

**DELEGATURA UOKIK
W KATOWICACH**

Katowice, dnia 2004-06-22

RKT-61-42/04/HS

Decyzja Nr RKT 38/2004

I. Na podstawie art. 23 c) w związku z art. 23 a) ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 ze zm: Dz. U. z 2003 Nr 60, poz. 535 i Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004r. Nr 93, poz. 891) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Telekomunikacji Polskiej S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Twardej 18, polegające na bezprawnym działaniu godzącym w zbiorowe interesy konsumentów przy świadczeniu usługi „Pakiety internetowe TP” w taki sposób, że w trakcie okresu rozliczeniowego konsumenci, którzy zakupili określoną ilość godzin miesięcznie połączeń do internetu przez całą dobę oraz usługi dodatkowe, nie mają możliwości uzyskania informacji o wykorzystanym limicie czasu połączeń internetowych i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

II. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 ze zm: Dz. U. z 2003 Nr 60, poz. 535 i Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004r. Nr 93, poz. 891) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się zobowiązać Telekomunikację Polską S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Twardej 18, **do poniesienia kosztów niniejszego postępowania** w wysokości 48,00 zł (słownie: czterdzieści osiem złotych).

Uzasadnienie

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęła skarga konsumenta, abonenta Telekomunikacji Polskiej S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej zwanej TP). Z treści skargi wynika, że konsumenci korzystający z pakietów internetowych wprowadzonych na rynek przez TP, nie mają możliwości kontrolowania wykorzystanego czasu połączeń internetowych. TP oferując pakiety nie uwzględnia jakiegokolwiek licznika czasu połączeń zainstalowanego u abonenta oraz nie udziela zainteresowanym abonentom informacji o wykorzystanym limicie połączeń w toku okresu rozliczeniowego. Konsumenci nie mogą uzyskać informacji o łącznym czasie przebywania w internecie. W związku z tym konsumenci nie mają możliwości kontrolowania czasu używania internetu, a TP nie powiadamia ich o wykorzystaniu limitu

czasu określonego w pakiecie. Na skutek takich działań konsumenci pozbawieni możliwości kontrolowania limitu połączeń, po jego przekroczeniu wnoszą opłaty po wyższej cenie.

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej zwanego organem antymonopolowym) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez TP poprzez utrudnianie lub uniemożliwianie konsumentom korzystającym z pakietów usług internetowych kontrolnego odczytu czasu korzystania z tego zakresu usług. Po analiza informacji, materiałów i dokumentów zgromadzonych w toku postępowania istniało uzasadnione podejrzenie, że TP stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Następnie organ antymonopolowy wszczął z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania przez TP praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na bezprawnym działaniu godzącym w zbiorowe interesy konsumentów przy świadczeniu usługi „Pakiety internetowe TP” w taki sposób, że w trakcie okresu rozliczeniowego konsumenci, którzy zakupili określoną ilość godzin miesięcznie połączeń do internetu przez całą dobę oraz usługi dodatkowe, nie mają możliwości uzyskania informacji o wykorzystanym limicie czasu połączeń internetowych, co może stanowić naruszenie art. 23 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej zwanej również ustawą antymonopolową).

W odpowiedzi na zarzut organu antymonopolowego TP podniosła, że stawiane jej zarzuty są bezpodstawne i wniosła o wydanie decyzji nie stwierdzającej stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, albowiem jej działania nie mają charakteru bezprawnego, nie naruszają zbiorowego interesu konsumentów, przez co nie mogą być uznane za praktykę antykonsumencką. W opinii TP model wyedukowanego i rozważnego konsumenta jest nie do pogodzenia ze stawianym jej zarzutem jakoby nieudzielenie informacji o wykorzystanym limicie czasu połączeń internetowych w toku okresu rozliczeniowego naruszało zbiorowe interesy konsumentów ponieważ konsument może kontrolować czas korzystania z internetu we własnym zakresie, tak jak to ma miejsce w przypadku abonentów korzystających z internetu na zasadach ogólnych. Na podstawie obowiązujących przepisów TP nie jest zobowiązana do udzielania konsumentowi informacji o czasie zrealizowanych połączeń internetowych w toku okresu rozliczeniowego, ani nie przyjęła na siebie takiego obowiązku w drodze umownej. Jednocześnie TP oświadczyła, iż w chwili obecnej nie ma możliwości technicznej realizacji usługi kontroli czasu połączeń do internetu w ramach pakietów internetowych

Organ antymonopolowy ustalił co następuje.

TP wprowadziła na rynek następujące warianty usługi w ramach pakietów internetowych:

- oferta standardowa (pakiety: 5, 15, 30 i 45 godzin),
- oferta promocyjna w okresie 01.03.2003 - 31.08.2003 r. jako usługa świadczona na czas określony 12-tu miesięcy (pakiety: nocny, 15+1, 30+3, 45+6 i 69 godzin).

TP ustaliła zasadę, że niewykorzystany czas w ramach pakietu internetowego w danym miesiącu kalendarzowym nie jest przenoszony na następny miesiąc. TP nie powiadamia konsumentów o wyczerpaniu czasu połączeń do sieci internet w czasie trwania okresu rozliczeniowego, bowiem przedmiotowe dane ukazują się w systemie komputerowym po zakończeniu okresu rozliczeniowego. Po przekroczeniu limitu godzin, opłaty naliczane są zgodnie z „Cennikiem krajowych usług telekomunikacyjnych”. Konsument dopiero po zakończeniu okresu rozliczeniowego i wygenerowaniu faktur za usługi telekomunikacyjne ma możliwość uzyskania informacji na temat wykorzystanego czasu połączeń internetowych. Opłaty za zrealizowane usługi telekomunikacyjne w tym również połączenia do sieci internet naliczane są na podstawie ilości jednostek taryfikacyjnych, wykorzystywanych na realizację połączeń, a zarejestrowanych przez komputerowy system bilingowy centrali automatycznej,

do której podłączone jest dane urządzenie abonenckie. Wykaz połączeń uzyskany z urządzeń konsumenta nie stanowi podstawy do bazy porównawczej np. w postępowaniu reklamacyjnym. Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym nieprawidłowego naliczania opłat należnych za jej świadczenie rozpatruje się na podstawie „Regulaminu świadczenia usług komutowanego dostępu do internetu z autoryzacją.” (karty nr 4-5).

„Regulamin pakiety internetowe TP,” obowiązujący od 01.09.2002r. w § 1 zawiera definicje. Usługa to komutowany dostęp do internetu z autoryzacją, usługa polegająca na zapewnieniu autoryzowanego komutowanego dostępu do internetu realizowanego poprzez linię telefoniczną analogową lub cyfrową. Autoryzacja to przyznanie użytkownikowi uprawnień do korzystania z dostępu do sieci internet na podstawie wcześniej przeprowadzonej identyfikacji klienta, uzyskanej dzięki prawidłowemu podaniu loginu i hasła. Limit czasu to liczba godzin dostępu do internetu w ramach danego pakietu, po przekroczeniu której zmieniają się zasady naliczania opłat. Sieć to urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną TP do przesyłania informacji na odległość. Zgodnie z zapisem § 2 pkt 2 tego regulaminu, „TP S.A. zobowiązuje się do świadczenia usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku i Zamówieniu, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.” (karta nr 7).

„Cennik pakiety internetowe” zawiera cennik usługi komutowanego dostępu do internetu z autoryzacją. Według informacji TP zawartej na karcie nr 4 jest to oferta standardowa, dotyczy pakietów: 5, 15, 30 i 45 godzin. W ramach pakietu rozliczane są tylko i wyłącznie połączenia na numer 0-20 21 30. Połączenia w obrębie pakietów obejmują rzeczywisty czas połączeń z dokładnością sekundową. Miesięczna opłata jest płatna z góry, za każdy miesiąc świadczenia usługi. Zawarta w cenniku tabela 1 i 2 – opłaty za pakiety internetowe TP dla abonentów (...) jako rodzaj usługi określa ilość godzin miesięcznie połączeń do internetu przez całą dobę oraz usługi dodatkowe. W kolumnie 6 zawarta jest informacja: opłaty za połączenia po przekroczeniu limitu godzin w wybranym pakiecie zgodnie z cennikiem krajowych usług telekomunikacyjnych – opłata za połączenia telefoniczne internet (0-20) (karta nr 12).

TP poszerzyła zakres informacji kierowanej do abonentów i „Cennik pakiety internetowe” w objaśnieniach zawiera dodatkowe punkty np. pkt 8 – „usługa pakiety internetowe TP nie współpracuje z usługą limitowania jednostek”. Zawarta w tym cenniku tabela 1 i 2 – opłaty za pakiety internetowe TP dla abonentów (...) jako rodzaj usługi określa ilość godzin miesięcznie połączeń do internetu przez całą dobę oraz usługi dodatkowe. (karty nr 130-131).

„Cennik i regulamin promocji pakiety internetowe TP” według informacji zawartej na karcie nr 4 zawiera ofertę promocyjną. Promocja polega na zwiększeniu liczby godzin połączeń do internetu. Abonent, który korzysta z usługi na warunkach promocji ma prawo wyboru pakietu z większą ilością godzin dostępu do sieci, nie ponosząc z tego tytułu dodatkowych opłat. Cennik i regulamin promocji jako rodzaj usługi określa ilość godzin miesięcznie połączeń do internetu przez całą dobę oraz usługi dodatkowe (karty 14-16). Określony w cennikach rodzaj usługi to: właściwa dla danego pakietu ilość godzin połączeń przez całą dobę oraz usługi dodatkowe. Ponadto w objaśnieniach znajduje się informacja, że w ramach zakupionego pakietu internetowego TP klient otrzymuje: odpowiedni limit godzin lub możliwości korzystania z internetu w wyznaczonych godzinach, konto poczty elektronicznej w domenie „xl.wp.pl” o wielkości 10 MB, dostęp do strefy rozrywki na portalu Wirtualna Polska oraz całodobowe wsparcie techniczne i obsługę klienta poprzez połączenie z numerem 0-801 321 123 (odpłatne).

Konsument, który pragnie korzystać z internetu, zawiera z TP umowę określoną jako „Pakiety internetowe TP.” Konsument określa zamówiony pakiet w ofercie standardowej lub promocyjnej, określa datę rozpoczęcia świadczenia usługi. Jeżeli nie określi daty, świadczenie usługi rozpoczyna się w dniu następnym po dniu przyjęcia formularza. Konsument oświadcza, że otrzymał regulaminy oraz cenniki i zgadza się z ich treścią (karta nr 17).

„Cennik Krajowych Usług Telekomunikacyjnych” określa także odpłatne usługi dodatkowe świadczone na życzenie abonenta za miesięczną opłatą (karty nr 63-129). Korzystanie z dodatkowych usług telefonicznych, uzależnione jest od warunków technicznych centrali, do której przyłączone jest urządzenie końcowe (karta nr 77). W zakresie tych usług jest: automatyczna blokada połączeń wychodzących, blokada połączeń wychodzących w ruchu automatycznym, limitowanie jednostek taryfikacyjnych na życzenie abonenta, teletaxa TP (karta nr 78). Teletaxa TP to usługa polegająca na przesyłaniu w trakcie połączenia impulsów taryfikacyjnych z centrali miejscowej do urządzenia końcowego abonenta, gdzie jeden impuls oznacza zaliczenie wartości jednej jednostki taryfikacyjnej.

TP wyjaśniła, że udostępnia usługę limitowania jednostek, stanowiącą narzędzie kontroli wysokości opłat telekomunikacyjnych zarówno przy rozmowach telefonicznych, jak i w wypadku nie autoryzowanych (wdzwanianych) połączeń do internetu. Usługa ta polega na możliwości zaprogramowania określonego przez abonenta limitu jednostek taryfikacyjnych, po przekroczeniu którego nie będą realizowane połączenia wychodzące.

TP wyjaśniła, że świadcząc usługę pakiety internetowe nie oferuje płatnych usług dodatkowych, związanych z ustaleniem limitu połączeń. Do realizacji tej usługi wymagane są serwery dostępu komutowanego, sieć szkieletowa oraz stosowne systemy pozwalające na identyfikację użytkowników sieci internet za pomocą unikalnego loginu i hasła. TP uznaje, że w toku okresu rozliczeniowego nie jest zobowiązana do udzielenia klientowi informacji o czasie zrealizowanych połączeń internetowych (karty nr 20-25).

Z danych TP wynika, że spośród wszystkich świadczonych usług dodatkowych usługa limitowania jednostek taryfikacyjnych na życzenie abonenta oraz usługa teletaxa udostępniana jest w ogólnopolskim dostępie do internetu, a w pakietach internetowych usługa ta nie współpracuje lub powoduje błędny odczyt urządzenia rejestrującego. (karty nr 37 pkt 10 i karta nr 38 pkt 14).

TP poinformowała organ antymonopolowy, że do 30 listopada 2002r. świadczona była usługa - 30 godzin dostępu na numery 0202122 oraz 0202422 z autoryzowanym dostępem do sieci internet. W okresie przejściowym od 1 września do 30 listopada 2002r. świadczone były równocześnie usługi - 30 godzin dostępu na numery 0202122 oraz 0202422 z autoryzowanym dostępem do sieci internet i pakiet 30 godzin (karta nr 4). TP świadczyła usługi autoryzowanego dostępu do internetu poprzez numery 0202122 oraz 0202422, określane przez TP jako numery wdzwaniane lub jako ogólnopolski dostęp do internetu. Z informacji zawartych w tabeli (karty nr 37 pkt 10 i karta nr 38 pkt 14) wynika, że przy usługach ogólnopolskiego dostępu do internetu usługą dodatkową dostępną dla konsumentów jest limitowanie jednostek taryfikacyjnych na życzenie abonenta oraz teletaxa, przy czym TP świadczyła te usługi poprzez istniejącą infrastrukturę techniczną.

TP wprowadziła nr 0-20 21 30 przeznaczony specjalnie dla autoryzowanego dostępu do internetu – pakiety internetowe TP i aby uzyskać dostęp do sieci internet poprzez ten numer abonent-użytkownik końcowy w sieci TP winien posiadać komputer wyposażony w stosowny modem. Modem to urządzenie umożliwiające transmisję danych przez sieć telefoniczną. Wybierając numer 0-20 21 22 (dostęp analogowy) lub numer 0-20 24 22 (dostęp cyfrowy) konsument łączy się z siecią internet. Konfigurowanie komputera sprowadza się do ustawienia protokołu i wybrania jednego z powyższych numerów. Dla wszystkich użytkowników ogólnopolskiego dostępu do internetu hasło i login są jednakowe. W przypadku klientów pakietów internetowych TP numerem dostępowym do internetu jest 0-20 21 30 niezależnie od rodzaju łącza, ten sam numer dla abonentów telefonicznych usług powszechnych. Usługa pakiety internetowe TP jest usługą autoryzowaną. Każdy użytkownik pakietów internetowych otrzymuje swój login i hasło. (karty nr 36-39).

Organ antymonopolowy zważył co następuje.

Zgodnie z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie*

przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Stosownie do art. 23 a ust. 2 za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479(45) Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące z zbiorowe interesy konsumentów.

Słusznie podniosła TP, że aby jej działania mogły zostać zakwalifikowane na podstawie art. 23 a ustawy, jako praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów powinny one spełniać łącznie następujące przesłanki: 1/ działania TP w zakresie nieudzielenia informacji o wykorzystanym limicie czasu połączeń internetowych muszą naruszać zbiorowy interes konsumentów, 2/ powyższe działania muszą mieć charakter bezprawny, albowiem przesłanka bezprawności działania jest przesłanką konieczną do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przy czym bezprawność polega na obiektywnej sprzeczności działania z przepisami prawa, zawierającymi pewne nakazy i zakazy określonego zachowania się.

Ustawa z dnia 21 lipca 2000r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 73, poz. 852 ze zm.) w art. 1 ust. 3 pkt 2 stanowi, że *celem ustawy jest stworzenie warunków dla ochrony interesów użytkowników telekomunikacji. Zgodnie z regulacjami tej ustawy Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych* (art. 34 ust. 1). *Ceny usług telekomunikacyjnych są ustalane na podstawie przejrzystych i obiektywnych kryteriów* (art. 35 ust. 2). Zgodnie z zapisem art. 36 ust. 1 ustawy, *operator jest obowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w zakresie umożliwiającym ustalenie należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenie reklamacji. Zapis ten nakłada na operatora obowiązek rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych w zakresie umożliwiającym ustalenie należności, a także w celu rozpatrzenia reklamacji.*

TP stosuje wzorzec umowy „Pakiety internetowe TP.” Konsument kupujący pakiety, na miarę swoich możliwości, określają i wybierają ilość godzin połączeń (karta nr 17). Zakupiony przez konsumenta rodzaj usługi określono w cennikach jako ilość godzin miesięcznie połączeń do internetu przez całą dobę oraz usługi dodatkowe, co jest towarem wprowadzonym przez TP na rynek. (karty nr 12, 14, 131). Konsument zawierając z TP przedmiotową umowę płaci określoną cenę za określony towar. TP wprowadzając i sprzedając na rynku przedmiotowy towar, zawiera z konsumentami cywilnoprawne umowy. Jest to umowa wzajemna i dwustronnie zobowiązująca. Umowa określa przedmiot i wartość wzajemnych świadczeń stron. Przy realizacji tej umowy przyjętym jest, że konsument płaci z góry co miesiąc określoną cenę za towar. TP od dnia ustalonego przez strony w umowie, zobowiązana jest ten towar dostarczyć konsumentowi. Między świadczeniami stron zachodzi relacja polegająca na tym, że świadczenie jednej strony winno być odpowiednikiem świadczenia drugiej.

Według ustalonych przez TP zasad, w przypadku niewykorzystania określonego w pakiecie internetowym limitu godzin na połączenia internetowe, niewykorzystana kwota przepada, albowiem nie jest zaliczana na poczet następnych okresów rozliczeniowych. W przypadku przekroczenia określonego dla danego pakietu limitu czasu konsumenci pozbawieni w toku okresu rozliczeniowego możliwości jego kontroli, wnoszą dodatkowe opłaty zgodnie z cennikiem krajowych usług telekomunikacyjnych.

Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci TP wnosi jednorazową opłatę za przyłączenie oraz wnosi comiesięczny abonament za gotowość tej sieci. Nabywca przedmiotowego pakietu jest już abonentem TP i jako użytkownik urządzenia końcowego, płaci z góry abonament za

gotowość sieci telekomunikacyjnej, a także wnosi opłaty za zrealizowane połączenia i wybrane usługi dodatkowe oraz płaci z góry cenę wybranego pakietu internetowego. W przypadku przekroczenia ustalonego limitu, wnosi opłaty za połączenia w ramach pakietu internetowego według cennika krajowych usług telekomunikacyjnych. Użytkownik urządzenia końcowego, korzystający z ogólnopolskiego dostępu do internetu, ma możliwość ustalenia limitu jednostek taryfikacyjnych, a korzystający z pakietów internetowych pozbawiony jest takiej możliwości. Stąd też konsumenci, którzy zakupili towar, wiedząc, że wykorzystali zakupiony limit, powinni podjąć świadomą decyzję, czy chcą korzystać z pakietów internetowych za zdecydowanie wyższe opłaty, według cennika krajowych usług telekomunikacyjnych, czy też po wykorzystaniu zakupionego limitu na dany okres rozliczeniowy, nie chcą korzystać z połączeń internetowych. Według TP abonent-użytkownik pakietów internetowych może sam kontrolować czas jednego połączenia, co nie jest uznawane w postępowaniu reklamacyjnym. TP podnosi, że nie ma możliwości określenia limitu czasu połączeń przy świadczeniu usługi pakietu internetowe. TP nie powiadamia abonentów, nabywców przedmiotowego towaru, o wyczerpaniu limitu czasu połączeń w czasie trwania okresu rozliczeniowego, bowiem przedmiotowe dane ukazują się w systemie komputerowym po zakończeniu okresu rozliczeniowego.

Pozbawieni możliwości kontrolowania zakupionego limitu czasu połączeń, mają dwie możliwości. Pierwsza. Wnoszący opłatę z góry, z obawy, że przekroczą czas określony w danym pakiecie, nie wykorzystują limitu czasu na połączenia internetowe w danym pakiecie. Nie wykorzystany, a zapłacony limit połączeń nie jest przenoszony na następny okres rozliczeniowy. TP pobiera od konsumentów, którym uniemożliwia kontrolowanie wykorzystanego limitu połączeń, pieniądze za niewykonaną usługę. Druga możliwość. Dopłacają do zakupionego towaru, bo nie mają możliwości kontrolowania czasu połączeń w toku okresu rozliczeniowego albo nie mają świadomości, że przekroczyli zakupiony limit czasu w danym pakiecie. TP tym samym uzyskuje korzyść, albowiem zwiększają się jej wpływy. W obydwu przypadkach brak możliwości kontrolowania limitu połączeń w toku okresu rozliczeniowego jest korzystny tylko dla TP. Jak ustalono TP świadczyła usługi autoryzowanego dostępu do internetu poprzez ogólnopolski dostęp do internetu. Konsumenci korzystający z ogólnopolskiego dostępu do internetu mają możliwość limitowania jednostek taryfikacyjnych, mają możliwość blokowania połączeń wychodzących oraz mogą korzystać z usługi teletaxa (karty nr 37-38; 68 i 78).

W opinii TP model wyedukowanego i rozważnego konsumenta jest nie do pogodzenia ze stawianym zarzutem jakoby nieudzielenie informacji o wykorzystanym limicie czasu połączeń internetowych w toku okresu rozliczeniowego naruszało zbiorowe interesy konsumentów. Według TP konsument może przecież kontrolować czas korzystania z internetu we własnym zakresie, tak jak to ma miejsce w przypadku abonentów korzystających z internetu na zasadach ogólnych. Zgodnie z zapisem art. 22(1) K.c. *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą*. Stosowana przez TP praktyka dotyczy przeciętnego konsumenta i podnoszony przez TP argument jest bezzasadny. Kryterium odróżniającym konsumenta od przedsiębiorcy jest prowadzenie działalności gospodarczej. W obowiązującym porządku prawnym nie ma wymogu, aby tylko wyedukowani i rozważni konsumenci zawierali umowy z TP lub jakimikolwiek przedsiębiorcami-profesjonalistami, od których wymagana jest należyta staranność w ramach prowadzonej działalności gospodarczej. TP jest przedsiębiorcą zawierającym umowy z konsumentami i oferującym im swoje usługi. Natomiast w obowiązującym porządku prawnym wszyscy konsumenci mają gwarancję bezpieczeństwa ekonomicznego, a przedsiębiorcy zobowiązani są między innymi do należytej staranności, a także do udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy. W przedmiotowej sprawie TP stosuje wzorzec umowy oraz wydaje regulaminy i cenniki kreujące treść umów i określające prawa i obowiązki stron umowy, przez co mają one znaczenie wzorca umowy.

Umowa określa przedmiot i wartość wzajemnych świadczeń stron. Zaufanie do umowy, możliwość polegania przez konsumenta na treści zawartej umowy zwłaszcza w razie, gdy kreuje ona stosunek ciągły, stanowi jej wartość podstawową. Przedsiębiorca – profesjonalista zobowiązany jest do należytej staranności w dziedzinie lojalności kontraktowej. Przy umowach, zawieranych nie w oparciu o indywidualne pertraktacje, ale w oparciu o wzorzec wydany przez profesjonalistę jest oczywiste, że zawsze jest on zainteresowany w najkorzystniejszym dla siebie ukształtowaniu regulacji masowo zawieranych umów. W przedmiotowej sprawie TP za sprzedany towar pobiera od konsumentów opłaty z góry. Art. 354 § 1 K.c. stanowi – *Dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współzycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom*. Nabywcy przedmiotowego towaru pozbawieni są możliwości kontrolowania wykorzystania limitu czasu w trakcie okresu rozliczeniowego i nie są informowani o jego wykorzystaniu. Konsumenty ustalają już ten limit w momencie zawarcia umowy z TP, kupując określony pakiet internetowy oraz usługi dodatkowe. Tym samym określony jest zakres wzajemnych świadczeń stron umowy. Trudno praktykę TP uznać za zwyczaj. Zwyczaj powinien być zgodny z zasadami współzycia społecznego. Ustalone w przedmiotowej sprawie przez TP zasady są dla niej jedynie korzystne. *Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru działalności* (art. 355 § 2 K.c.). TP jest profesjonalistą i prowadząc zawodowo działalność gospodarczą na rynku usług telekomunikacyjnych zobowiązana jest do należytej staranności i powinna stworzyć warunki techniczne do należytego wykonania umów, gdzie strony określiły zakres wzajemnych świadczeń. W cywilnoprawnych stosunkach istotne znaczenie ma zasada ekwiwalentności świadczeń zawarta w art. 487 § 2 K.c. stanowiącym, że *umowa jest wzajemna, gdy obie strony zobowiązują się w taki sposób, że świadczenie jednej z nich ma być odpowiednikiem świadczenia drugiej*. Cechę umów wzajemnych stanowi to, że każda ze stron wg treści umowy jest zobowiązana do świadczenia wobec drugiej, uznanego za odpowiednik (równoważnik – ekwiwalent) tego, co sama otrzymuje. W umowach wzajemnych istnieje zatem równowaga, inaczej mówiąc ekwiwalentność świadczeń. Konsumenty kupują przedmiotowy towar wprowadzony na rynek przez TP, a cenę uiszczają z góry w comiesięcznych cyklach. Równoważnikiem tej ceny jest według cenników TP określony limit połączeń internetowych oraz usługi dodatkowe. Narzucone i stosowane przez TP zasady rozliczeń wniesionej opłaty za przedmiotowy towar nie są zgodne z zasadą ekwiwalentności świadczeń. Zasady te korzystne są tylko dla TP, kosztem konsumentów i stanowią naruszenie art. 487 § 2 K.c., a także godzą w interesy konsumentów.

TP podniosła, że bezprawność polega na obiektywnej sprzeczności działania z przepisami prawa, zawierającymi pewne nakazy lub zakazy określonego zachowania się, a na podstawie obowiązujących przepisów nie jest zobowiązana do udzielania konsumentowi informacji o czasie zrealizowanych połączeń internetowych w toku okresu rozliczeniowego, ani nie przyjęła na siebie takiego obowiązku w drodze umownej. Odnosząc się do zarzutu TP podniosła także, iż w chwili obecnej nie ma możliwości technicznej realizacji usługi kontroli czasu połączeń do internetu w ramach pakietów internetowych. Jak ustalono w okresie, gdy świadczone usługi autoryzowane pakiety internetowe przez ogólnopolski dostęp do sieci internet, istniały możliwości techniczne do kontroli połączeń (karta nr 4).

Powołane powyżej przez organ antymonopolowy przepisy kodeksu cywilnego w obowiązującym porządku prawnym dotyczą wszystkich uczestników rynku, także TP. W przedmiotowej sprawie we wzorcu umowy nie określono, że abonent zobowiązany jest do kontrolowania czasu połączeń we własnym zakresie w sytuacji, gdy w ramach pakietu internetowego abonent ma ustaloną ilość godzin połączeń internetowych oraz możliwość korzystania z usług dodatkowych. Natomiast przez TP praktykowane jest, że czas połączeń w sieci uwidoczny jest na wykazie bilingowym, a w przypadku reklamacji usługi nie uznaje

się wskazań urządzeń stanowiących własność abonenta. Z ustaleń dokonanych w toku postępowania wynika, że usługę pakiety internetowe TP świadczyła wcześniej poprzez tzw. wdzwaniany internet. TP jest profesjonalistą na rynku usług telekomunikacyjnych i zobowiązana jest do należytej staranności w zakresie prowadzonej działalności. W opinii organu antymonopolowego TP wprowadzając na rynek przedmiotowy towar zobowiązana była do stworzenia warunków technicznych umożliwiających należyte wykonanie zawartych z konsumentami umów, zgodnie z zasadą ekwiwalentności świadczeń. Podnoszony przez TP argument braku możliwości technicznych do należytego wykonywania umów nie zasługuje na uwzględnienie i nie ma znaczenia, albowiem wprowadzając przedmiotowy towar na rynek TP powinna była zapewnić konsumentom także możliwości techniczne kontroli czasu połączeń w trakcie okresu rozliczeniowego i umożliwienie im uzyskania informacji o wykorzystanym limicie czasu połączeń internetowych. W przedmiotowej sprawie uniemożliwienie konsumentom uzyskania powyższych informacji godzi w ich interes, nie zapewnia konsumentom zagwarantowanego ustawami bezpieczeństwa ekonomicznego.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów znaczy dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Działaniami antykonsumenckimi są jedynie takie działania, które dotyczą sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Skutkami działań TP dotknięci są abonenci-konsumenci zarówno ci, którzy zakupili przedmiotowy towar, jak i potencjalni nabywcy. Każdy potencjalny abonent/konsument mógł być dotknięty sprzecznymi z prawem działaniami TP. Do stwierdzenia stosowania przedmiotowych praktyk niezbędne jest wykazanie, iż bezprawne działanie TP godzące w interes konsumentów, dotyczy tzw. zbiorowego interesu konsumentów. Ustawa w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Działaniami antykonsumenckimi są jedynie takie działania, które dotyczą sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania TP wywołują niekorzystne zjawiska, albowiem są niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa. Działania TP naruszają prawa szerokiego kręgu konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się do końca zidentyfikować, gdyż dotyczy konsumentów, z którymi zawarto umowy jak i potencjalnych nabywców towaru. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne jest podjęcie działań przewidzianych w ustawie dla odpowiedniej ochrony konsumentów.

W opinii organu antymonopolowego konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji i dokonywania wyboru dóbr i usług, dlatego też w trybie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów podjęto działania w celu zapobieżenia sprzecznym z prawem działaniom TP, godzącym w prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Wobec powyższego, organ antymonopolowy przedstawione zachowanie TP uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym należało orzec jak w punkcie I sentencji.

Zgodnie z art. 75 ustawy antymonopolowej, organ antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 72 ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku organ antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania.

Niniejsze postępowanie zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania organ antymonopolowy w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy. Kosztami niniejszego postępowania dla organu antymonopolowego, są wydatki w wysokości 48,00 zł związane z korespondencją organu antymonopolowego z TP. W związku z powyższym organ antymonopolowy postanowił obciążyć TP kosztami postępowania w wysokości 48,00 zł (słownie: czterdzieści osiem złotych).

Mając na względzie powyższe należało orzec jak w punkcie II sentencji.

Koszty niniejszego postępowania TP obowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Na postanowienie zawarte w punkcie II niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 1 i art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral