



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz  
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17  
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 8 grudnia 2014r.

Znak: RBG-61-01/14/PD

**DECYZJA NR RBG - 38/2014**

**I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje** się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania spółki **Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, polegające na:

**A.** stosowaniu we wzorcach umów:

- *Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 1 czerwca 2012 r.;*
- *Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 2 kwietnia 2013 r.;*
- *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.;*
- *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.,*

postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – *Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), których treść jest następująca:

1. ***W przypadku zalegania przez Abonenta z płatnościami powyżej 14 dni, Nowa Telefonía ma prawo obciążyć Abonenta opłatą dodatkową w wysokości 10 zł za każde wystawione wezwanie do zapłaty.***  
(§ 5 pkt 5.6 *Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 1 czerwca 2012 r. oraz z dnia 2 kwietnia 2013 r.; § 7 pkt 1 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.);*
2. ***W przypadku zalegania z płatnościami powyżej jednego miesiąca Abonent wyraża zgodę na udostępnienie danych osobowych firmie dokonującej w imieniu Operatora windykacji należności na jego rzecz i z tego tytułu obciąży Abonenta kosztami***

*prowadzonej windykacji w wysokości 20% kwoty zadłużenia obejmującego należność główną, odsetki ustawowe i inne ewentualne koszty związane z odzyskaniem należności.*

*(§ 6 pkt 14 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.)*

- 3. Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku: (...)**

**g. wykorzystania Usług świadczonych przez Dostawcę Usług przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem.**

*(§ 5 pkt 5.8 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 1 czerwca 2012 r. oraz z dnia 2 kwietnia 2013 r. ; § 8 pkt 5 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.)*

- 4. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług płatnych okresowo trwająca dłużej niż 72 godziny Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.**

*(§ 5 pkt 5.13 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 1 czerwca 2012 r.)*

- 5. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii, z tym, że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, kara umowna jest naliczana w przypadku awarii trwającej dłużej niż 36 godzin w danym okresie rozliczeniowym.**

*(§ 5 pkt 5.13.3 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 2 kwietnia 2013 r.)*

- 6. Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:**

**a) zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy.**

*(§ 8 pkt 5 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013r.)*

- 7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieuregulowania przez Abonenta należności za chociażby jeden okres rozliczeniowy w terminie przekraczającym 30 dni od wyznaczonego terminu płatności za wykonaną usługę.**

*(§ 8 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.)*

- 8. Wszystkie sprawy sporne związane z niniejszą umową Strony poddają rozstrzygnięciu Sądowi powszechnemu właściwemu dla Dostawcy usług.**

*(§ 19 pkt 2 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.),*

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* i stwierdza się zaniechanie jej stosowania w stosunku do praktyk określonych w pkt I.A.1-7 w dniu 15 kwietnia 2014r., zaś w stosunku do praktyki określonej w pkt I.A.8. w dniu z 1 września 2013r.

- B.1.** zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie wzorca *Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.* na czas określony z początkowym okresem obowiązywania umowy powyżej 24 miesięcy, wbrew uregulowaniom art. 56 ust. 4a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (tekst jedn. Dz. U. z 2014r. poz. 243);
2. uniemożliwieniu konsumentom zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie wzorca *Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.* na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, wbrew uregulowaniom art. 56 ust. 4b ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (tekst jedn. Dz. U. z 2014r. poz. 243);
3. niedoręczaniu konsumentom cennika usług telekomunikacyjnych w momencie zawierania przez nich w formie pisemnej umowy o świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, wbrew art. 61 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (tekst jedn. Dz. U. z 2014r. poz. 243);
4. zastrzeganiu możliwości pobierania od konsumentów kary umownej w przypadku rozwiązania przez nich umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony przed okresem, na który umowa została zawarta, przy jednoczesnym obciążaniu konsumentów opłatą wyrównawczą o wartości ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (tekst jedn. Dz.U. z 2014r. poz. 243), które to działanie pozostaje w sprzeczności z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (tekst jedn. Dz. U. z 2014r. poz. 243);
5. zastrzeganiu możliwości pobierania od konsumentów kary umownej za świadczenia pieniężne w postaci zalegania z opłatami za wykonaną usługę w terminie dłuższym niż 30 dni, wbrew art. 483 § 1 *Kodeksu cywilnego* (Dz. U. z 1964r., Nr 16, poz. 93 ze zm.),

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* i stwierdza się zaniechanie jej stosowania w stosunku do praktyki określonej w pkt I.B.1 w dniu 1 lipca 2013r., w stosunku do praktyki określonej pkt I.B.2 i I.B.4. w dniu 1 września 2013r., w stosunku do praktyki określonej w pkt I.B.5. w dniu 2 kwietnia 2013r., zaś w stosunku do praktyki określonej w pkt I.B.3. w dniu 15 kwietnia 2014r.

- C.1.** zaniechaniu wprowadzającym konsumentów w błąd poprzez niepoinformowanie konsumentów o konieczności uiszczania opłaty aktywacyjnej i jej wysokości w momencie zawierania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej i w konsekwencji obciążanie ww. opłatą konsumentów po zawarciu umowy, które to działanie wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. Nr 171, poz. 1206);

2. doręczaniu konsumentom „Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia” z dnia 2 kwietnia 2013 r. w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonej bardzo małą czcionką, w kolorze niebieskim, utrudniając przez to percepcję jego treści przez konsumentów, co stanowi naruszenie obowiązku formułowania wzorca umowy jednoznacznie i w sposób zrozumiały, wynikający z art. 385 § 2 *Kodeksu cywilnego* (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.) oraz narusza jednocześnie dobre obyczaje poprzez brak rzetelnego traktowania konsumenta jako partnera umowy, co wypełnia dyspozycję art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (tj. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.),

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* i stwierdza się **zaniechanie jej stosowania w dniu 15 kwietnia 2014r.**

- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**nakłada się na spółkę Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kary pieniężne w wysokości:**

1. **4.802 zł (słownie: cztery tysiące osiemset dwa złote)**, płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji.
2. **1.822 zł (słownie: jeden tysiąc osiemset dwadzieścia dwa złote)**, płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji.

- III. Na podstawie art. 77 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 80 tej ustawy oraz stosowanie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy, a także na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (tekst jedn. Dz. U. 2013 r. poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**obciąża się spółkę Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w kwocie 51,30 zł (słownie: pięćdziesiąt jeden złotych i 30/100) i zobowiązuje się spółkę Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez spółkę Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Nowa Telefonia, Spółka** lub **przedsiębiorca**) zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479<sup>38</sup> §1 i art. 479<sup>39</sup> k.p.c. w związku z art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził analizę wzorców umów nadesłanych przez Spółkę, czyli *Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 1 czerwca 2012 r.* (dalej także: **Regulamin z czerwca 2012 r.**); *Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 2 kwietnia 2013 r.* (dalej także: **Regulamin z kwietnia 2013 r.**); *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.* (dalej także: **Umowa ze stycznia 2013 r.**); *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.* (dalej także: **Umowa z września 2013 r.**).

W wyniku przeprowadzonego badania Prezes UOKiK wszczął z urzędu – postanowieniem Nr RBG-16/2014 z dnia 16 stycznia 2014 r. – postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji. W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 16 stycznia 2014 r. wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

W piśmie z dnia 7 lutego 2014 r. Spółka ustosunkowała się do przedmiotowych zarzutów.

W zakresie postanowień określonego w pkt I.A.1.-I.A.3. Nowa Telefonia wskazała, że przedmiotowe zapisy nigdy nie były stosowane.

Odnosząc się do argumentacji przytoczonej przy uzasadnieniu zarzutu z pkt I.A.4-I.A.5, przedsiębiorca poinformował, że czas usuwania awarii w przytoczonym roku 2012 wynosił 72h. Czas ten był gwarantowany przez TPSA - właściciela całej infrastruktury teleinformatycznej i telefonicznej. Spółka zgłasza każdą nieprawidłowość do TPSA - właściciela infrastruktury i nie może zobowiązać się do usunięcia usterki w czasie krótszym niż gwarantuje to właściciel infrastruktury. Nowa Telefonia oświadczyła również, że nie zawsze wie, że następuje przerwa w świadczeniu usług, gdyż nie ma możliwości zweryfikowania, czy abonent ma możliwość odbierania sygnału, połączeń, itp. Koniecznym jest zgłoszenie awarii Spółce, aby mogła ona tę awarię usunąć. Przedsiębiorca nie może wypłacać odszkodowania za czas awarii, o którym nie wiedział, ponieważ stwarzałoby to po stronie abonenta pole do nadużyć. Jednocześnie przedsiębiorca wskazał, że zwraca opłatę abonentową i wypłaca odszkodowanie konsumentom, którym nie świadczył usług w określonym czasie (następowały przerwy w świadczeniu usług) z winy Spółki i za jej wiedzą.

W odniesieniu do kwestionowanych zapisów w pkt I.A.6 i I.A.7. Spółka wskazała, że może rozwiązać umowę telekomunikacyjną w przypadku braku płatności trzech FV, których terminy płatności już upłynęły, a co do których zostało wcześniej wysłane wezwanie do

zapłaty z wyznaczeniem dodatkowego 7 dniowego terminu do uiszczenia należności. Jednocześnie przedsiębiorca zauważył, że jeszcze nigdy umowa nie została wypowiedziana przed poinformowaniem klienta o co najmniej 3 zaległych rachunkach oraz bez wcześniejszego wezwania do zapłaty.

W zakresie ostatniego postanowienia z pkt A (I.A.8) Nowa Telefonía oświadczyła, że wszelkie spory z konsumentami starała się załatwić na drodze polubownej. Jednakże, jeżeli zaistniała konieczność wystąpienia na drogę sądową, to Spółka nie stosowała zapisów umownych, a ogólne zapisy kodeksowe. Większość pozwów składanych przez przedsiębiorcę trafiało do elektronicznego postępowania upominawczego, a w razie wniesienia sprzeciwu przez konsumenta sprawa trafiała do sądu właściwego ze względu na siedzibę zamieszkania konsumenta.

Odnosząc się do zarzutu wskazanego w pkt I.B.1-I.B.2. Nowa Telefonía poinformowała, że wszystkie umowy telekomunikacyjne zawierane po dniu 21 marca 2013r. wg. wzorca umowy są zawierane na okres nie dłuższy jak 24 miesiące. Jeżeli zostały podpisane jakiegokolwiek umowy z dłuższym niż 24 miesiące okresem początkowym to zapewniał, że sytuacja taka mogła zaistnieć z powodu przeoczenia przez handlowca rodzaju zastosowanego wzorca umownego. Sytuacja taka może mieć jednak charakter incydentalny. Spółka przekazuje handlowcom aktualne wzorce umowne, jednakże z uwagi na przeoczenia, błędy mogą oni nie zastosować odpowiedniego wzorca umowy.

Przy analizie zarzutu wymienionego w pkt I.B.3. Spółka zauważyła, że konsumenci w chwili zawarcia umowy telekomunikacyjnej otrzymują od reprezentanta Nowej Telefonii egzemplarz zawartej umowy telekomunikacyjnej, regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, wzór oświadczenia o rozwiązaniu umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, cennik usług. Jednocześnie Spółka oświadczyła, że również realizując zapis art. 61 ust. 4 cennik jest podawany do publicznej wiadomości na ogólnodostępnej stronie internetowej.

W zakresie zarzutu z pkt I.B.4. Nowa Telefonía argumentowała, że w przypadku rozwiązania umowy telekomunikacyjnej przed czasem, na jaki została zawarta jedyną opłatą, jaka jest w rzeczywistości wymagalna to opłata w wysokości nieprzekraczającej wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania. Spółka zapewniała jednocześnie, że żadna stała zryczałtowana opłata nigdy nie była, nie jest i nie będzie od abonentów wymagalna w rzeczywistości, mimo nieprecyzyjnie zamieszczonego zapisu w regulaminie.

Przy ustosunkowaniu się do praktyki określonej w pkt I.B.5. Nowa Telefonía oświadczyła, że stosowała, stosuje i będzie stosować jedynie opłatę za zerwanie umowy wynikającą z ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (tekst jedn. Dz. U. z 2014r. poz. 243; dalej: **u.p.t.**). Opłata ta stanowi zwrot ulgi przyznanej abonentowi w opłatach i pomniejsza się proporcjonalnie za każdy miesiąc trwania umowy. Opłatę tę można naliczyć w razie przedterminowego rozwiązania umowy przez abonenta albo w razie rozwiązania umowy przez Spółkę z winy abonenta. Przedsiębiorca wskazał ponadto, że nigdy nie pobierał innej opłaty, niż ta wynikająca z art. 57 ust. 6 ustawy, a tylko błędnie nazwał tę opłatę karą umowną.

Odnosnie zarzutu określonego w pkt I.C.1. Spółka wskazała, że abonent zawsze był informowany o konieczności zapłaty i wysokości opłaty aktywacyjnej. Ponadto przedsiębiorca

zauważył, że we wzorcu umownym stosowanym od dnia 1 września 2013 r. znajdują się już zapisy odnośnie wysokości opłaty aktywacyjnej. Koszty opłaty aktywacyjnej zawsze były omawiane z klientem, a także znajdowały się w cenniku, który był zostawiany u klienta.

Co do ostatniego zarzutu – z punktu I.C.2 Nowa Telefonía oświadczyła, że regulamin każdorazowo był zostawiany u konsumenta, z którym była zawierana umowa. Konsument otrzymywał także numer telefonu na infolinię Spółki, pod którym mógł wyjaśnić wszelkie nieprawidłowości, wątpliwości, a także mógł zadać pytania odnośnie regulaminu. Nowa Telefonía wskazała ponadto, że regulamin świadczenia usług zamieszczony był także na stronie internetowej przedsiębiorcy, gdzie istniała możliwość powiększenia go i przeczytania w odpowiednim dla konsumenta rozmiarze.

Jednocześnie Spółka zapewniła, że wszystkie zakwestionowane przez Prezesa UOKiK praktyki zostały już zaniechane.

W piśmie z dnia 25 maja 2014 r. Nowa Telefonía przedłożyła sprawozdanie finansowe wskazujące osiągnięty w roku 2013 r. przychód. Jednocześnie przedsiębiorca wskazał, że nałożenie kary w wysokości maksymalnej lub zbliżonej do maksymalnej zmusiłoby spółkę do ogłoszenia upadłości. Dodatkowo Spółka złożyła wniosek o dofinansowanie projektu unijnego i uzyskała to dofinansowanie. W ramach projektu przedsiębiorca zobowiązał się między innymi do zatrudnienia trzech pracowników. Nałożenie kary przez Prezesa UOKiK zmusiłoby Spółkę do odstąpienia od realizacji projektu, naraziłoby ją na odpowiedzialność, a także pozbawiło pracy trzech osób. Ponadto Nowa Telefonía zawnioskowała o odstąpienie od orzeczenia kary pieniężnej i poprzestanie na niefinansowych środkach reakcji. W przypadku jednak, kiedy organ ochrony konsumentów uznałby, że nałożenie kary jest niezbędne, Spółka wniosła o zastosowanie instytucji szczególnego obniżenia kary i nie nakładanie kary wyższej niż 5.000 zł.

W piśmie z dnia 28 sierpnia 2014r. przedsiębiorca przedstawił dane, które miałyby wskazywać na daty zaprzestania stosowania zarzuczanych mu praktyk.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 6 października 2014 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000382607, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. telekomunikacja (PKD 61).

W związku z prowadzoną działalnością, Nowa Telefonía zawierała lub zawiera z konsumentami umowy na podstawie następujących wzorców umownych:

- *Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 1 czerwca 2012 r.;*
- *Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 2 kwietnia 2013 r. ;*
- *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.;*

- *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.;*

W sprawie praktyk wskazanych w punkcie I.A. sentencji decyzji ocenie poddano klauzule umowne o treści:

- 1. W przypadku zalegania przez Abonenta z płatnościami powyżej 14 dni, Nowa Telefonia ma prawo obciążyć Abonenta opłatą dodatkową w wysokości 10 zł za każde wystawione wezwanie do zapłaty.**  
(§ 5 pkt 5.6 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 1 czerwca 2012 r. oraz z dnia 2 kwietnia 2013 r.; § 7 pkt 1 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.);
- 2. W przypadku zalegania z płatnościami powyżej jednego miesiąca Abonent wyraża zgodę na udostępnienie danych osobowych firmie dokonującej w imieniu Operatora windykacji należności na jego rzecz i z tego tytułu obciąży Abonenta kosztami prowadzonej windykacji w wysokości 20% kwoty zadłużenia obejmującego należność główną, odsetki ustawowe i inne ewentualne koszty związane z odzyskaniem należności.**  
(§ 6 pkt 14 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.)
- 3. Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku: (...)**  
**g. wykorzystanie Usług świadczonych przez Dostawcę Usług przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem.**  
(§ 5 pkt 5.8 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 1 czerwca 2012 r. oraz z dnia 2 kwietnia 2013 r.; § 8 pkt 5 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.)
- 4. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług płatnych okresowo trwająca dłużej niż 72 godziny Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.**  
(§ 5 pkt 5.13 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 1 czerwca 2012 r.)
- 5. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii, z tym, że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, kara umowna jest naliczana w przypadku awarii trwającej dłużej niż 36 godzin w danym okresie rozliczeniowym.**  
(§ 5 pkt 5.13.3 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 2 kwietnia 2013 r.)
- 6. Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:**



**a) zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy.**

(§ 8 pkt 5 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013r.)

**7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieuregulowania przez Abonenta należności za chociażby jeden okres rozliczeniowy w terminie przekraczającym 30 dni od wyznaczonego terminu płatności za wykonaną usługę.**

(§ 8 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.)

**8. Wszystkie sprawy sporne związane z niniejszą umową Strony poddają rozstrzygnięciu Sądowi powszechnemu właściwemu dla Dostawcy usług.**

(§ 19 pkt 2 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.).

W sprawie praktyk wskazanych w punkcie I.B.1-I.B.2. sentencji decyzji ocenie poddano postanowienie umowne o treści:

**Umowa zostaje zawarta na czas określony 36 miesięcy od daty podpisania pod warunkiem rozwiązującym w przypadku negatywnej weryfikacji zamówień lub zamówienia.**

(Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.)

W sprawie praktyk wskazanych w punkcie I.B.3 sentencji decyzji ocenie poddano dokumenty przedłożone przez przedsiębiorcę wraz z pismem z dnia 23 lipca 2013 r. oraz 10 października 2013 r., tj. dokumenty jakie są przedkładane konsumentom w momencie zawarcia umowy.

W zakresie praktyk wskazanych w punkcie I.B.4. sentencji decyzji ocenie poddano postanowienie umowne o treści:

**W przypadku rozwiązania przez Abonenta umowy zawartej na czas określony lub w przypadku rozwiązania umowy na czas określony przez Dostawcę usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym z powodu nieuregulowania przez Abonenta należności związanych ze świadczonymi przez Dostawcę usługami telekomunikacyjnymi, przed upływem terminu na który umowa była zawarta, Abonent zobowiązuje się zapłacić opłatę wyrównawczą do wysokości przyznanej konsumentowi ulgi określonej w umowie lub regulaminie promocji/oferty specjalnej, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.**

(§ 14 pkt 3 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z 21 stycznia 2013 r.)

**W przypadku rozwiązania przez Abonenta umowy zawartej na czas określony lub w przypadku rozwiązania umowy na czas określony przez Dostawcę usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej:**

**- w przypadku abonamentu na linii analogowej POTS w wysokości 300 zł (trzysta zł) za każdy miesiąc;**

**- w przypadku abonamentu na linii ISDN w wysokości 400 zł (czteryście zł) za każdy miesiąc;**

- w przypadku abonamentu na numerze VOIP w wysokości 300 zł (trzysta zł) na każdy abonament. (§ 14 pkt 4 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z 21 stycznia 2013 r.)

Identyczny zapis o karze umownej znajduje się również w **Regulaminie z czerwca 2012 r.**, a ponadto znajduje się tam zapis o treści:

***Ponadto Dostawca Usług może obciążyć Abonenta Opłatą Wyrównawczą w wysokości nie większej niż suma udzielonych rabatów. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Wyrównawczej i kary umownej w terminie wskazanym na rachunku wystawionym przez Dostawcę Usług.***

*(§ 5 pkt 5.2 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 1 czerwca 2012 r.)*

Z kolei w *Regulaminie z kwietnia 2013 r.* katalog umożliwiający nałożenie kary umownej został rozszerzony o konieczność zapłaty kar umownych „w przypadku usługi internetowej w wysokości 700 zł (siedemset zł) za każdą usługę”.

W sprawie praktyk wskazanych w punkcie I.B.5. sentencji decyzji ocenie poddano postanowienie umowne o treści:

***W przypadku rozwiązania przez Abonenta umowy zawartej na czas określony lub w przypadku rozwiązania umowy na czas określony przez Dostawcę usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej:***

- w przypadku abonamentu na linii analogowej POTS w wysokości 300 zł (trzysta zł) za każdy miesiąc;
- w przypadku abonamentu na linii ISDN w wysokości 400 zł (czterysta zł) za każdy miesiąc;
- w przypadku abonamentu na numerze VOIP w wysokości 300 zł (trzysta zł) na każdy abonament.

***Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej także w przypadku rozwiązania umowy z przyczyn określonych w § 5 pkt 5.7 ppkt a,c-h,j.***

*(§ 5 pkt 5.2 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z 1 czerwca 2012 r.)*

***Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:***

***a. zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy;***

*(§ 5 pkt 5.8 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z 1 czerwca 2012 r.)*

Ponadto, w tymże zarzucie ocenie poddano oświadczenie przedsiębiorcy złożone w piśmie z dnia 23 lipca 2013 roku, zgodnie z którym prawidłowe odesłanie w pierwszym z ww. postanowień powinno prowadzić do pkt 5.8, a nie 5.7.

Zgromadzone w zakresie zarzutu wskazanego w pkt I.B.2. materiały pozwalają stwierdzić, że umowy na 24-miesięczny okres zaczęły być zawierane od lipca 2013r. (pierwsza umowa tego typu, jaką przedstawił przedsiębiorca była datowana na 2 lipca 2013r.).

W zakresie zarzutu wskazanego w pkt I.C.1. Prezes UOKiK ustalił, że we wzorcach umownych, które przedkładane są konsumentom przy zawarciu umowy, nie ma informacji

o wysokości opłaty aktywacyjnej. W Regulaminie z czerwca 2012 r. znajduje się jedynie zapis, iż „opłata aktywacyjna, abonamentowa i Usługa zawieszenia świadczenia usług Nowa Telefonia płatne są z góry.”

Odnośnie ostatniego z zarzutów wskazanych w niniejszej decyzji (tj. I.C.2.) ustalono, iż Regulamin z kwietnia 2013 r. sporządzony został na piśmie na białej kartce formatu A4, bardzo małą czcionką w kolorze niebieskim. W 2 cm tekstu zamieszczono 11 wersów postanowień umownych określających uprawnienia i obowiązki stron stosunku obligacyjnego. Litera Regulaminu, są wielkości około 1 milimetra. Poszczególne postanowienia zapisane są bez użycia interlinii. Odstępy znajdują się jedynie pomiędzy poszczególnymi paragrafami. (dowód: karta Nr 26). Fragment Regulaminu przedstawia poniższy obraz, który zachowuje oryginalne proporcje.



#### Regulamin

Regulamin świadczenia usług telefonicznej stacjonarnej przez Nowa Telefonia.

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nowa Telefonia zwanym w dalszej części regulaminem, przedstawia zakres i warunki wykonywania usługi przez Dostawcę Usług Telekomunikacyjnych Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą ul. Foksal 18, 00-372 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawa, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000582607, NIP: 7010293711, REGON: 142868946. Niniejszy regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług Nowa Telefonia Sp. z o.o., dalej zwanej Umową, na podstawie której Nowa Telefonia Sp. z o.o., zwaną dalej Dostawcą Usług lub Nowa Telefonia, świadczy usługi telekomunikacyjne.

telekomunikacyjnych i elementów składających się na opłatę abonamentową, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrzymuje świadczenie Abonentowi zbilansowane w powyższym sposób i przechowuje je przez okres 12 miesięcy. Jednocześnie Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia złożenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3.3. Umową w imieniu Nowa Telefonia zawiera osoba upoważniona przez Nowa Telefonia na podstawie certyfikatu.

3.4. Zakres usług telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy może być zmieniany aneksami do Umowy lub na podstawie przyjętego przez Nowa Telefonia Zażądania, złożonego przez Abonenta w formie elektronicznej przez Nowa

Telefoniem, którego faktura VAT dotyczy. W przypadku braku zawiadomienia przyjmuje się, iż faktura VAT została prawidłowo doręczona.

4.15. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Dostawcy Usług, Nowa Telefonia zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wysyłanych za poprzednie okresy rozliczeniowe.

4.16. Zgłoszenia reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spójnej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez Nowa Telefonia o ile wszystkie inne wymagane zapłaty są przez Abonenta uregulowane.

#### § 5 WARUNKI ROZWIĄZANIA I ODSZKADZENIA OD UMOWY, KARY UMOWNE

5.1. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania zawartej na czas nieokreślony umowy z zachowaniem dwu miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

Wypowiedzenie dla swojej ważności wymaga wysłania listem poleconym na adres firmy Nowa Telefonia Sp. z o.o.

5.2. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas określony z miesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

Wypowiedzenie wymagane jest w formie pisemnej i powinno zawierać: datę personalne Abonenta, numer Umowy Abonenta, datę jej zawarcia.

Za datę rozpoczynającą bieg wypowiedzenia, uważa się datę otrzymania wypowiedzenia przez firmę Nowa Telefonia.

W dniu 15 kwietnia 2014r. przedsiębiorca wprowadził nowe wzorce umów usuwając z nich zakwestionowane zapisy.

Prezes UOKiK ustalił nadto na podstawie przedłożonego przez Spółkę dokumentu finansowego (CIT-8), że przychód Spółki wyniósł w 2013 roku 1.247.257,06 zł.

**Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – dalej: **u.o.k.i.k** - jest uprzednie zbadanie przez organ ochrony konsumentów, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k., którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

## I.

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji”.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.**

### **Działanie przedsiębiorcy**

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. tekst jednolity: Dz. U. z 2013r., poz. 672, ze zm.). Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Wobec powyższego należy uznać, iż Nowa Telefonía, działając w ramach spółki z ograniczoną odpowiedzialnością spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do bycia przedsiębiorcą. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Bezprawność działań i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów**

W świetle przepisu art. 24 u.o.k.i.k - przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. Natomiast zgodnie z przepisem art. 479<sup>43</sup> k.p.c. *Wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2.*

Uchwałą z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/2006 Sąd Najwyższy uznał, iż praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) *stosowanie identycznej klauzuli,*

*jak klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru (...). Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.*

Nie jest zatem konieczna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej, stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Mając powyższe rozważania na uwadze Prezes UOKiK zakwestionował następujące postanowienia:

- 1. W przypadku zalegania przez Abonenta z płatnościami powyżej 14 dni, Nowa Telefonica ma prawo obciążyć Abonenta opłatą dodatkową w wysokości 10 zł za każde wystawione wezwanie do zapłaty.**

(§ 5 pkt 5.6 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonica z dnia 1 czerwca 2012 r. oraz z dnia 2 kwietnia 2013 r. oraz § 7 pkt 1 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.)

W ocenie Prezesa UOKiK, kwestionowany zapis mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. **1796** Rejestru o treści: *"W przypadku niewykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN"* (wyrok SOKiK z dnia 6 sierpnia 2009 r. sygn. akt XVII AmC 624/09) oraz pod poz. **3569** w brzmieniu: *„Za pisemne wezwanie pobiera się zryczałtowaną opłatę w kwocie 20 zł”* (wyrok SOKiK z dnia 27 kwietnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5533/11), a także poz. **3853** *"Wysyłanie wezwań (monitów) do zapłaty oraz upomnień z tytułu niedopuszczalnego debetu w rachunku oszczędnościowo rozliczeniowym, po upływie terminu spłaty zadłużenia (za każdy wysłany monit) - 10 zł"* (wyrok SOKiK z dnia 4 lipca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5206/11) oraz pod poz. **3850** *„Sporządzenie i wysłanie wezwania do zapłaty /raty/ kredytu lub odsetek - 7,5 zł od każdego wysłanego wezwania"* (wyrok SOKiK z dnia 19 lipca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5238/11), pod poz. **4074** o treści: *„Opłata za telefoniczny: 3,00 PLN”* (wyrok SOKiK z dnia 20 sierpnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 1392/11).

W uzasadnieniu pierwszego z przytoczonych wyroków Sąd wskazał, że *„kwestionowane postanowienie, poprzez brak określenia procedur, jakimi bank kieruje się przy podejmowaniu czynności związanych z dochodzeniem swoich należności, może prowadzić do dowolności działania pozwanego w zakresie zasad, terminów czy częstotliwości korzystania z tych środków*

*i w związku z tym znacznego zwiększenia zadłużenia konsumenta*". Ponadto, zdaniem SOKiK, monitorowanie oparte jest na uznaniu przedsiębiorcy i brak jest jakiegokolwiek kontroli racjonalności i prawidłowości tych poczynań. Konsekwencją jest zobowiązanie konsumenta do ponoszenia znacznych i nieuzasadnionych kosztów.

W pozostałych wyrokach SOKiK wskazał, iż tego rodzaju zapisy kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienie, o którym mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Wobec powyższego pobieranie każdorazowo przy okazji wysłania upomnienia/wezwania opłaty w wysokości nawet 10 zł jest kwotą, która nie wynika z żadnej kalkulacji poniesionych kosztów przez przedsiębiorcę i przewyższa znacznie koszt wysłania listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Sąd zauważył również, iż jeśli w postanowieniu umownym nie wskazano, jakim rodzajem przesyłki zostanie wysłane wezwanie do zapłaty, to ustalenie rzeczywistych kosztów takiej czynności windykacyjnej dla konsumenta może być niemożliwe lub wielce utrudnione. Koszt ten faktycznie może być także dużo niższy. Istotne jest jednak to, iż postanowienie wzorca nie stanowi odniesienia do realnie poniesionych kosztów. Mając na względzie powyższe, SOKiK uznał, iż takie uregulowanie stosunków umownych stanowi nieuzasadnione obciążanie interesów ekonomicznych konsumenta, a koszty prowadzenia postępowania windykacyjnego powinny być określone w sposób odpowiadający rzeczywistości kosztem poniesionym z tytułu dochodzenia należności.

Ponadto, jak słusznie wskazał SOKiK w uzasadnieniu trzeciego i czwartego wyroku, brak jest proporcjonalnego rozłożenia praw i obowiązków pomiędzy stronami umowy, gdyż konsument nie może domagać się od przedsiębiorcy podobnego świadczenia w sytuacji, gdy to on będzie kierował korespondencją dotyczącą wadliwego wykonania umowy przez przedsiębiorcę.

W niniejszym postępowaniu, Spółka w przypadku wysłania pisemnego wezwania do zapłaty za brak zapłaty należności za świadczoną usługą, obciążała konsumentów opłatą w wysokości 10 zł. Odnosząc powyższe orzecznictwo do niniejszej sprawy, należy stwierdzić, że w/w kwota jest nieproporcjonalnie wyższa w stosunku do realnych kosztów nawiązania kontaktu listownego i nie odzwierciedla realnie poniesionej szkody związanej z wezwaniem konsumenta do uregulowania należności. Brak ponadto informacji, czy wezwania będą wysyłane listem zwykłym czy też poleconym wraz ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, trudno więc wyliczyć realne koszty prowadzonego postępowania windykacyjnego. Na marginesie wskazać należy, iż brak wysyłania upomnień lub wezwań przesyłkami ewidencjonowanymi (czyli co najmniej listem poleconym), czyni trudnym do wykazania faktu nadania przedmiotowej korespondencji przez przedsiębiorcę. W związku z powyższym mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której konsument - mimo braku otrzymania wezwania do zapłaty - zostałby obciążony kosztami windykacyjnymi tylko na podstawie woli przedsiębiorcy, mimo, iż w rzeczywistości Spółka mogłaby nie ponieść żadnych kosztów.

Ponadto, w kwestionowanym postanowieniu brak jest wskazania procedur, jakimi kieruje się przedsiębiorca przy prowadzeniu określonej powyżej czynności windykacyjnej. Postanowienie nie precyzuje zarówno częstotliwości wysyłania wezwań do zapłaty, jak również brak jest terminów, w okresie których następują wskazane w postanowieniu czynności, co może skutkować sytuacją, w której to konsument nie zdąży nawet uregulować należności w wyznaczonym w upomnieniu terminie, a już w stosunku do niego zostaną poczynione kolejne działania mające na celu przymuszenie go do uregulowania należności. Wskazać

należy, iż powyższe działania mogły przyczynić się do nieuzasadnionego i nadmiernego obciążenia konsumenta kosztami postępowania windykacyjnego, które mogło być prowadzone przez przedsiębiorcę jedynie dla osiągnięcia dodatkowych korzyści finansowych.

W analizowanym wzorcu brak jest również uregulowania sytuacji, w której to konsument może domagać się od przedsiębiorcy określonych opłat przy kierowaniu korespondencji do tegoż przedsiębiorcy czy też składaniu roszczeń telefonicznych w związku z nienależnym wywiązaniem się z umowy. Przedsiębiorca przyznaje sobie prawo do prowadzenia korespondencji i podejmowania innych czynności na koszt drugiej strony umowy, nie przyznając tożsamego uprawnienia konsumentowi. Takie działanie należy ocenić jako przejaw nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji w stosunku do konsumentów oraz mogące mieć na celu próbę przerzucenia ryzyka oraz kosztów prowadzenia działalności gospodarczej na konsumenta.

Nie sposób też pominąć spostrzeżenia, że kwestionowana opłata mogła być pobierana za samo wystawienie wezwania. Przy literalnym brzmieniu zapisu możliwe było zatem także pobranie opłaty, gdy wezwanie nie zostało wysłane do konsumenta.

W związku z powyższym klauzule wpisane do rejestru, jak i kwestionowany zapis są tożsame, albowiem mogą przyczynić się do obciążenia konsumenta nieuzasadnionymi opłatami, co godzi w jego interesy ekonomiczne.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanej klauzuli miało miejsce w momencie usunięcia jej z wszystkich wzorców umów, w których była ona stosowana tj. w dniu 15 kwietnia 2014r., kiedy to wprowadzono nowe wzorce umów.**

2. *W przypadku zalegania z płatnościami powyżej jednego miesiąca Abonent wyraża zgodę na udostępnienie danych osobowych firmie dokonującej w imieniu Operatora windykacji należności na jego rzecz i z tego tytułu obciąży Abonenta kosztami prowadzonej windykacji w wysokości 20% kwoty zadłużenia obejmującego należność główną, odsetki ustawowe i inne ewentualne koszty związane z odzyskaniem należności.*

(§ 6 pkt 14 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.)

W ocenie Prezesa UOKiK, kwestionowany zapis mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej w Rejestrze pod poz. **1768** o treści: "Koszty wzywania do zapłaty w przypadku opóźnienia w zapłacie należności (par. 4 ust. 6 Regulaminu) wynoszą 10 zł (kwota nie podlega VAT). Koszty procedury windykacyjnej wynoszą 15% kwoty netto windykowanej należności (kwota nie podlega VAT)" (wyrok SOKiK z dnia 16 września 2008 r. sygn. akt XVII AmC 13/08), a także pod poz. **3134** rejestru o treści: „Opłata za dochodzenie wymagalnych należności Banku przez zewnętrzną firmę windykacyjną, TRYB POBIERANIA Od zdarzenia; jako % należności, WYSOKOŚĆ OPŁATY/PROWIZJI 4% - 15%” (wyrok SOKiK z dnia 15 grudnia 2012 r. sygn. akt XVII AmC 3326/10) oraz pod poz. **3248** rejestru w brzmieniu: „W przypadku rozwiązania umowy z powodu zalegania z płatnością przez Abonenta, Omeganet s.c. zastrzega sobie prawo do dodatkowego obciążenia Abonenta kosztami firmy windykacyjnej w wysokości do 30% kwoty dochodzonej” (wyrok SOKiK z dnia 29 lutego 2012 r. sygn. akt XVII AmC 5474/11).

W uzasadnieniu jednego z przywołanych wyroków SOKiK słusznie zauważył, że opłata z tytułu czynności windykacyjnych posiada w tym wypadku charakter ryczałtowy. Przedmiotowa regulacja nie gwarantuje, iż opłata rzeczywiście odpowiada kosztom poniesionym przez przedsiębiorcę. Niniejszy wniosek potwierdza dodatkowo fakt, iż opłata stanowi procent należności zamiast odnosić się do rzeczywistych kosztów związanych z prowadzoną windykacją. Co więcej - opłata ta jest tym większa, im większej należności dochodzi przedsiębiorca. Zdaniem Sądu, przyjęcie zależności pomiędzy wielkością należności a kosztami windykacji i przełożenie tej zależności na wysokość opłaty jest błędne i nie zostało przez przedsiębiorcę w żaden sposób uzasadnione. Koszty windykacji mogą być bowiem takie same w przypadku dochodzenia wymagalnych należności przedsiębiorcy w różnych wysokościach. SOKiK zwrócił również uwagę, iż na podstawie tego postanowienia konsument byłby zobowiązany ponieść określonej wysokości opłaty od zdarzenia i to niezależnie od tego, jakie czynności podjęła zewnętrzna firma windykacyjna.

W niniejszej sprawie Nowa Telefonía w analogiczny sposób uregulowała kwestię obciążenia konsumentów opłatą z tytułu prowadzonej windykacji przez zewnętrzne firmy na zlecenie przedsiębiorcy. We wzorcu umownym stosowanym przez Spółkę określony został procentowy przedział należności, jaką będzie musiał ponieść konsument, bez odniesienia się do rzeczywistych kosztów, jakie poniosłaby wynajęta firma windykacyjna. Firma dokonująca w imieniu Spółki windykację mogłaby w sposób dowolny ustalać ceny za swoje usługi, a ponadto w sposób celowy nie podejmować żadnych czynności lub też pojedyncze czynności upominawcze. Ponadto wskazać należy, podobnie jak to uczynił Sąd, iż nie znajduje uzasadnienia możliwość obciążenia ryczałtowaną opłatą od czynności windykacyjnych obliczaną od wartości zadłużenia, bez odniesienia się do rzeczywistych kosztów określonych czynności. Dla przykładu, koszt przesłania listu poleconego czy koszt monitu telefonicznego będzie taki sam zarówno przy zadłużeniu 100 zł, jak i 10 000 zł. Brak więc uzasadnienia dla takiego zróżnicowania opłat za czynności windykacyjne.

Mając powyższe na względzie należy stwierdzić, iż klauzule wpisane do rejestru są tożsame z postanowieniem, które były stosowane przez Spółkę we wzorcu umowy.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanej klauzuli miało miejsce w momencie usunięcia jej z wzorca umowy, w których była ona stosowana tj. w dniu 15 kwietnia 2014r., kiedy to wprowadzono nowy wzorec umowy.**

**3. Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku: (...)**

**g. wykorzystanie Usług świadczonych przez Dostawcę Usług przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem.**

(§ 5 pkt 5.8 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 1 czerwca 2012 r.; § 8 pkt 5 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013 r.)

W ocenie Prezesa UOKiK, wskazane postanowienie mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. 2049 Rejestru o treści: *Operator zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, bez prawa do odszkodowania oraz bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta w przypadkach: innego naruszenia przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu, działania na szkodę Orange lub korzystania z usług*



*telekomunikacyjnych Operatora niezgodnie z prawem lub umową.* (wyrok SOKiK z dnia 24 listopada 2009r., sygn. akt XVII Amc 428/09), a także pod poz. **2746** Rejestru o treści: *„Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku: działania na szkodę Operatora niezgodnie z prawem lub umową”* (wyrok SOKiK z dnia 28 kwietnia 2010 r., sygn. akt XVII Amc 514/09).

Zdaniem Sądu, wskazane powyżej zapisy nie są jednoznaczne i jasne, przejawiają bardzo wysoką ogólność, dając przedsiębiorcy szeroką możliwość interpretacji zachowań konsumenta, związaną z możliwością zastosowania wobec niego bardzo dotkliwej sankcji. Niejednoznaczność, nieostrość tego zapisu może wywoływać u konsumentów niepewność co do zakresu faktycznych uprawnień stron w ramach łączącego je stosunku zobowiązaniowego, narażając ich na dowolną wykładnię użytych w nich nieprecyzyjnych pojęć. Ponadto - jak słusznie stwierdził Sąd - przedmiotowe postanowienia powodują możliwość wypowiedzenia umowy nawet za nieumyślne naruszenie postanowień umowy, czy też przepisów prawa. Zapis wzorca nie przewiduje poinformowania abonenta o zamiarze przedsiębiorcy, a daje możliwość natychmiastowego wypowiedzenia umowy. Nadto, regulacja ta jest jednostronna, nie przewidując podobnych uprawnień dla abonenta. Sąd zdaje sobie sprawę, że abonent może wykorzystać świadczoną na jego rzecz usługę na przykład w celach przestępczych, jednakże zapis regulaminu nie przewiduje możliwości wyjaśnienia działań przez abonenta, a prowadzi do natychmiastowego rozwiązania umowy. To właśnie taka treść zapisu, dająca przedsiębiorcy zbyt szeroką możliwość interpretacji, powoduje uznanie wzorca za sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający interes konsumenta. Przedsiębiorca, nie mając obowiązku poinformowania konsumenta o ewentualnym zamiarze rozwiązania umowy, narusza dobre obyczaje, wprowadzając element niepewności co do trwania zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Zakwestionowane w niniejszym zarzucie postanowienie, podobnie jak w przypadku klauzul wpisanych do Rejestru, cechuje się dużym stopniem ogólności w zakresie możliwej interpretacji przez przedsiębiorcę naruszenia stosowanego wzorca w wyniku działania lub zaniechania konsumenta. Nie jest wskazane, co należy rozumieć przez korzystanie z usługi „do celów niezgodnych z prawem”, w tym brak sprecyzowania, o jakie przepisy prawa chodzi, kto decyduje o tym, czy doszło do naruszenia prawa. Nie wiadomo również, czy do możliwości rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym niezbędne jest orzeczenie sądu stwierdzające naruszenie prawa, czy też wystarczy samodzielne stwierdzenie tego faktu przez Spółkę. Jednocześnie wskazać należy, iż konsekwencją naruszenia ww. umów jest rozwiązanie przez przedsiębiorcę w trybie natychmiastowym stosunku zobowiązaniowego łączącego go z konsumentem, bez konieczności wcześniejszego poinformowania o zaobserwowanych naruszeniach i wezwania go do zaprzestania łamania warunków umów.

Powyższe argumenty przesądzają, w ocenie Prezesa UOKiK, o tożsamości wskazanego postanowienia stosowanego przez Nową Telefonię z zapisami wpisanymi do Rejestru postanowień niedozwolonych.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanej klauzuli miało miejsce w momencie usunięcia jej z wszystkich wzorców umów, w których była ona stosowana tj. w dniu 15 kwietnia 2014r., kiedy to wprowadzono nowe wzorce umów.**

4. *Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług płatnych okresowo trwająca dłużej niż 72 godziny Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.*

*Za początek przerwy w świadczeniu Usługi przyjmuje się moment zarejestrowania zgłoszenia przerwy przez Abonenta do Operatora.*

*(§ 5 pkt 5.13 oraz 5.14 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 1 czerwca 2012 r.)*

5. *W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii, z tym, że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, kara umowna jest naliczana w przypadku awarii trwającej dłużej niż 36 godzin w danym okresie rozliczeniowym.*

*(§ 5 pkt 5.13.3 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonía z dnia 2 kwietnia 2013 r.)*

W ocenie organu ochrony konsumentów, powyższe postanowienia są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru pod pozycją **1340** w brzmieniu: „*W przypadku awarii trwającej dłużej niż jeden dzień Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, za każdy pełny dzień awarii*” (wyrok SOKiK z dnia 16 maja 2007 r., sygn. akt XVII Amc 88/07), pod poz. **3475** o treści: „*Jeżeli przerwa w dostępie do wszystkich usług trwa dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty (sumy opłat miesięcznych), za każdy rozpoczęty dzień przerwy*” (wyrok SOKiK z dnia 28 listopada 2011 r., sygn. akt XVII Amc 3819/10), a także pod poz. **3765** rejestru o treści: „*Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby są spowodowane Awarią w Sieci Operatora i trwają dłużej niż następujące po sobie 48 godzin od daty zgłoszenia przez Abonenta wówczas Oplata okresowa za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy zostanie obniżona (...) o 1/30 Oplaty okresowej za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90) w przypadku Oplaty okresowej za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy uiszczony kwartalnie) za każdy kolejny dzień Awarii, licząc od daty zgłoszenia Awarii*” (wyrok SOKiK z dnia 5 listopada 2009 r., sygn. akt XVII Amc 307/09, potwierdzony w wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 lutego 2011r. sygn. akt VI ACa 189/10) oraz pod poz. **3242** rejestru o treści: „*Jeżeli przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci, udokumentowane przez uprawnione służby Operatora, są spowodowane awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż cztery następujące po sobie dni, wówczas Abonament zostaje obniżony, w przypadku doręczenia Operatorowi uzasadnionej pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 3 miesięcy od miesiąca, w którym ustała awaria, o 1/30 za każdy kolejny dzień awarii*”, (wyrok SOKiK z dnia 16 kwietnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 3729/10).

W uzasadnieniu do powyższych wyroków Sąd uznał, iż wskazane postanowienia w sposób rażący naruszają interesy konsumentów, albowiem nakładają na konsumentów obowiązek uiszczania wynagrodzenia za świadczenia, których nie otrzymują, a przedsiębiorca, nie wykonując swojego zobowiązania, otrzymuje świadczenie wykonywane przez konsumentów. Postanowienia te naruszają zasadę równości pomiędzy stronami oraz stwarzają możliwość uzyskiwania przez przedsiębiorcę nieuzasadnionych korzyści.

Ponadto, jak zauważył Sąd, umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową wzajemną, bowiem jej strony są zobowiązane w taki sposób, że świadczenie jednej z nich (usługa telekomunikacyjna) jest odpowiednikiem świadczenia drugiej (abonament i ewentualne dodatkowe opłaty) – art. 487 § 2 k.c. Zatem, jeżeli świadczenie usługi telekomunikacyjnej stałoby się częściowo niemożliwe wskutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność przedsiębiorca, konsument może, według swego wyboru, albo żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania, albo w określonych okolicznościach od umowy odstąpić (art. 493 k.c.). Powołane przepisy mają charakter dyspozytywny poza kwestią możliwości wyłączenia odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie. Oznacza to, że strony stosunku cywilnoprawnego mogą je umownie modyfikować. Jednakże, w sprawach o uznanie postanowienia wzorca umowy wykorzystywanego w stosunkach z konsumentami za niedozwolone, aby mogło dojść do badania istoty danego postanowienia umownego, konieczne jest stwierdzenie, że nie podlegało ono negocjacji. Chodzi o sytuacje, w których przedsiębiorca, wykorzystując swoją faktyczną przewagę nad konsumentem, narzuca mu warunki, na jakich zostaje między nimi ukształtowany stosunek prawny.

W ocenie SOKiK, przedmiotowe uregulowania kodeksu cywilnego zawierają wzorcowe wyważenie wzajemnych interesów stron umów zawieranych na gruncie prawa cywilnego. Przepisy te zapewniają równowagę i neutralne ukształtowanie ich uprawnień oraz obowiązków. W sytuacji, gdy przedsiębiorca w „narzucanym” wzorcu umowy odstępuje od dyspozytywnego uregulowania kodeksowego na niekorzyść konsumentów, ich interesy doznają uszczerbku. Zgodnie z dyspozycją klauzuli znajdującej się pod poz. 3242 Rejestru, pozwany ograniczył swoją odpowiedzialność za przerwy w świadczeniu usług do bonifikaty w abonamencie, o ile okres braku świadczenia usługi przekroczy jednorazowo cztery doby. Takie ograniczenie odpowiedzialności jest niezgodne z przytoczonymi wyżej przepisami kodeksu cywilnego, stawiając przedsiębiorcę w sytuacji korzystniejszej od przewidzianej tymi przepisami. Niespodziewana przerwa w dostępie do usługi może wywołać szkodę po stronie konsumenta, co według ogólnych zasad prawa cywilnego może rodzić odpowiedzialność przedsiębiorcy.

Przedmiotowe postanowienie przyznaje konsumentowi prawo do odszkodowania za niewykonanie przez pozwanego zobowiązania jedynie w przypadku, gdy przerwa w wykonaniu usługi trwała więcej niż dzień. Jeśli będzie to więc okres krótszy niż jeden dzień, takie prawo konsumentowi nie będzie przysługiwać. W ocenie Sądu, tego typu przerwy w dostarczaniu sygnału, trwające krócej niż jeden dzień od chwili ich zgłoszenia pozwanemu, mogą bez żadnych negatywnych dla niego konsekwencji powtarzać się dowolną ilość razy w ciągu okresu rozliczeniowego. Pozwany może natomiast przed upływem tego okresu wznowić świadczenie nawet na kilka minut, a następnie znów zaprzestać dostarczania sygnału na określony czas i na tej podstawie odmówić konsumentowi obniżenia kwoty abonamentu, bowiem faktycznie w tych okolicznościach przerwa trwająca łącznie powyżej jednego dnia nie będzie nieprzerwana. Należy wskazać, że mocą zakwestionowanej klauzuli pozwany zawęził granice swojej odpowiedzialności do części abonamentu proporcjonalnej do stwierdzonej długości przerwy. Zgodnie z art. 361 § 2 k.c. naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Przyjmując przepis ten jako wzorzec uczciwego ukształtowania treści stosunku prawnego przedsiębiorcy i konsumenta, należy zwrócić uwagę, że pozwany bez ważnej przyczyny ograniczył swoją odpowiedzialność, co należy interpretować jako sprzeczne z dobrymi obyczajami. Zwrot 1/30 abonamentu miesięcznego jest naturalny w sytuacji, gdy konsument nie może w tym czasie korzystać z usługi o charakterze wzajemnym. Rażąco naruszające jego interesy jest wyłączenie

odpowiedzialności pozwanego za dalsze szkody, których wystąpienie nie jest wykluczone, a które mogą powstać w wyniku przerwy w dostępie do usługi.

Ponadto postanowienie kwestionowane w niniejszym postępowaniu prowadzi, podobnie jak klauzula wpisana do Rejestru pod poz. 3765, do wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy za brak sygnału lub przerwy w jego dostawie, który miały miejsce przed zgłoszeniem awarii. Oznacza to, że przedsiębiorca ponosiłby odpowiedzialność tylko za przerwę w świadczeniu usługi, która obliczana jest od momentu zgłoszenia mu awarii. Jednocześnie konsument nie ma uprawnień, aby domagać się określonego ekwiwalentu za brak świadczenia usługi w okresie poprzedzającym moment zgłoszenia awarii przedsiębiorcy.

W niniejszym postępowaniu, na podstawie kwestionowanego postanowienia stosowanego przez Spółkę, konsument został zmuszony do zapłaty na rzecz przedsiębiorcy określonej opłaty za świadczenie, z którego faktycznie nie mógł korzystać. Konsumentowi przysługiwało bowiem odszkodowanie dopiero w sytuacji, kiedy nie udało się przywrócić świadczenia usługi na parametrach wskazanych w umowie w ciągu 72 godzin (przy klauzuli z pkt 4). Nie mógł więc dochodzić odszkodowania we wskazanej w umowie wysokości w przypadku, kiedy przerwa trwała krócej.

Należy również wskazać, iż do obliczenia okresu, w którym „aktywuje się” możliwość dochodzenia kary umownej w wysokości 1/30 wartości abonamentu, nie brało się pod uwagę okresu faktycznego pogorszenia świadczonych usług, a dopiero możliwe jest naliczenie takiej opłaty po okresie 24 czy też 72 godzin od momentu zgłoszenia awarii. Zgodnie bowiem z zapisem obu Regulaminów (§ 5 pkt 5.14) „*Za początek przerwy w świadczeniu Usługi przyjmuje się moment zarejestrowania zgłoszenia przerwy przez Abonenta do Operatora. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowany przez Operatora*”. W związku z powyższym, konsument mógł zostać pozbawiony możliwości dochodzenia roszczeń za okres rzeczywistej niemożliwości świadczenia usługi zgodnie z umową, jeśli pogorszenie świadczenia nastąpiło przed zgłoszeniem tego przedsiębiorcy. W ten sposób Spółka otrzymywał określone świadczenie konsumenta, samemu będąc zwolnionym od spełnienia własnego świadczenia na jego rzecz.

Warto również zauważyć, iż przedmiotowe zapisy prowadziły do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy wobec konsumentów za świadczone usługi i wyłączały możliwość dochodzenia przez nich roszczeń wynikających z zawartej umowy bez względu na okoliczności. Należy bowiem zauważyć, że wysokość odszkodowania została ograniczona tylko do wartości 1/30 czy też 1/15 opłaty abonamentowej za niewykonanie zobowiązania przez przedsiębiorcę w sytuacji, gdy wysokość odszkodowania dochodzonego przez konsumenta na podstawie art. 471 k.c. mogłaby być wyższa. Takie ukształtowanie praw i obowiązków we wzorcu zakłócało równowagę kontraktową stron i rażąco naruszało interes konsumenta, w tym przede wszystkim jego interes ekonomiczny. Wskazać przy tym należy, iż zgodnie z art. 484 § 1 k.c. żądanie odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary nie jest dopuszczalne, chyba że strony inaczej postanowiły. W analizowanym wzorcu umownym brak było postanowienia, które dopuszczałoby możliwość dochodzenia roszczeń przez konsumenta w sytuacji, w której to szkoda przekraczałaby narzuconą przez przedsiębiorcę wysokość kary umownej. Jednocześnie w *Regulaminie z kwietnia 2013r.* Spółka wprost wskazuje w § 5 pkt 5.13, iż „*Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu wykonania lub nienależytego wykonania Umowy (...) wyłączenie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie*”. Powyższy zapis uniemożliwia dochodzenie przez

konsumenta roszczeń przekraczających ww. karę umowną lub też domagania się ekwiwalentu za okresy krótsze niż wskazano w samym postanowieniu umownym.

Reasumując, przedmiotowe postanowienia stosowane przez przedsiębiorcę na podstawie argumentów wymienionych powyżej należy uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień niedozwolonych.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanych klauzul miało miejsce w momencie usunięcia ich z wzorca umowy *Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 2 kwietnia 2013 r.*, w którym były one stosowane w podobnym brzmieniu jak we wzorcu *Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 1 czerwca 2012 r.* Miało to miejsce w dniu 15 kwietnia 2014r., kiedy to wprowadzono nowe wzorce umów.**

6. ***Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:  
a) zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy.  
(§ 8 pkt 5 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013r.)***
7. ***Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieuregulowania przez Abonenta należności za chociażby jeden okres rozliczeniowy w terminie przekraczającym 30 dni od wyznaczonego terminu płatności za wykonaną usługę.  
(§ 8 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.)***

W ocenie Prezesa UOKiK, kwestionowane zapisy mieszczą się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. 674 Rejestru o treści: „*W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Ramtel powyżej 14 dni nastąpi automatyczne wyłączenie dostępu do Internetu. Ponowne włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich zobowiązań oraz uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 30,00 zł netto*” (wyrok SOKiK z dnia 5 października 2005 r., sygn. akt XVII Amc 73/04), a także poz. 1028 w brzmieniu: „*Opóźnienie uiszczenia należnej wg umowy zapłaty powyżej trzech miesięcy, może powodować rozwiązanie umowy w trybie natychmiastowym z tym, że Użytkownik ma obowiązek niezwłocznego uiszczenia należnej Operatorowi zapłaty liczonej od dnia jej wymagalności. Reaktywacja usługi związana jest z ponownym pobraniem opłaty instalacyjnej*” (wyrok SOKiK z dnia 21 listopada 2006r., sygn. akt XVII Amc 138/05).

W ocenie Sądu, powyższe postanowienia są niedozwolone w świetle art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., gdyż zezwalają przedsiębiorcy na wyłączenie dostępu do usługi konsumentowi w przypadku jego zwłoki w płatnościach, bez uprzedniego wezwania do uregulowania zadłużenia pod rygorem odłączenia.

Zdaniem SOKiK, dokonanie rozwiązania umowy łączącej strony bez uprzedniego wezwania konsumenta do spełnienia świadczenia jest sprzeczne z art. 491 k.c., który stanowi, że jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do wykonania z zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od umowy. Tym samym zakwestionowane postanowienie należy uznać za sprzeczne z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

W niniejszym postępowaniu, przedsiębiorca we wzorcach umów również wprowadzał zapis, zgodnie z którym upoważniał siebie do rozwiązania umowy, bez konieczności wcześniejszego powiadomienia konsumenta o takim zamiarze i co się z tym wiąże – do wyznaczenia mu odpowiedniego terminu na uregulowanie zaległości. Należy więc uznać, że kwestionowane postanowienia mieszczą się w hipotezie klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanych klauzul miało miejsce w momencie usunięcia ich z wzorca umowy *Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 1 września 2013r.*, w którym były one stosowane w podobnym brzmieniu jak we wzorcu *Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.* Miało to miejsce w dniu 15 kwietnia 2014r., kiedy to wprowadzono nowe wzorce umów.**

- 8. Wszystkie sprawy sporne związane z niniejszą umową Strony poddają rozstrzygnięciu Sądowi powszechnemu właściwemu dla Dostawcy usług.**  
(§ 19 pkt 2 *Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 21 stycznia 2013 r.*)

W ocenie organu ochrony konsumentów, kwestionowany zapis mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. 561 Rejestru o treści: „*Jako sąd właściwy do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy rzeczowo dla siedziby WACTUR*” (wyrok SOKiK - z dnia 22 września 2005 r., sygn. akt XVII Amc 76/04), pod poz. 784 rejestru o treści „*Spory, mogące wynikać na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy*” (wyrok SOKiK z dnia 24 kwietnia 2006 r., sygn. akt XVII AmC 107/04) oraz pod poz. 969 rejestru o treści „*W przypadku rozstrzygnięć sądowych – przez sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy*” (wyrok SOKiK z dnia 23 października 2006 r., sygn. akt XVII AmC 158/05).

W ocenie SOKiK, klauzule o tej treści kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Wypełniają one znamiona klauzuli, o której mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c., zgodnie z którą za niedozwolone postanowienie umowne uważa się takie, które wyłącza jurysdykcję sądów polskich lub poddaje pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzuca rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy ze względu na miejsce zamieszkania lub siedzibę pozwanego.

Kwestionowane postanowienie zmienia tę zasadę na niekorzyść konsumenta. Zgodnie bowiem z art. 27 k.p.c. powództwo wytacza się przed sądem właściwym ze względu na miejsce zamieszkania lub siedzibę pozwanego. Zmiana właściwości sądu, choć dopuszczalna (w sprawach konsumenckich przepisy kodeksu postępowania cywilnego nie zastrzegają właściwości wyłącznej), może być klauzulą zakazaną z uwagi na konieczność prowadzenia procesu w odległej od miejsca zamieszkania konsumenta miejscowości. Fakt taki powoduje utrudnienia w dojazdach do sądu, a tym samym w prowadzeniu obrony. Ponadto, należy wskazać, że nie można z góry określić, która strona w sporze będzie powodem, a która pozwanym, co przekłada się przede wszystkim na możliwość wszczęcia postępowania sądowego zgodnie z zasadami określonymi w art. 34 k.p.c.

W związku z powyższym treść zakwestionowanej klauzuli w niniejszym postępowaniu w porównaniu z postanowieniami wpisanymi do Rejestru postanowień niedozwolonych pozwala przyjąć, że spełniona jest przesłanka tożsamości tych postanowień.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanej klauzuli miało miejsce w momencie wprowadzenia nowego wzorca tj. Umowy z września 2013 r., w którym kwestionowanego zapisu już nie było.**

## **B.**

W świetle przepisu art. 24 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Działania przedsiębiorcy mogą zostać uznane za bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów.

### **1.**

W ocenie organu ochrony konsumentów, Nowa Telefonica w sposób nieuprawniony zawierała z konsumentami na podstawie wzorca Umowy ze stycznia 2013 r. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na okres powyżej 24 miesięcy, co naruszało art. 56 ust. 4a u.p.t.

W dniu 21 stycznia 2013 r. weszła w życie nowelizacja u.p.t., która wprowadziła do ustawy art. 56 ust. 4a, zgodnie z którym „w przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy określony w umowie, o której mowa w ust. 1, zawieranej z danym dostawcą usług na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.”

Przedmiotowy przepis odnosi się do pierwszej umowy zawieranej z konsumentem w zakresie świadczonych przez przedsiębiorcę usług. W przypadku zawarcia umowy na czas określony, ustawodawca ograniczył możliwość trwania takiej umowy do 24 miesięcy. Wprowadzenie do ustawy takiego ograniczenia wymagane było potrzebą harmonizacji polskiego porządku prawnego do standardów europejskich, w tym głównie dostosowaniem przepisów u.p.t. do art. 30 ust. 5 zd. 1 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/22/WE (dalej: **Dyrektywa 2002/22/WE**)<sup>1</sup>, zgodnie z którym „państwa członkowskie zapewniają, aby umowy zawierane między konsumentami a przedsiębiorstwami świadczącymi usługi łączności elektronicznej nie wprowadzały początkowego okresu zobowiązania przekraczającego 24 miesiące”. Jak wskazuje się w tejże dyrektywie, przedmiotowe ograniczenie zostało wprowadzone, ponieważ „konsumentom powinni być w stanie dokonywać świadomych wyborów i – gdy leży to w ich interesie – zmieniać dostawców. Istotne jest zapewnienie, aby możliwości tej nie ograniczały przeszkody prawne, techniczne ani praktyczne, w tym warunki umów, procedury, opłaty itd.”<sup>2</sup>. Umożliwienie zawierania umowy początkowej na okres dłuższy niż 24 miesiące może, w ocenie Prezesa UOKiK, spowodować związanie konsumenta z danym operatorem na świadczenie usług na określonych warunkach, które w dobie postępu technologicznego, spadających cen połączeń i transmisji danych może okazać

---

<sup>1</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/22/WE z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, zmieniona Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/136/WE z dnia 25 listopada 2009 r. zmieniającą dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, dyrektywę 2002/58/WE dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów

<sup>2</sup> Motyw 47 Dyrektywy 2009/136/WE.

się nieracjonalne i niekorzystne z punktu widzenia słabszej strony stosunku obligacyjnego. Jest to szczególnie niebezpieczne, kiedy konsument zawiera umowę z danym przedsiębiorcą na określoną usługę po raz pierwszy, nie ma więc wiedzy, w jakiej jakości świadczona jest usługa, czy przedsiębiorca w sposób rzetelny wywiązuje się z postanowień umownych. Dlatego też ustawodawca przesądził, iż dopiero kolejna umowa zawarta z tym samym przedsiębiorcą na określoną usługę, może być zawarta na okres przekraczający 24 miesiące.

Wyraźne wskazanie w art. 56 ust. 4a u.p.t. okresu, a także sam fakt, że jest to przepis o charakterze bezwzględnie obowiązującym, nie stwarza przedsiębiorcom telekomunikacyjnym możliwości interpretacyjnych w tym zakresie<sup>3</sup>. Również w doktrynie wskazano, iż **„przepis ma charakter bezwzględnie obowiązujący, zatem nawet zgoda konsumenta nie uchyla bezprawności początkowej umowy zawartej na okres dłuższy niż 24 miesiące. Umowa zawarta na dłuższy okres jest nieważna w części dotyczącej postanowienia sprzecznego z ust. 4a. Zakaz dotyczy wszelkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami, niezależnie od rodzaju usługi”**<sup>4</sup>.

Nowa Telefonia mimo znowelizowania przepisów u.p.t. nie zdecydowała się na wprowadzenie zmian do wzorców obowiązujących przed datą wejścia w życie ww. nowelizacji. Zgodnie z *Umową ze stycznia 2013 r. „Umowa zostaje zawarta na czas określony 36 miesięcy od daty podpisania pod warunkiem rozwiązującym w przypadku negatywnej weryfikacji zamówień lub zamówienia”*. Jak więc wynika z ustaleń poczynionych w toku postępowania Spółka zawierała z konsumentami umowy na okres powyżej ustawowego ograniczenia, tj. powyżej 24 miesięcy do dnia 1 lipca 2013r.

W ocenie Prezesa UOKiK powyższe działanie przedsiębiorcy, z uwagi na naruszenie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, ma charakter bezprawny.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanej klauzuli miało miejsce w momencie zaprzestania zawierania umów na okres dłuższy niż 24 miesiące, tj. w dniu 1 lipca 2013r.**

## 2.

W ocenie organu ochrony konsumentów, Nowa Telefonia w sposób nieuprawniony uniemożliwiała konsumentom zawieranie na podstawie wzorca *Umowy ze stycznia 2013r.* umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, wbrew regulacjom art. 56 ust. 4b u.p.t.

W dniu 21 stycznia 2013 r. weszła w życie nowelizacja u.p.t., która wprowadziła do ustawy art. 56 ust. 4b, zgodnie z którym *„dostawca usług zapewnia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy”*. Przedmiotowy przepis wprowadza konieczność uwzględnienia w każdej przygotowywanej przez przedsiębiorcę ofercie usług telekomunikacyjnych zawierającego umowy na czas określony uwzględniania również umowy na czas określony do 12 miesięcy. Umowa zawarta na okres do 12 miesięcy powinna być jedną z ofert dostępnych albo też jedyną ofertą dostępną u danego przedsiębiorcy. Jak słusznie podkreśla się w doktrynie *„brak oferty na okres do 12 miesięcy stanowi naruszenie ustawy, jeżeli przedsiębiorca oferuje*

<sup>3</sup> Komunikat Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, *„Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej w świetle art. 56 ust. 4a Pt”* – dostęp: <http://www.uke.gov.pl/umowy-o-swiadczenie-uslug-telekomunikacyjnych-w-swietle-art-56-ust-4a-pt-12686>.

<sup>4</sup> S. Piątek, *Prawo telekomunikacyjne Komentarz*, Warszawa 2013, s. 415.



możliwość zawarcia umowy na czas określony tylko na dłuższe okresy<sup>5</sup>”. Przedmiotowe regulacje stanowią implementację art. 30 ust. 5 zd. 2 Dyrektywy 2002/22/WE, zgodnie z którym: „Państwa członkowskie zapewniają również, aby przedsiębiorstwa oferowały użytkownikom możliwość podpisania umowy na okres nieprzekraczający 12 miesięcy”.

Nowa Telefonia, mimo znowelizowania przepisów u.p.t. nie zdecydowała się na wprowadzenie zmian do wzorców obowiązujących po dacie wejścia w życie ww. nowelizacji. Zgodnie z *Umową ze stycznia 2013 r.* „Umowa zostaje zawarta na czas określony 36 miesięcy od daty podpisania pod warunkiem rozwiązującym w przypadku negatywnej weryfikacji zamówień lub zamówienia”. W ww. umowie brak było możliwości wyboru jednego z kilku okresów, na który może zostać zawarta umowa. Konsument zobligowany był, w przypadku zamiaru zawarcia umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej z Nową Telefonią, do zaakceptowania umowy na czas określony w wymiarze 36 miesięcy. Jednocześnie, w ofercie nie znajdował się żaden inny wzorec umowy, który wprowadzałby możliwość zawierania umowy na okres krótszy, nieprzekraczający 12 miesięcy.

Przedsiębiorca w piśmie z dnia 6 września 2013 r. wskazywał, iż umożliwia zawieranie umów na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, na dowód czego przedłożył umowy zawarte z dwoma konsumentami z dnia 22 maja 2013 r. oraz z 4 czerwca 2013 r. na podstawie wzorca *Umowa z czerwca 2012 r.*, w których znajduje się postanowienie o treści tożsamej ze wskazaną we wcześniejszym akapicie, czyli o 36 miesięcznym okresie obowiązywania umowy. Przedmiotowe postanowienie nie jest w żaden sposób przekreślone lub edytowane. Jedyne w rubryce „Dodatkowe postanowienia umowy” zostało wpisane odrębnie sformułowanie o treści „umowa na 12 miesięcy”. Zdaniem organu ochrony konsumentów, taki sposób zawierania umowy nie oznacza, że w ofercie Spółki znajdowała się propozycja zawarcia umowy na okres do 12 miesięcy. Pojedyncze umowy z odrębnie wpisanymi danymi, przy jednoczesnym braku edytowania innych postanowień umownych nie oznaczają zmiany oferty kierowanej do konsumentów. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe umowy nie dowodzą, iż w ofercie Spółki znajdowała się propozycja zawarcia umowy na 12 miesięcy. Przedsiębiorca nie przedłożył żadnych dokumentów świadczących o możliwości oferowania konsumentom zawarcia umowy na okres do 12 miesięcy. Ponadto, w Cenniku z kwietnia 2013 r. wskazane jest tylko, iż w zakresie opłat abonamentowych za świadczenie dostępu do Internetu – przedsiębiorca przewidywał jedynie możliwość zawarcia umowy na okres 24 miesięcy. Do identycznych wniosków należy dojść przy analizie wzorca *Szczegółowe Warunki Promocji „Wakacyjna Promocja 2013”*, w której określone jest, iż koniecznym warunkiem skorzystania z promocji było zawarcie umowy na czas określony 24 miesięcy.

Mając powyższe na względzie, działanie przedsiębiorcy w zakresie kierowania do konsumentów oferty, która nie przewiduje możliwości zawarcia umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej na okres do 12 miesięcy należy uznać za bezprawne.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanej klauzuli miało miejsce w momencie wprowadzenia nowego wzorca tj. *Umowy z września 2013r.*, w którym kwestionowanego zapisu już nie było.**

---

<sup>5</sup> S. Piątek, *Prawo telekomunikacyjne Komentarz*, Warszawa 2013, s. 416.

### 3.

W ocenie Prezesa UOKiK, Spółka nie doręczała konsumentom cennika usług telekomunikacyjnych w momencie zawierania przez nich w formie pisemnej umowy o świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, wbrew regulacjom określonym w art. 61 ust. 4 u.p.t. W myśl tego przepisu „*cennik jest podawany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a, nieodpłatnie wraz z warunkami umowy lub umową, jeżeli strony zawarły umowę w formie pisemnej, o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie*”. Dane o których mowa w art. 60a ust. 1 u.p.t. odnoszą się do identyfikujących konsumenta w ramach zawieranej umowy i dotyczą jego imienia i nazwiska, numeru ewidencyjnego PESEL (lub przy jego braku – nazwę i serię dokumentu stwierdzającego tożsamość), a także adresu korespondencyjnego.

O braku doręczenia przedmiotowego cennika przez przedsiębiorcę, świadczą odpowiedzi udzielone przez niego oraz przedłożone w toku postępowania dokumenty.

W piśmie z dnia 5 lipca 2013 r. Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do przedłożenia wypełnionych 20 umów zawartych na podstawie wzorca *Umowy z stycznia 2013 r.* wraz ze wszystkimi innymi załącznikami, jakie otrzymuje konsument w momencie zawarcia umowy. Spółka wraz z pismem z dnia 23 lipca 2013 r. przedłożyła stosowne umowy, jednakże nie zostały do nich załączone cenniki, które winien otrzymywać konsument.

W jednym z kolejnych pism (z dnia 3 października 2013r.) organ ochrony konsumentów wezwał przedsiębiorcę do przedłożenia 10 umów zawartych w lipcu 2013 r. wraz ze wszystkimi innymi załącznikami, jakie otrzymuje konsument w momencie zawarcia umowy. Nowa Telefonía 10 października 2013 r. przedłożyła wymagane dokumenty podpisane przez konsumenta, jednak bez cennika stosowanego przez przedsiębiorcę.

Z powyższego wynika, iż Spółka, mimo ciążącego na niej obowiązku, nie wywiązywała się z ustawowego obowiązku i nie doręczała konsumentom w momencie zawierania umowy na piśmie cennika, jaki będzie ich obowiązywał w ramach nawiązywanego stosunku zobowiązaniowego. W ocenie Prezesa UOKiK, takie działanie Spółki należy uznać za bezprawne.

**Zaniechanie stosowania tej praktyki nastąpiło w dniu 15 kwietnia 2014r., kiedy to przedsiębiorca zaczął działać zgodnie z prawem.**

### 4.

W ocenie organu ochrony konsumentów, Nowa Telefonía w sposób nieuprawniony zastrzegła możliwości pobierania od konsumentów zryczałtowanej opłaty z tytułu rozwiązania umowy na czas określony przez konsumenta lub też w przypadku rozwiązania przez Spółkę umowy zawartej na czas określony z przyczyn leżących po stronie konsumenta. Przedmiotowa opłata pobierana była jako forma kary umownej. Jednocześnie przedsiębiorca w powyższych przypadkach przyznawał sobie również uprawnienie do pobrania opłaty wyrównawczej do wysokości przyznanej konsumentowi ulgi określonej w umowie lub regulaminie promocji/oferty specjalnej, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Powyższe działanie stanowiło naruszenie zasady określonej w art. 57 ust. 6 u.p.t.

Zgodnie z zasadami zamieszczonymi w *Umowie ze stycznia 2013 r.*:

*W przypadku rozwiązania przez Abonenta umowy zawartej na czas określony lub w przypadku rozwiązania umowy na czas określony przez Dostawcę usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym z powodu nieuregulowania przez Abonenta należności związanych ze świadczonymi przez Dostawcę usług usługami telekomunikacyjnymi, przed upływem terminu na który umowa była zawarta, Abonent zobowiązuje się zapłacić opłatę wyrównawczą do wysokości przyznanej konsumentowi ulgi określonej w umowie lub regulaminie promocji/oferty specjalnej, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.*

*(§ 14 pkt 3 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z 21 stycznia 2013 r.)*

*W przypadku rozwiązania przez Abonenta umowy zawartej na czas określony lub w przypadku rozwiązania umowy na czas określony przez Dostawcę usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej:*

- w przypadku abonamentu na linii analogowej POTS w wysokości 300 zł (trzysta zł) za każdy miesiąc;*
- w przypadku abonamentu na linii ISDN w wysokości 400 zł (czterysta zł) za każdy miesiąc;*
- w przypadku abonamentu na numerze VOIP w wysokości 300 zł (trzysta zł) na każdy abonament.*

*(§ 14 pkt 4 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z 21 stycznia 2013 r.)*

Identyczny zapis o karze umownej znajdował się również w *Regulaminie z czerwca 2012 r.*, a ponadto znajdował się tam zapis o treści:

*Ponadto Dostawca Usług może obciążyć Abonenta Opłatą Wyrównawczą w wysokości nie większej niż suma udzielonych rabatów. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Wyrównawczej i kary umownej w terminie wskazanym na rachunku wystawionym przez Dostawcę Usług.*

*(§ 5 pkt 5.2 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 1 czerwca 2012 r.)*

Z kolei w *Regulaminie z kwietnia 2013 r.* katalog umożliwiający nałożenie kary umownej został rozszerzony o konieczność zapłaty kar umownych „w przypadku usługi internetowej w wysokości 700 zł (siedemset zł) za każdą usługę”.

Z powyższych zapisów wynika, iż konsument zobowiązany był do zapłaty kar umownych wraz z koniecznością uregulowania należności wynikającej z opłaty wyrównawczej. Tak więc konsument był obciążany dwiema opłatami i to zarówno przy rozwiązaniu umowy z własnej inicjatywy, jak również w wyniku rozwiązania umowy przez Spółkę z przyczyn leżących po stronie konsumenta.

Zgodnie z art. 57 ust. 6 u.p.t. „w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do

dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe”. Powyższy przepis umożliwia przedsiębiorcy pobieranie od konsumenta opłaty z tytułu rozwiązania przez niego umowy, z zastrzeżeniem, iż wysokość opłaty musi wynikać z ulgi przyznanej abonentowi w momencie zawarcia umowy oraz musi uwzględniać w ramach jej wysokości okres, przez który konsument korzystał ze świadczenia. Jak słusznie wskazał w jednym z wyroków Sąd Najwyższy „art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego określa granice dostawcy usług telekomunikacyjnych w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług telekomunikacyjnych z winy abonenta”<sup>6</sup>. Maksymalna wysokość tak ustanowionej opłaty nie może być więc wyższa niż ulga przyznana na opisywanych powyżej warunkach. Nie jest dopuszczalne pobieranie od konsumentów opłaty wynikającej z wartości przyznanych ulg, a ponadto obciążanie go zryczałtowaną opłatą w formie kary umownej, której wartość nie ulega zmianie przez okres trwania umowy.

W ocenie Prezesa UOKiK, takie ustanowienie zryczałtowanej opłaty z tytułu rozwiązania umowy przez konsumenta przed terminem, na jaki umowa została zawarta, było bezprawne. Przedsiębiorca obciążał konsumenta opłatą, która jest sprzeczna z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanej praktyki miało miejsce w momencie wprowadzenia nowego wzorca tj. Umowy z września 2013 r.**

## 5.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, Spółka w sposób bezprawny zastrzegła możliwość pobierania od konsumentów kary umownej w sytuacji zalegania z opłatami wnoszonymi przez konsumentów za świadczone usługi przez okres co najmniej 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy. Obowiązek uiszczania opłat wynikających z umowy jest świadczeniem pieniężnym po stronie konsumenta, za które otrzymuje on ekwiwalent w postaci określonych usług świadczonych przez przedsiębiorcę.

Zgodnie z postanowieniami *Regulaminu z czerwca 2012 r.*

*W przypadku rozwiązania przez Abonenta umowy zawartej na czas określony lub w przypadku rozwiązania umowy na czas określony przez Dostawcę usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej:*

- w przypadku abonamentu na linii analogowej POTS w wysokości 300 zł (trzysta zł) za każdy miesiąc;
- w przypadku abonamentu na linii ISDN w wysokości 400 zł (czteryście zł) za każdy miesiąc;
- w przypadku abonamentu na numerze VOIP w wysokości 300 zł (trzysta zł) na każdy abonament.

*Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej także w przypadku rozwiązania umowy z przyczyn określonych w § 5 pkt 5.7 ppkt a,c-h,j.*

*(§ 5 pkt 5.2 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z 1 czerwca 2012 r.)*

*Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:*

---

<sup>6</sup> Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 9 września 2011 r. (sygn. akt III SK 20/11)

a. zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy;  
(§ 5 pkt 5.8 Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z 1 czerwca 2012 r.)

W tym miejscu należy zauważyć, iż odesłanie do pkt 5.7 w pierwszym z postanowień wynika z omyłki, gdyż ten punkt nie zawierał żadnych podpunktów, jak to ma miejsce w pkt 5.8. Powyższa tezę potwierdził również przedsiębiorca w piśmie z dnia 23 lipca 2013r., w którym to przyznał, iż ww. zapis jest „wynikiem błędu pisarskiego. Prawidłowe odesłanie następuje do § 5 pkt 5.8.”. Tożsamy zapis o karze umownej za nieopłacenie w terminie należności wynikającej z umowy znajduje się w *Regulaminie z kwietnia 2013 r.*, z tym, że bez błędu pisarskiego, o którym mowa powyżej. Ponadto w tymże wzorcu znajdują się podobne postanowienia o karze umownej, a dodatkowo katalog roszczeń został rozszerzony o konieczność zapłaty kar umownych „w przypadku usługi internetowej w wysokości 700 zł (siedemset zł) za każdą usługę”.

Spółka w niniejszej kwestii regulowała swą sytuację w ten sposób, iż w przypadku rozwiązania umowy w związku ze zwłoką w opłaceniu przez konsumenta kwoty abonamentu wynikającego z umowy, była ona uprawniona do obciążenia go karą umowną w wysokości od 300 do nawet 700 zł. Kara umowna została ustanowiona z związku z niewykonaniem świadczenia pieniężnego po stronie konsumenta w postaci zalegania z opłatami wynikającymi z zawartej z przedsiębiorcą umowy.

Wskazać w tym miejscu należy, iż zgodnie z art. 483 § 1 Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.) – dalej. **k.c.** - „można zastrzec w umowie, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania **niepieniężnego** nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna)”. Jak wynika z powyższego, kara umowna jest sankcją za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, niepieniężnego, a jej głównym celem jest funkcja kompensacyjna, stanowiąca surogat odszkodowania za zaistniałą szkodę<sup>7</sup>. Najistotniejszą jednak cechą z punktu widzenia treści kwestionowanego postanowienia jest to, iż kara umowna może być zastrzeżona wyłącznie na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego. Niedopuszczalne jest zatem zastrzeżenie kary umownej w zakresie zobowiązań pieniężnych *sensu stricto*, jak i zobowiązań pieniężnych w szerokim znaczeniu<sup>8</sup>. Reguła ta nie może zostać zmieniona wola stron<sup>9</sup>. Rozwiązanie to ma na celu zapobieganie obchodzeniu zakazu ustalania odsetek powyżej poziomu tzw. odsetek maksymalnych<sup>10</sup>. Tak więc postanowienia tego typu wskazujące na obowiązek zapłaty kary umownej w przypadku braku lub nieterminowego spełnienia świadczenia pieniężnego powinny być traktowane jako bezwzględnie nieważne (zgodnie z art. 58 k.c.)<sup>11</sup>.

Reasumując wskazać należy, iż kwestionowane postanowienie spełnia cechy bezprawności, gdyż w sposób nieuprawniony Spółka dokonywał naliczania kary umownej za

<sup>7</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Białymstoku z dnia 28 lipca 2005 r., sygn. akt I ACa 368/05, OSAB 2005, nr 3, poz. 3.

<sup>8</sup> Uchwała 7 sędziów SN z dnia 6 listopada 2003 r., sygn. akt III CZP 61/03.

<sup>9</sup> Agnieszka Rzetecka-Gil, *Komentarz do art. 483 Kodeksu cywilnego*, e/ Lex 2012.

<sup>10</sup> Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 24 lipca 2009 r. sygn. akt II CNP 16/09.

<sup>11</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 sierpnia 2005 r., sygn. akt V CK 90/05.

niewykonanie zobowiązania pieniężnego, co jest niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

**Zaniechanie stosowania zakwestionowanej praktyki miało miejsce w momencie wprowadzenia nowego wzorca tj. *Regulaminu świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Nowa Telefonia z dnia 2 kwietnia 2013 r.***

### C.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji.

#### 1.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – dalej: **u.p.n.p.r.** - stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przepis art. 6 ust. 1 u.p.n.p.r. stanowi, że praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe.<sup>12</sup>

Jednocześnie zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r. wprowadzającym w błąd zaniechaniem może w być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu. Stosownie do brzmienia art. 6 ust. 5 u.p.n.p.r. przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Z uwagi na treść art. 6 ust. 1 u.p.n.p.r., w niniejszym postępowaniu koniecznym stało się również rozważenie przez Prezesa UOKiK pojęcia przeciętnego konsumenta i zrekonstruowanie jego modelu w świetle analizowanej praktyki. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być bowiem dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Spółki w zakresie nieuczciwej praktyki rynkowej wskazanej w sentencji niniejszej decyzji powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

---

<sup>12</sup> Z uzasadnienia wyroku Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14.09.2005 r., sygn. akt: I ACa 149/05.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w u.p.n.p.r. jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE, dawniej: Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa TSUE, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany<sup>13</sup>.

W przedmiotowej sprawie, oferta przedsiębiorcy dotycząca usług telekomunikacyjnych nie była skierowana do szczególnej grupy konsumentów. Z tego typu ofert korzystają różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości otaczającej rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć zatem bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Tak zdefiniowany konsument ma prawo mieć pełną wiedzę o konieczności uiszczenia wszelkich opłat związanych z zawieraną umową, w tym o opłacie aktywacyjnej i jej wysokości w momencie zawierania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zakładając, że nie zostanie zaskoczony tą opłatą na etapie realizacji umowy, gdyż przedsiębiorca zaniechał udzielenia tej informacji, mimo, że jest podmiotem wiarygodnym i zobowiązanym do przekazywania wszelkich informacji w sposób zupełny, jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

W ocenie Prezesa UOKiK, Spółka wprowadzała konsumentów w błąd poprzez niepoinformowanie konsumentów o konieczności uregulowania należności wynikającej z opłaty aktywacyjnej, a także o jej wysokości w momencie zawierania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej i w konsekwencji obciążała ww. opłatą konsumentów po zawarciu umowy. Zdaniem organu ochrony konsumentów, zaniechanie przedsiębiorcy wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

W celu wykazania jednak, że wskazane w sentencji niniejszej decyzji zaniechanie przedsiębiorcy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest ponadto wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współzycia

---

<sup>13</sup> por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działania, które potocznie określone są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania<sup>14</sup>. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem stwierdzić należy, iż *„istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności”*<sup>15</sup>.

Przedsiębiorca w *Regulaminie z czerwca 2012 r.* wskazuje, iż *„opłata aktywacyjna, abonamentowa i Usługa zawieszenia świadczenia usług Nowa Telefonía płatne są z góry”*. Niemniej jednak zarówno w tymże Regulaminie, jak również w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranej na podstawie wzorca *Umowy ze stycznia 2013 r.* nie ma informacji o konieczności opłacenia przez konsumentów jakichkolwiek opłat aktywacyjnych, w tym również brak jest wskazania wysokości tychże opłat. Konsument w momencie otrzymania umowy nie ma świadomości, z jakiego tytułu pobierana jest opłata aktywacyjna, nie może więc zweryfikować, czy przedsiębiorca faktycznie uprawniony jest do pobierania tejże opłaty. Ponadto Spółka nie informując konsumentów o wysokości pobieranej opłaty aktywacyjnej, uniemożliwia konsumentom w sposób rzetelny zweryfikowanie, czy jej wysokość stanowi odpowiedni ekwiwalent dla usług świadczonych przez Nową Telefonię na rzecz konsumentów.

Co istotne, również Spółka w toku postępowania unikała odpowiedzi na pytania związane z naliczaniem opłaty aktywacyjnej. Na wezwanie Prezesa UOKiK z dnia 5 lipca 2013 r. z żądaniem wskazania momentu, w którym konsument zobowiązany jest uiścić opłatę aktywacyjną, a także przedłożenia informacji o tytule, z jakiego pobierana jest opłata, a także wskazania miejsca, w którym konsument może znaleźć o niej informację, przedsiębiorca w piśmie z dnia 23 lipca 2013 r. odpowiedział jedynie, iż *„opłatę aktywacyjną Abonent zobowiązany jest zapłacić przy pierwszej otrzymanej FV”*. Dopiero w wyniku udzielenia odpowiedzi na kolejne wezwanie Prezesa UOKiK, Spółka oświadczyła, iż opłata aktywacyjna pobierana jest na podstawie cennika usług, który jest integralną częścią Umowy.

W ocenie Prezesa UOKiK, konsument zawierający umowę ze Spółką nie miał świadomości, iż będzie zobowiązany do uregulowania należności za opłatę aktywacyjną, a ponadto nie miał również wiedzy, w jakiej wysokości kształtuje się ww. opłata. Żaden

<sup>14</sup> K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

<sup>15</sup> Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.



wzorzec umowny, który otrzymywał w momencie zawierania umowy nie zawierał wyczerpujących informacji o konieczności uiszczenia opłaty aktywacyjnej i jej wysokości, którą będzie musiał uiścić konsument w momencie zawarcia umowy. Trudno jednocześnie uznać, iż jedno zdanie zawarte w środku *Regulaminu z czerwca 2012 r.* sporządzonego ponadto bardzo małym drukiem, w sposób jednoznaczny i wyczerpujący ureguluje kwestie związane z opłatą aktywacyjną. Jest to informacja niewidoczna dla przeciętnego konsumenta zawierającego umowę. Ponadto nawet jeżeli przyjąć, iż miałyby świadomość, że regulamin wprowadza instytucję „opłaty aktywacyjnej” to nie miałyby podstaw sądzić, iż tak ogólny przepis odnosi się do jego sytuacji faktycznej. Postanowienie nie definiuje w żadnym zakresie opłaty aktywacyjnej, ani nie wskazuje jej wysokości. Skoro umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na podstawie wzorca *Umowa ze stycznia 2013 r.* nie zawiera informacji o tejże opłacie, to należy przyjąć, iż takiej opłaty umowa, w jego indywidualnym stosunku zobowiązaniowym z przedsiębiorcą, nie przewiduje.

Zarówno w *Umowie ze stycznia 2013 r.*, jak również w *Regulaminie z czerwca 2012 r.* nie ma informacji o wysokości opłaty aktywacyjnej. Jednocześnie wskazać należy, iż bez znaczenia jest w niniejszej sprawie umieszczenie informacji w cenniku usług świadczonych przez Nową Telefonię, którym rzekomo miałyby się posługiwać przedsiębiorca, skoro taki cennik nie był wręczany konsumentom w momencie zawierania umowy (por. uzasadnienie do pkt I.B.3. niniejszej decyzji).

Zaniechanie informowania konsumentów o wysokości opłaty aktywacyjnej wprowadzało ich w błąd, co do istotnych elementów umowy, które mogą mieć rzeczywisty wpływ na podejmowanie przez nich decyzji tą umową związanych. **Konsumenci, mogliby bowiem odrzucić propozycję zawarcia umowy, jeżeli zostaliby w prawidłowy sposób poinformowani o kosztach związanych z zawarciem tejże umowy.** Brak informacji w umowie o opłacie aktywacyjnej i jej wysokości mogło implikować w świadomości konsumentów, iż Spółka nie przewiduje dodatkowych opłat z tytułu uruchomienia usługi, a przez to warunki, na jakich zawierana byłaby umowa są bardziej korzystne niż to miało miejsce w rzeczywistości.

Ponadto, pobieranie od konsumentów przedmiotowej opłaty mogło mieć wpływ na sytuację finansową konsumentów na etapie wykonywania umowy w momencie, w którym to przedsiębiorca wystosuje do konsumentów żądanie uiszczenia opłaty aktywacyjnej w określonej w nocie obciążeniowej wysokości. Informacja wysłana do konsumentów, w których to Spółka domaga się opłat za zawarcie umowy i świadczenie zgodnie z nią usług, może wywołać u konsumentów przeświadczenie o zasadności jej naliczenia. Konsumenci, w obawie przed konsekwencjami niewywiązania się z tego obowiązku (zerwanie umowy z winy Abonenta i sankcjami finansowymi z tego wynikającymi), mogą podjąć decyzję w zakresie uregulowania należności wynikających z tejże noty. Jednocześnie wskazać należy, iż przedsiębiorca nie posiada uprawnień do pobierania od konsumentów opłat, jeżeli nie poinformował ich o zasadności pobierania i wysokości tychże opłat przed zawarciem umowy.

W ocenie Prezesa UOKiK, z uwagi na to, że działanie przedsiębiorcy w sposób istotny wpływało na decyzję konsumenta dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjął, gdyby w sposób prawidłowy został poinformowany o naliczaniu opłaty aktywacyjnej i jej wysokości, Spółka dopuściła się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

**Zaniechanie stosowania tej praktyki nastąpiło w dniu 15 kwietnia 2014r., kiedy to przedsiębiorca zaczął informować konsumentów o wysokości opłaty aktywacyjnej.**

**2.**

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.) - dalej: **u.z.n.k.** - zakazane jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. W art. 3 ust. 2 ustawodawca dokonał przykładowego wyliczenia czynów będących czynami nieuczciwej konkurencji.

Uznanie danej praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji wymaga wykazania, iż jest ona działaniem lub zaniechaniem podjętym w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a jej negatywny wydzźwięk przejawia się poprzez zagrożenie lub naruszenie interesu innego przedsiębiorcy (względnie przedsiębiorców) lub klienta (względnie klientów), jeżeli jednocześnie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami<sup>16</sup>. Powyższy przepis stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż art. 3 ust. 1 u.z.n.k. może stanowić samodzielny podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych wymienionych w rozdziale II u.z.n.k.<sup>17</sup>

W rozumieniu tejże ustawy dla uznania konkretnego działania lub zaniechania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza ono prawo lub dobre obyczaje, przy czym sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami nie musi istnieć jednocześnie. Ponadto do stwierdzenia bezprawności wystarczające jest wykazanie, iż dane działanie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Bez znaczenia jest także zamiar i intencja podmiotu popełniającego dany czyn, istotny jest bowiem sam fakt bezprawności danego działania<sup>18</sup>. Przepis posługuje się pojęciem „klienta”, niemniej jednak w orzecznictwie uznaje się, iż pod tym terminem należy rozumieć także konsumenta w rozumieniu u.o.k.i.k.<sup>19</sup> Do wykazania bezprawności postępowania przedsiębiorcy, pozwalającego na pociągnięcie go do odpowiedzialności z tytułu czynu nieuczciwej konkurencji, wystarczające jest wskazanie naruszenia przepisów prawa lub dobrych obyczajów, który jednocześnie narusza lub może naruszać interes innego przedsiębiorcy lub klienta (konsumenta).

Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Jak wskazuje się w judykaturze istotą „*pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej*

<sup>16</sup> J. Szwaja, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 135.

<sup>17</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, I ACr 308/95 – „Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie”.

<sup>18</sup> J. Szwaja, ... s. 147.

<sup>19</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 23 kwietnia 2008r., III CSK 377/07.

*pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności”<sup>20</sup>.*

W celu dokonania oceny, czy dana praktyka narusza dobre obyczaje konieczne jest określenie skutków, jakie z niej wynikają zarówno dla konsumenta, jak i dla przedsiębiorcy. W postępowaniu ustalono, że Nowa Telefonía posługuje się wzorcami umownymi, które określają uprawnienia i obowiązki stron umowy. Wzorzec umowy jest to zespół klauzul umownych narzucony przez jedną stronę stosunku prawnego z wyłączeniem możliwości rzeczywistego wpływu drugiej strony na istnienie i treść tych postanowień, a tym samym na kształt nawiązywanego stosunku prawnego, przy czym ten jednostronnie ustalany zbiór klauzul z założenia ma być przeznaczony do wielokrotnego zastosowania. W doktrynie podkreśla się, że wzorce umowne to jednostronnie przygotowane z góry przed zawarciem umowy gotowe klauzule umów w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów<sup>21</sup>.

Prezes UOKiK w toku postępowania powziął wątpliwość w zakresie formy dwóch wzorców umownych, które doręczane są konsumentom w momencie zawierania umowy, tj. *Regulaminu z czerwca 2012 r.* oraz *Regulaminu z kwietnia 2013 r.* Postanowienia obu stosowanych przez Spółkę regulaminów pozbawione są cech indywidualnych uzgodnień. Ujęte są bowiem w sposób standardowy, w przygotowanym z góry jednostronnie przez przedsiębiorcę dokumencie, a więc noszącym wszelkie cechy wzorca umowy, o którym mowa w art. 384 § 1 k.c., w myśl którego „ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy”.

Zgodnie z powyższym przepisem, wzorzec umowy wiąże drugą stronę umowy, jeżeli został doręczony przed zawarciem umowy. Doręczenie wzorca ma na celu stworzenie realnej możliwości zapoznania się z warunkami umownymi, które będą kształtować przyszły stosunek prawny<sup>22</sup>. Nie jest wymagane przy tym, aby konsumenti faktycznie zapoznali się z zawartością wzorca, muszą mieć jednak zapewnioną taką możliwość. Spełnienie się przesłanki „doręczenia” uzależnione jest nie tyle od faktycznego doręczenia określonego dokumentu, co umożliwienie mu swobodnego zapoznania się z treścią wzorca. Słusznie w doktrynie przyjmuje się, iż wzorzec nie może być nieczytelny, czy też być w stanie uniemożliwiającym zapoznanie się z jego treścią albo sformułowany w języku obcym<sup>23</sup>. Tak więc doręczenie wzorca nie jest tu rozumiane jako czynność formalna. W związku z tym, doręczenie konsumentowi wzorców umowy przed zawarciem stosunku obligacyjnego powinno następować w wyodrębnionej i czytelnej formie pozwalającej konsumentowi na zapoznanie się w normalnym toku rzeczy z informacją o prawach i obowiązkach stron umowy zamieszczonymi we wzorcu umownym. Natomiast zgodnie z art. 385 § 2 k.c., wzorzec umowy winien być sformułowany w sposób jednoznaczny i zrozumiały. Pojęcie jednoznaczności odnosi się do treści sformułowań użytych we wzorcu. Wymóg zrozumiałości wzorca obejmuje oprócz niebudzącego wątpliwości

<sup>20</sup> Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

<sup>21</sup> E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, s. 292.

<sup>22</sup> W. Popiołek w: *Kodeks cywilny tom I, Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego*, Warszawa 2002, s. 791

<sup>23</sup> K. Zgrobelny, *Kodeks Cywilny Komentarz pod red. E. Gniewska*, Warszawa 2006, s.586.

i jasnego sprecyzowania treści takiego wzorca, także czytelność ze względu na sposób sporządzenia dokumentu, wielkość czcionki, czy język tekstu<sup>24</sup>.

Mając na względzie powyższe rozważania wskazać należy, iż adresowany do konsumentów wzorzec umowy powinien mieć na tyle wyodrębnioną formę oraz jasną i zrozumiałą treść, aby możliwe było zapoznanie się z nim przez przeciętnego konsumenta. Podkreślić przy tym należy, iż przy ocenie spełniania warunku łatwości dowiedzenia się o treści wzorca, należy brać pod uwagę sposób jego sformułowania. Natomiast pod pojęciem „zrozumiałości” wzorca należy, w ocenie Prezesa UOKiK, rozumieć sposób przekazania treści wzorca, w postaci czytelności druku, wyróżnienia (lub brak wyróżnienia) klauzul szczególnie uciążliwych dla konsumenta itp. Przesłanki te dla ważności wszystkich postanowień wzorca w obrocie z konsumentem muszą być spełnione łącznie. Przy analizie formy graficznej spornych dokumentów należało więc wziąć pod uwagę wszystkie czynniki, które mogły kształtować jej odbiór przez przeciętnego konsumenta, a więc przede wszystkim wielkość użytej czcionki, odstęp pomiędzy akapitami oraz każdą linijką, czy też kolor użytej czcionki.

Problematyka czytelności pisma/druku jest szczególnie istotna w przypadku długich tekstów, takich jak regulaminy czy warunki zawarcia określonych umów. Do elementów decydujących o czytelności konkretnego pisma zaliczyć trzeba przede wszystkim krój używanego pisma i jego parametry, proporcje powierzchni zadrukowanej do niezadrukowanej oraz wreszcie technikę samego druku. W literaturze przedmiotu<sup>25</sup> podkreśla się, że w procesie projektowania typograficznego istnieje silne i znaczące powiązanie kroju pisma, jego stopnia wraz z interlinią oraz szerokości i rodzaju składu. Odpowiedni dobór kroju i czcionki związany jest bowiem ze skokową naturą czytania (oko w trakcie czytania wykonuje ruchy skokowe). Zatem poszczególne wiersze tekstu odbiorca odczytuje wykorzystując kilka postojów, zwanych fiksjami. W tekstach przeznaczonych do „klasycznego” czytania należy stosować kroje pism w odmianie „regular” lub „book”, których minuskuły (tj. małe litery alfabetu) charakteryzują się dużą wysokością „X”, stosunkowo krótkimi wydłużeniami dolnych i nieco dłuższych górnych części litery oraz dużym światłem wewnętrznym litery. Elementem ułatwiającym czytanie jest również graficzna spójność tekstu. Bardziej spójny obraz wiersza przeznaczonego do odczytania tworzą kroje pism szeryfowych, które podkreślają linię bazową pisma. Szeryfy to ozdobne, krótkie kreski stosowane w wielu krojach pisma do zwiększenia dekoracyjności danego fontu (tj. zestawu czcionek o określonych cechach). Najczęściej są to poziome kreski będące stopkami liter, ale mogą występować również w innych miejscach znaków. W praktyce przyjmuje się, że łatwiej czyta się tekst jednolity wydrukowany krojem szeryfowym<sup>26</sup>. Oprócz zastosowania dobrze czytelного kroju pisma ważnym elementem jego czytelności jest również właściwy dobór stopnia pisma, interlinii, szerokości wiersza i typu składu. Co prawda przepisy prawa nie określają wielkości czcionki, którą powinno się sporządzać określone wzorce, ale winna być ona czytelna dla przeciętnego konsumenta. Dla standardowej odległości pomiędzy oczami odbiorcy a czytany tekst, czyli 30 cm, optymalna wielkość czcionki waha się pomiędzy 9 a 11 punktów (od 2 do 3,5 mm). Co za tym idzie optymalna szerokość składu mieści się w granicach 60-70 znaków drukarskich wraz z odstępami międzywyrazowymi.

<sup>24</sup> K. Pietrzykowi, Kodeks cywilny. Komentarz Warszawa 2005 r., A Rzetecka-Gil, Komentarz do art. 385 Kodeksu Cywilnego, el. Lex stan na 19 września 2011.

<sup>25</sup> vide: K. Tyczkowski, „Lettera Magica”, Łódź, 2005 r.

<sup>26</sup> Potwierdzają to badania przeprowadzone w ramach eksperymentu „rywalizacja dwuoczna” przez prof. Bror Zachrissona, których wyniki zostały opublikowane w: B. Zachrisson, „Studia nad czytelnością druku”, Warszawa 1970 r.

Podkreślić należy, iż wiersze dłuższe niż 70 i krótsze niż 40 znaków znacząco wpływają na obniżenie jakości i szybkości czytania. Nadto przy zastosowaniu standardowej wielkości pisma 9-11 punktów interlinia pomiędzy wierszami winna wynosić 2-3 punktów. Im bowiem dłuższy tekst, tym większa powinna być interlinia oddzielająca poszczególne wiersze składu. Zastosowanie mniejszych niż wskazane odstępów między wierszami utrudnia odszukanie początku kolejnej linii tekstu.

W przedmiotowej sprawie Spółka wraz z zawieraną umową doręczała swoim abonentom sporny Regulamin sporządzony na piśmie na białej kartce formatu A4, bardzo małą czcionką w kolorze niebieskim. **Aby zobrazować wielkość czcionki w części ustalającej niniejszej decyzji zamieszczono fragment Regulaminu zachowując oryginalne wymiary czcionki tekstu. W 2 cm zamieszczono aż 10 wersów postanowienia znajdującego się w Regulaminie, a jeden wers ma wysokość ok. 1 milimetra** czyli 5 punktów. Spółka nie zastosowała interlinii, a szerokość składu poszczególnych wierszy przekracza przyjętą w praktyce normę „czytelności” tj. 60-70 znaków w jednym wierszu wraz ze spacjami. W ocenie Prezesa Urzędu, Regulamin został sporządzony za pomocą czcionki, której wielkość i kolor może uniemożliwiać lub utrudniać odczytanie istotnych informacji związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, w tym w szczególności prawa do wypowiedzenia umowy. Informacje dotyczące uprawnień i obowiązków konsumentów powinny być łatwe do odczytania dla osoby o normalnej ostrości wzroku. Wskazać należy, iż duża grupa odbiorców świadczeń Spółki to osoby w wieku co najmniej 50 lat. Osoby takie częściej mają problemy wzrokowe, niż ludzie w wieku poniżej 50 lat, gdyż zdolności percepcji wzrokowej obniżają się wraz ze wzrostem wieku. Zgodnie z poglądem wyrażonym w piśmiennictwie, do każdego rodzaju towaru/usługi przynależy pewien zakres informacji o jego „cechach wrażliwych”, szczególnie istotnych dla potencjalnego nabywcy<sup>27</sup>. Skutkiem sporządzenia przez skierowania przez Spółkę do konsumentów informacji o istotnych uprawnieniach i obowiązkach w Regulaminie sporządzonym bardzo małą, nieczytelną dla przeciętnego konsumenta czcionką mogło być utrudnienie lub wręcz pozbawienie konsumentów możliwości zapoznania się z ich treścią. W ocenie Prezesa Urzędu tak sformułowany wzorzec, z uwagi na jego szatę graficzną, nie spełnia wymogów sporządzenia wzorca w sposób jednoznaczny i zrozumiały.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, powyższe działanie Spółki poprzez taką formę przekazu konsumentom informacji o istotnych warunkach umownych narusza dobre obyczaje pojmowane jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą tego pojęcia jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o obligatoryjnych elementach nawiązywanego stosunku prawnego. Zgodnie bowiem z art. 60 ust. 5 u.p.t., przedsiębiorca zobowiązany jest w regulaminie zamieścić informacje wskazane w art. 56 ust. 3 pkt 6-8 i 10-21 tejże ustawy, chyba że zostały on zamieszczone bezpośrednio w umowie. W niniejszej sprawie *Regulamin z kwietnia 2013 r.* określa takie elementy stosunku obligacyjnego, jak kwestie związane z dochodzeniem roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, zakres świadczonych usług, zasady korzystania z urządzeń abonenckich, czy określenie obowiązków Abonenta. Spółka, formułując Regulamin w tak nieczytelnej formie, w znaczący sposób utrudnia, a często nawet uniemożliwia zapoznanie się konsumenta z tymi informacjami.

---

<sup>27</sup> tak: E. Łętowska, „Prawo umów konsumenckich”, Warszawa 2002 r., s. 227.

Na gruncie przedmiotowej sprawy, naruszenie dobrych obyczajów ma miejsce w wyniku doręczenia przy nowo zawieranych umowach z konsumentami regulaminów świadczenia określonych usług telekomunikacyjnych w nieczytelnej formie, tj. sporządzonej czcionką w rozmiarze i kolorze uniemożliwiającym przeciętnemu abonentowi, nie posiadającemu wad wzroku, zapoznanie się przedmiotowymi dokumentami. W ocenie Prezesa UOKiK, doręczenie wzorca umownego w ww. formie stanowi przejaw braku szacunku dla konsumentów jako kontrahentów Nowej Telefonii, a w konsekwencji oznacza złamanie obowiązku Spółki do partnerskiego traktowania konsumentów, jako równouprawnionej strony stosunku obligacyjnego.

**Zaniechanie stosowania tej praktyki nastąpiło w dniu 15 kwietnia 2014r., kiedy to przedsiębiorca zaczął przedstawiać Regulamin spisany większą czcionką, która, w ocenie Prezesa UOKiK, pozwala na zapoznanie się z jego zapisami bez nadmiernych trudności.**

### **Ustosunkowanie się do stanowiska Spółki**

W piśmie z dnia 7 lutego 2014 r. Spółka ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów.

W zakresie postanowień określonego w pkt I.A.1.-I.A.3., I.A.6-I.A.8. Nowa Telefonia wskazała głównie, że przedmiotowe zapisy nie były stosowane. Ponadto w zakresie zapisów w pkt I.A.6 i I.A.7. Spółka wskazała, że nigdy umowa nie została wypowiedziana przed poinformowaniem klienta o co najmniej 3 zaległych rachunkach oraz bez wcześniejszego wezwania do zapłaty. Ponadto w zakresie postanowienia z pkt I.A.8 Nowa Telefonia oświadczyła, że wszelkie spory z konsumentami starała się załatwić na drodze polubownej, w razie wystąpienia do sądu stosowała ogólne zapisy kodeksowe.

Wszystkie podniesione okoliczności nie mają jednak znaczenia w przypadku stwierdzenia stosowania klauzul tożsamyh z wpisanymi do Rejestru. Nie ma bowiem znaczenia okoliczność czynienia z nich użytku w praktyce. Za stosowanie uważa się bowiem zamieszczanie ich we wzorcach umów. Kontrola abstrakcyjna wzorca dokonywana przez organ ochrony konsumentów oderwana jest od indywidualnych relacji pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcą. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wystarczające jest już samo udowodnienie możliwości takiego naruszenia poprzez m.in. umieszczenie niedozwolonych zapisów umownych we wzorcu. Dla wykazania stosowania zarzucanej w sentencji decyzji praktyki wyczerpujące jest ustalenie, że wzorzec, jakim posługuje się przedsiębiorca, zawiera kwestionowane postanowienie. Praktyka określona w tym przepisie nie odnosi się do konkretnych umów zawartych z klientami.

Odnosnie pozostałych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przedsiębiorca jedynie oświadczył, że postępował inaczej niż to wynika z zapisów umów. Nie przedstawił jednak w tym zakresie żadnych dowodów, a więc jego twierdzenia są gołosłowne.

Ponadto należy stwierdzić, że wyjaśnienia dotyczące okresu usuwania awarii przez TPSA nie mogą być podstawą do ograniczania odpowiedzialności kontraktowej w relacjach Spółka- konsument. Rolą bowiem Spółki jest takie ukształtowanie relacji biznesowych ze swoimi kontrahentami, aby ponosić jak najmniejsze straty, a nie przerzucać je na konsumentów.

Wskazać także należy, iż, jeśli konsument został we wzorcu umownym w sposób błędny poinformowany o swoich uprawnieniach, to mógł nawet nie podjąć próby dochodzenia swych roszczeń. W takim wypadku nie ma znaczenia praktyka wykorzystywania postanowień wzorców umów. Przy nieuczciwej praktyce wprowadzającej w błąd wystarczająca jest już sama

możliwość wywołania o konsumenta mylnego wyobrażenia na temat istoty przysługujących uprawnień<sup>28</sup>. W ocenie Prezesa UOKiK, należy pamiętać, iż skoro kwestionowane postanowienia znajdowały się we wzorcu umowy przez tak długi okres czasu, to należy przyjąć, iż mogły one w sposób istotny naruszać interesy konsumentów, w tym m.in. wprowadzały ich w błąd w zakresie przysługujących uprawnień. Warto zauważyć, iż nie każdy konsument ma świadomość bezprawności działania Spółki i decyduje się na złożenie stosownego zawiadomienia do Prezesa UOKiK. Zazwyczaj - jeśli nabierze się podejrzeń co do zgodności z prawem zapisów umowy - kieruje się po pomoc do właściwych miejscowo Rzeczników Konsumentów, którzy są uprawnieni do udzielenia konsumentom indywidualnej pomocy prawnej i przy ich udziale stara się pozytywnie załatwić sprawę. Przy uznaniu argumentów Przedsiębiorcy, Prezes UOKiK zostałby pozbawiony skutecznej możliwości ochrony zbiorowych interesów konsumentów, gdyż nie miałby możliwości dotarcia do każdego poszkodowanego konsumenta i wykazania określonej szkody, a co by się z tym wiązało – udowodnienia wprowadzenia w błąd czy też naruszenia w inny sposób interesów konsumentów.

**Nie jest także istotna liczba konsumentów, których interesy zostały naruszone, ani, czy którykolwiek z nich odniósł szkodę. Chodzi tutaj o działanie przedsiębiorcy adresowane do nieograniczonego kręgu konsumentów, jak i określonych grup<sup>29</sup>.** Przyjęcie innego rozwiązania prowadziłoby do sytuacji, w której to Prezes UOKiK musiałby każdorazowo badać każdą zawartą umowę z konsumentem i wykazywać, czy w tym konkretnym przypadku doszło do wykorzystania postanowienia ze szkodą dla konsumenta, czy też może konsument miał zamiar złożyć reklamację, a tego nie zrobił, bo został źle poinformowany o przysługujących uprawnieniach albo miał też zamiar złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, ale tego nie zrobił z uwagi na to, jakie zapisy widniały w umowie. Celem organu ochrony konsumentów w postępowaniu administracyjnym nie jest znalezienie sytuacji, w której to konsument nie podjął jakichś czynności ze względu na bezprawne zapisy umowne, a jedynie wykazanie, że wzorce umów stosowane w obrocie konsumenckim zawierają bezprawne postanowienia, co może stanowić zagrożenie dla ich interesów.

### **Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>30</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy

<sup>28</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 lutego 2013 r. (sygn. akt VI ACa 1021/12).

<sup>29</sup> Wyrok Sądu Apelacyjny w Warszawie z dnia 24 września 2010 r. (sygn. akt VI ACa 117/10); tak również w wyroku SOKiK z dnia 25 maja 2012 r. (sygn. akt XVII Ama 200/09); wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 14 marca 2012 r. (sygn. akt VI ACa 1271/11).

<sup>30</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009., s. 962.

*antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów<sup>31</sup>”.*

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki, polegające na stosowaniu w obrocie z konsumentami wzorców umów, które zawierają klauzule abuzywne, a także postanowienia sprzeczne z ustawą oraz zapisy umowne, które naruszały dobre obyczaje, godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę byli zarówno wszyscy aktualni, jak i mogli być wszyscy przyszli potencjalni klienci zamierzający zawrzeć umowę o usługę telekomunikacyjną. Zatem krąg adresatów takiego wzorca nie jest z góry określony.

Na poparcie powyższego należy zatem przytoczyć stanowisko SOKiK, który wskazał, iż, jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów<sup>32</sup>. Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Spółki nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

**Wobec powyższego należy stwierdzić, że wszystkie przesłanki z art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały spełnione, co oznacza, iż Spółka dopuściła się stosowania praktyk naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.**

**Wobec tego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.**

## **II.**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k. Prezes UOKiK ma kompetencje do ukarania przedsiębiorcy poprzez nałożenie na niego kary pieniężnej w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeśli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na względzie powyższy stan prawny oraz faktyczny niniejszej sprawy, organ ochrony konsumentów postanowił skorzystać z uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej z tytułu naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Organ ochrony konsumentów, podejmując decyzję o nałożeniu sankcji finansowej na Spółkę, miał na względzie, iż nie występują szczególne okoliczności uzasadniające odstępianie od wymierzenia kary.

W tym miejscu wskazać należy, iż zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – co wielokrotnie podkreślano w judykaturze - nie jest

<sup>31</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt: I CKN 504/01.

<sup>32</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.



podstawą do odstąpienia od wymierzenia kary<sup>33</sup>. Żaden przepis u.o.k.i.k. nie wyłącza możliwości zastosowania sankcji przewidzianej w art. 106 tejże ustawy w związku z naruszeniem art. 24 u.o.k.i.k. W takim wypadku Prezes UOKiK jest zobowiązany wydać decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, co jednak nie uniemożliwia mu nałożenia na przedsiębiorcę sankcji finansowych. W przypadku braku możliwości nałożenia kary pieniężnej, przedsiębiorcy nie byłiby wystarczająco zmotywowani do bieżącej kontroli stosowanych przez siebie wzorców umownych, gdyż wyszliby z założenia, iż ewentualne nieprawidłowości zostaną usunięte w toku kontroli przed Prezesem UOKiK bez żadnych dalszych konsekwencji.

Ustawa *o ochronie konkurencji i konsumentów* nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 w sposób nieenumeratywny wskazano, iż Prezes UOKiK winien wziąć pod uwagę okres, stopień, okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenia przepisów ustawy. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są m.in.: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć<sup>34</sup>.

Podkreślić nadto należy, iż nakładana przez organ ochrony konsumentów kara finansowa pełni trojaką funkcję: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary należy wziąć przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymywać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kar o takiej wysokości, która zniechęci innych przedsiębiorców prowadzących działalność telekomunikacyjną do stosowania niedozwolonych postanowień umownych, tożsamyh z klauzulami wpisanymi już do rejestru lub i naruszania powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK wziął również pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k.. Z tego względu nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK uwzględnił całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia przez Spółkę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji Spółki do naruszenia tych interesów. Zebrane w trakcie niniejszego postępowania wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na wspomniane wyżej nieumyślne działanie. Pomimo tego, jak już wcześniej wskazano, samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k.

W roku 2013 Spółka osiągnęła przychód w wysokości 1.247.257,06 zł, który będzie podstawą do obliczenia każdorazowo wysokości kary. Maksymalny wymiar kary, jaki można

---

<sup>33</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12 stycznia 2012 r., sygn. akt VI ACa 956/11; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 kwietnia 2012 r., sygn. akt VI ACa 1320/11.

<sup>34</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z 27 czerwca 2000 r., sygn. akt I CKN 793/98.

nałożyć na przedsiębiorcę wynosi 124.725,70 zł – tj. 10% osiągniętego przychodu w roku 2013.

### **Kary pieniężne za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w sentencji.**

W niniejszej decyzji stwierdzono m.in. zawieranie umów w sposób sprzeczny z zapisami u.p.t. oraz dopuszczanie się praktyk stypizowanych jako nieuczciwe praktyki rynkowe i praktyki nieuczciwej konkurencji. Przedmiotowe praktyki mogły w niekorzystny sposób wpływać na sytuację ekonomiczną konsumenta. Ponadto Spółka przyznawała sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w oparciu o nieprecyzyjne przesłanki, których interpretacja należała do przedsiębiorcy. Przedmiotowy zapis godził w prawo do trwałości stosunku prawnego, przez co konsumenci mogli być pozbawieni świadczonych usług poprzez dyskrecjonalną decyzję Nowej Telefonii.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary.

Prezes UOKiK, uznał, iż praktyki określone w pkt B. sentencji decyzji są praktykami stosowanymi bądź na etapie zawierania kontraktu bądź na etapie zawierania i wykonywania kontraktu.

Podkreślić należy, iż rynek usług telekomunikacyjnych jest cały czas badany przez Prezesa UOKiK w zakresie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, czego wynikiem są liczne decyzje z tego sektora rynku. Dochowując zatem należytej staranności, przedsiębiorca powinien tak sformułować wzorzec, aby nie zawierał postanowień niezgodnych z powszechnie obowiązującym prawem. W niniejszej sprawie, bez wątpienia Spółka nie wywiązała się właściwie z powyższego obowiązku.

### **Kara pieniężna nr 1**

W analizowanych zarzutach stwierdzono stosowanie przez Nową Telefonię praktyk naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy u.p.t. i k.c. Praktyka stwierdzona w pkt I.B.1.-I.B.2. utrudniała konsumentom prawo do swobodnego wyboru i dokonania zmiany operatora telekomunikacyjnego, przez co abonenci byli związani umową z jednym operatorem, wbrew przepisom prawa, które gwarantowało im np. prawo do zawarcia umowy na krótszy okres niż 24 miesiące. Praktyka mogła wpływać na interesy finansowe konsumentów, gdyż w normalnych warunkach mogliby oni wybrać korzystniejszą ofertę, np. po zakończeniu umowy w terminie 12 miesięcy, u konkurencyjnego przedsiębiorcy. Działanie określone w pkt I.B.3. mogło negatywnie wpływać na sytuację konsumentów w momencie, w którym to chcieliby skorzystać z jakiejś usługi, gdyż nie otrzymywali cennika. Następnie w rachunku wystawionym przez Spółkę, abonent mógłby zostać obciążony znaczącą opłatą, o której nie mógł mieć wiedzy przed skorzystaniem z ww. usługi. Przy praktyce określonej w pkt I.B.4.-I.B.5. przedsiębiorca pobierał w sposób nieuprawniony karę umowną w przypadku, gdy nie miał do tego prawa na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zarówno przepisy u.p.t. jak i k.c. uniemożliwiają pobieranie kar umownych w takich sytuacjach, w jakich przedsiębiorca wskazał to we wzorcach umów.

W ocenie Prezesa UOKiK, wszystkie praktyki określone w pkt I.B. za wyjątkiem praktyki wymienionej w pkt. I.B.3. naruszały interesy konsumentów na etapie zawarcia i wykonywania umowy. Praktyka wymieniona w pkt I.B.3. zaś naruszała interesy konsumentów na etapie zawarcia umowy.

W związku z powyższym organ ochrony konsumentów - mając na uwadze wagę naruszeń oraz niedługotrwały okres stosowania praktyki (za wyjątkiem praktyki opisanej w pkt I.B.3. sentencji decyzji w trwającej od momentu stosowania *Regulaminu z czerwca 2012 r.* do dnia 15 kwietnia 2014r.) - uznał, iż natura naruszeń polegających na stosowaniu praktyk sprzecznych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa u.p.t. i k.c. uzasadnia ustalenie wyjściowego wymiaru kary pieniężnej **na poziomie 0,55 %** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2013 r. (**0,1 %** za praktykę opisaną w pkt **I.B.1. i I.B.2.**, **0,05 %** za praktykę opisaną w pkt **I.B.3.**, **0,15 %** za praktykę opisaną w pkt **I.B.4. i I.B.5.**), co jest równe kwocie **6.859,91 zł.**

Jednocześnie organ ochrony konsumentów stwierdził występowanie okoliczności łagodzących w związku z zaniechaniem przedmiotowej praktyki przez przedsiębiorcę i zdecydował o **obniżeniu wymiaru kary o 30 %.**

Mając powyższe na uwadze, kara została **obniżona o 30%** do kwoty **4.802 zł**, co stanowi ok. **0,38%** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2013 r. oraz ok. **3,8 %** maksymalnego wymiaru kary, jaką mógł nałożyć organ ochrony konsumentów na Spółkę w niniejszym postępowaniu za stosowaną przez niego praktykę.

## **Kara pieniężna nr 2**

W analizowanych zarzutach stwierdzono stosowanie przez Nową Telefonię nieuczciwej praktyki rynkowej oraz praktyki stypizowanej w ustawie *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* i jednocześnie naruszającej przepis k.c. Praktyka stwierdzona w pkt I.C.1. powodowała, że od konsumentów pobierana była opłata aktywacyjna, o której nie byli oni informowani w momencie zawarcia umowy. Byli zatem wprowadzani w błąd w zakresie wysokości opłat, jakie wiążą się z zawarciem umowy, co mogło wpłynąć na ich decyzje co do zawarcia umowy. Tym samym przedsiębiorca mógł także z dużą dowolnością wyliczać należną opłatę, a konsument nie miał żadnej możliwości zweryfikowania takich obliczeń. Przedmiotowe działanie wpływało na interesy ekonomiczne konsumentów, gdyż mogło powodować obciążanie konsumentów nieuzasadnioną wysokością opłaty aktywacyjnej a ponadto wpływać na ich decyzję co do zawarcia umowy. Działanie określone w pkt I.C.2. polegające na wręczaniu konsumentom Regulaminu w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonej bardzo małą czcionką, w kolorze niebieskim, utrudniało zapoznanie się z jego treścią przez konsumentów. Wpływało to w znaczny sposób na uprawnienia konsumentów, którzy nie mogli się z nimi nawet zapoznać i ocenić mimo doręczenia ich treści przez przedsiębiorcę. Takie traktowanie konsumentów należy ocenić jako wysoce nierzetelne.

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyka określona w pkt I.C.1. naruszała interesy konsumentów na etapie zawarcia i wykonywania umowy, zaś praktyka wymieniona w pkt I.C.2. naruszała interesy konsumentów na etapie zawarcia umowy.

W związku z powyższym organ ochrony konsumentów - mając na uwadze również długotrwały okres stosowania opisanej praktyki opisanej w pkt C sentencji decyzji (od

momentu stosowania *Regulaminu z czerwca 2012 r.* do dnia 15 kwietnia 2014r.) - uznał, iż natura naruszeń polegających na stosowaniu praktyk sprzecznych z powszechnie obowiązującymi przepisami tj. ustawą *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* i ustawą *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* uzasadnia ustalenie wyjściowego wymiaru kary pieniężnej **na poziomie 0,21 %** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2013 r. (**0,15 %** za praktykę opisaną w pkt I.C.1. i **0,06 %** za praktykę opisaną w pkt I.C.2.), co jest równe kwocie **2.619,24 zł.**

Jednocześnie organ ochrony konsumentów stwierdził występowanie okoliczności łagodzących w związku z zaniechaniem przedmiotowej praktyki przez przedsiębiorcę i zdecydował o **obniżeniu wymiaru kary o 30 %.**

Mając powyższe na uwadze, kara została **obniżona o 30%** do kwoty **1.822 zł**, co stanowi ok. **0,14%** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2013 r. oraz ok. **1,4 %** maksymalnego wymiaru kary, jaką mógł nałożyć organ ochrony konsumentów na Spółkę w niniejszym postępowaniu za stosowaną przez niego praktykę.

Zdaniem Prezesa UOKiK, tak określone kary spełnią zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów u.o.k.i.k., jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest również walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów. Przyjmując, że kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i powinna być odczuwalna dla przedsiębiorcy, organ ochrony konsumentów **postanowił nałożyć karę w wysokości określonej w punkcie II sentencji decyzji.**

**Wobec tego orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.i.k., karę pieniężną należy uiścić w terminie **14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa** na nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.**

### **III.**

Zgodnie z art. 80 u.o.k.i.k. Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w wyniku postępowania organ ochrony konsumentów stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. W świetle natomiast art. 263 § 1 *kodeksu postępowania administracyjnego*, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Z kolei, zgodnie z art. 264 § 1 ww. kodeksu, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej, ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku organ ochrony konsumentów w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa

UOKiK ze stroną. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **51,30 zł** (słownie: **pięćdziesiąt jeden złotych i 30/100**).

**Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt III sentencji.**

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w **NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** w terminie **14 dni** od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i 2 kodeksu postępowania cywilnego oraz stosownie do art. 264 § 2 kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stronie przysługuje zażalenie za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia jej doręczenia.

Z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy  
Piotr Adamczewski