wskazali, że ich oczekiwaniem jest bezpośredni zwrot kwoty w wysokości stanowiącej wartość utraconych rabatów na konto (nie w formie np. upustu na kolejnej fakturze), konieczne będzie podanie przez nich numeru rachunku bankowego. Za to kontakt w celu uzyskania takiego numeru nastąpi z inicjatywy T-Mobile (**punkty I.B.1. lit. c. zd. 1 oraz I.B.2. lit. a. i b. sentencji niniejszej decyzji**). Pozostałe aspekty [np. sposób przekazania przez konsumenta numeru rachunku bankowego, zasady utrwalania rozmów konsumentów z infolinią Spółki, skierowanie indywidualnej korespondencji związanej z przyznaniem im jednej z ww. opcji zwrotu (treść maili i pism została określona w **punktach I.C.14. - I.C.16. sentencji niniejszej decyzji**)] są tożsame z tymi, które zostały opisane w poprzednim akapicie (dotyczące jednorazowego przysporzenia konsumenckiego określonego w **punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji**).

[131] Ponadto, jeśli przed zakończeniem udzielania konsumentowi upustu na kolejnej lub kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych, konsument nie będzie już pozostawać abonentem T-Mobile, to Spółka dokona na jego rzecz zwrotu pozostałej części przyznanego zwrotu poprzez zwiększenie salda na koncie abonenckim konsumenta związanym z umową obowiązującą w jednym z dni określonych w **punkcie I.C.10. lit. a. i b. sentencji niniejszej decyzji**. Spółka poinformuje konsumenta o dokonaniu takiej czynności, wysokości środków zgromadzonych na koncie abonenckim oraz o możliwości i sposobach składania wniosku o zwrot nadpłaty z konta abonenckiego (treść maili i pism została szczegółowo określona w **punkcie I.C.17. sentencji niniejszej decyzji**).

²⁸ Forma dokumentowa została określona w art. 77² Kodeksu cywilnego.

²⁹ Jak wyżej.

powyższego przepisu T-Mobile został zobowiązany do **złożenia sprawozdania** ze sposobu realizacji wykonania przyjętego zobowiązania. Informacje oraz dokumenty, jakie T-Mobile powinien przekazać Prezesowi Urzędu zostały szczegółowo określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji** (str. 22 - 26 niniejszej decyzji). W powyższym punkcie wskazano również, że Spółka powinna je przedstawić w **terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

[138] Zdaniem Prezesa Urzędu informacje oraz dokumenty określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji** są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy T-Mobile Polska S.A. faktycznie wywiązała się z nałożonego na nią zobowiązania. Dodatkowo wyznaczony Spółce termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez T-Mobile. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania - przez przedsiębiorcę - informacji o stopniu wykonania jego zobowiązania i o szczegółowości tej informacji³⁰.

[139] Mając na uwadze powyższe, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji.**

Pouczenie

[140] Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714) w zw. z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2024 r. poz. 1568, z późn. zm., dalej: „KPC”, „Kodeks postępowania cywilnego”) - od niniejszej decyzji T-Mobile Polska S.A. przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

[141] Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 *ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* (Dz. U. z 2025 r. poz. 1228), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Opłatę od odwołania należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne są informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczenia opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.

[142] Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

³⁰ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.

[143] Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd.1 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych*, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

[144] Stosownie do treści art. 117 § 1 *Kodeksu postępowania cywilnego* strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Ponadto art. 117 § 3 *KPC* stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykáže, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 *KPC* wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz