



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*CEZARY BANASIŃSKI*

DDK-61- 13/05/HP

Warszawa, dn. 19 lipca 2005 r.

**DECYZJA nr 13/2005**

Na podstawie art. 23 c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **uznaje za praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów

działanie Polkomtel S.A. z siedzibą w Warszawie, polegające na żądaniu uiszczenia przez klientów kar umownych z tytułu rozwiązania umowy promocyjnej, wobec braku akceptacji przez nich treści nowego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, co stanowi naruszenie art. 59 ust. 2 ustawy z dnia 3 września 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) i jest działaniem bezprawnym, o którym mowa w art. 23 a ust. 1 ustawy.

**i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

**Uzasadnienie**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, przeprowadził postępowanie wyjaśniające, w związku z napływającymi do Urzędu informacjami sygnalizującymi nieprawidłowości, jakie mają miejsce w związku z wprowadzaniem przez Polkomtel S.A., zwany dalej także Spółką, nowego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Postępowanie zakończono w dniu 26 stycznia 2005 r. W toku postępowania Polkomtel S.A., został zobowiązany do przedstawienia stanowiska co do kwestii będących przedmiotem postępowania. Pismami z dnia 5 listopada 2004 r. (karty: 6-11) oraz 3 stycznia 2005 r. (karty: 16-19) Spółka przedłożyła wyjaśnienia w przedmiocie sprawy.

W wyniku analizy przesłanych materiałów, pod kątem obowiązującej od dnia 3 września 2004 r. ustawy Prawo telekomunikacyjne, jak też postanowień Regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych stosowanych przez Polkomtel S.A., Prezes Urzędu

uznał, iż postępowanie Spółki wobec abonentów może stanowić naruszenie obowiązujących norm prawnych, stanowiących gwarancję zachowania praw konsumentów w stosunkach z przedsiębiorcami, a tym samym może stanowić naruszenie uzasadnionych interesów konsumentów.

W związku z dokonanymi ustaleniami, Prezes Urzędu uznał, iż zaistniała podstawa uzasadniająca wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie to zostało wszczęte w dniu 28 lutego 2005 r.

Do akt postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumentację zgromadzoną w toku postępowania wyjaśniającego.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje.**

W toku postępowania Spółka przedłożyła wyjaśnienia w sprawie. Ustalono, iż Polkomtel S.A. dokonał zmiany Regulaminu świadczenia usług, z określeniem początku jego obowiązywania od dnia 17 stycznia 2005 r. Dokonane zmiany objęły zarówno obecnych klientów Spółki – związanych umowami o świadczenie usług, jak też potencjalnych nowych klientów, którzy podejmą decyzję o korzystaniu z usług Polkomtel S.A. Wraz z fakturą za grudzień 2004 r. abonenci otrzymali zawiadomienie o dokonanych przez Spółkę zmianach w Regulaminie, czym Spółka uczyniła zadość obowiązkowi wyznaczonemu w art. 59 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Jednocześnie poinformowano klientów, iż w świetle § 18 Regulaminu „w przypadku zmian w Regulaminie abonent ma prawo w terminie 7 dni od upływu terminu płatności rachunku telefonicznego, z którym przesłane zostało zawiadomienie, rozwiązać umowę z pisemnym wypowiedzeniem, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia”. Abonenci, którzy skorzystali z przyznanego uprawnienia otrzymali pisemne potwierdzenie rozwiązania umowy. Jednakże w stosunku do klientów korzystających z umowy promocyjnej Spółka zażądała zapłaty kary umownej określonej w umowie.

Polkomtel S.A. wyjaśnił, iż zmiana Regulaminu świadczenia usług podyktowana była koniecznością dostosowania go do nowych regulacji prawnych. Poinformowano, iż nowe zapisy są korzystniejsze dla abonentów niż zapisy dotychczasowego Regulaminu. Powołując się na ww. stwierdzenia Spółka poinformowała, iż rezygnacja przez Polkomtel S.A. z uprawnienia do żądania zapłaty kary umownej – jako kwoty odpowiadającej równowartości przyznanego abonentowi ulg – w przypadku rozwiązania przez abonenta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z powodu zmiany Regulaminu, przed upływem okresu karencji, byłaby całkowicie nieuzasadniona. Podkreślono, iż zobowiązania stron są nie tylko postanowieniami danej umowy, ale także zapisami Regulaminu świadczenia usług oraz regulaminów promocji. Postanowienia regulaminów promocyjnych są przy tym w stosunku do regulaminu ogólnego (podstawowego) dokumentami o charakterze szczególnym, mogą zatem uchylać i zmieniać zasady w nim określone. Wyjaśniono, iż w sytuacji, gdy abonent jest związany dwoma regulaminami, a w trakcie trwania umowy zmiana ulega jeden z nich, abonent może wypowiedzieć umowę, jednakże pod warunkiem zachowania zobowiązań wynikających z regulaminu promocji.

Zdaniem Polkomtel S.A., w związku z faktem, iż regulamin promocji określa minimalny czas trwania umowy, jej wypowiedzenie w czasie trwania okresu promocyjnego („okresu karencyjnego”) powoduje powstanie po stronie operatora prawa do obciążenia klienta przewidzianą w regulaminie karą umowną. Wynika to z faktu, iż zgodnie z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, „dostawcy usług przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta przed upływem ustalonego w umowie terminu, w wysokości nie przekraczającej równowartości przyznanej ulgi”.

Bez względu zatem na brzmienie art. 59 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne, zmiany Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych nie mogą być – zdaniem Spółki – uznane za podstawę do zwolnienia z ewentualnych kar umownych związanych z ulgami i zniżkami przyznanymi w ramach podpisanej przez abonenta umowy promocyjnej.

W świetle art. 59 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne „w przypadku dokonania zmian w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, dostawca usług powinien poinformować abonentów o przysługującym im prawie wypowiedzenia umowy oraz o fakcie, iż w sytuacji braku akceptacji zmian skorzystanie z ww. prawa powoduje, że dostawcy dostępnych usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze”. Zdaniem Spółki, w odniesieniu do abonentów, którzy zawarli umowy na warunkach promocyjnych związanych z przyznaniem szeregu ulg w postaci rabatów i upustów cenowych, może mieć jednak zastosowanie okoliczność przewidziana przez ustawodawcę w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, a tym samym Spółka jest uprawniona – z mocy przepisów prawa – do pobierania kar umownych nawet, gdy rozwiązanie umowy nastąpiło z powodu braku akceptacji przez abonenta postanowień zmienionego przez przedsiębiorcę regulaminu.

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

Wszczęcie postępowania przed Prezesem Urzędu, z tytułu naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej ustawą, wiąże się ze stosowaniem przez przedsiębiorcę bezprawnych praktyk, godzących w zbiorowe interesy konsumentów.

Do stwierdzenia praktyki z art. 23 a ustawy konieczne jest zatem wykazanie, że zostały spełnione łącznie następujące przesłanki:

- I. bezprawność działania przedsiębiorcy,
- II. naruszenie tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów.

#### **I. Bezprawność działania**

Bezprawność postępowania Spółki polega na naruszeniu przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne.

W świetle art. 59 ust. 2 tejże ustawy w przypadku dokonania zmian w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, dostawca usług powinien poinformować abonentów o przysługującym im prawie wypowiedzenia umowy oraz o fakcie, iż w sytuacji braku akceptacji zmian skorzystanie z ww. prawa powoduje, że dostawcy dostępnych usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Przepis ma charakter bezwzględnie obowiązujący, a zatem w umowie nie można zawrzeć rozwiązania odmiennego.

Cytowany przepis nie dokonuje rozróżnienia sytuacji prawnej abonentów z punktu widzenia tego, czy abonent zawarł z przedsiębiorcą umowę na warunkach promocyjnych, czy też nie. Ustawa wyraźnie różnicuje natomiast sytuację abonentów w przypadku dokonania przez operatora zmian regulaminu oraz zmian cennika usług.

W treści art. 61 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego ustawodawca przewidział wyjątek od ogólnej reguły wskazującej na brak prawa operatora do żądania uiszczenia kary umownej w przypadku, gdy zmiana wzorca (którym jest cennik) następuje w sytuacji, gdy w pierwotnej umowie przewidziane zostały ulgi udzielone abonentowi (nawiązanie do art. 57 ust. 6 ustawy). Tego typu zastrzeżenie nie znalazło się w analogicznej regulacji dotyczącej zmiany wzorca, którym jest regulamin świadczenia usług. W związku z tym pobieranie przez Polkomtel S.A. opłat z tytułu rozwiązania umowy w omawianym przypadku jest praktyką bezprawną.

W przypadku umów promocyjnych, wiążąc abonenta określonymi warunkami umów zawieranych na czas określony operator zasadniczo zobowiązuje się do świadczenia usług w niezmienionej postaci. W takich przypadkach zmiana wzorca umownego w trakcie trwania umowy wiąże się z koniecznością szczególnego rozważenia interesów stron. Mając na względzie zasadę trwałości oraz niezmienności stosunków zobowiązaniowych zawieranych na czas określony, za szczególnie istotne uznaje się bowiem istniejące po obu stronach uprawnienie do rzeczywistego wpływu stron na zakres wzajemnych praw i obowiązków. Gwarantuje to względną stałość wzajemnych relacji oraz chroni przed niepożądanymi posunięciami którejkolwiek ze stron. Dotyczy to głównie sytuacji, w których strona oferująca wzorzec umowny w trakcie trwania umowy postanowi o jego modyfikacji w takim zakresie, w jakim nie jest to akceptowalne dla drugiej strony. Nie jest przy tym istotne, jakie czynniki zadecydowały o zmianie wzorca. Wprowadzenie cytowanych wyżej regulacji ma zatem charakter gwarancyjny i bezwzględnie obowiązujący.

Stanowisko tożsame prezentowanemu powyżej wyraża również projektodawca ustawy Prawo telekomunikacyjne - Ministerstwo Infrastruktury (karty: 91, 92), które jednoznacznie wskazuje na celowość i znaczenie wprowadzonego rozróżnienia. W świetle tego stanowiska art. 59 ust. 2 wyraźnie wskazuje, iż w przypadku zmiany regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez dostawcę usług, abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy, a dostawcy nie przysługuje z tego tytułu roszczenie odszkodowawcze. Wskazano, iż przepis ten ma charakter bezwzględny w znaczeniu braku możliwości miarkowania zarówno zakresu i wagi zmian dokonanych w regulaminie. W świetle opinii zawartej w stanowisku, za taką interpretacją przemawia fakt, iż w podobnej sytuacji dotyczącej zmiany cennika ustawodawca uwzględnił przypadek, w którym umowa wiązała się z przyznaniem abonentowi ulgi i w tym zakresie odesłał do art. 57 ust. 6. Stanowisko wskazuje również, iż ww. przepis ma charakter gwarancyjny, służący temu, by w razie zmiany warunków wykonywania umowy abonent mógł bez negatywnych konsekwencji umowę taką wypowiedzieć, gdy uzna, iż stała się ona dla niego nieopłacalna. Dostawcy usług nie przysługuje z tego tytułu roszczenie odszkodowawcze. Przyjęcie tego typu rozwiązania wynika z faktu, iż dostawca usług jest podmiotem silniejszym, dysponującym wiedzą i zapleczem, a jednocześnie będącym inicjatorem zmian. Nieco inna regulacja dotyczy natomiast przypadków, w których zmianie ulega cennik usług. W przypadku dokonania zmiany cennika usług Prawo telekomunikacyjne dopuściło bowiem możliwość dochodzenia kary umownej (jako jednorazowego odszkodowania) w sytuacji rozwiązania umowy przez abonenta będącego wyrazem braku akceptacji zmian, poprzez wprowadzenie w tym przepisie zastrzeżenia odwołującego do art. 57 ust. 6 ustawy.

W toku postępowania Prezes Urzędu zwrócił się z prośbą o przedstawienie stanowiska odnoszącego się do praktyki stosowanej w przypadkach analogicznych do będących przedmiotem postępowania, do pozostałych, funkcjonujących na rynku operatorów telefonii mobilnej, tj.: PTK Centertel Sp. z o.o. oraz PTC Sp. z o.o. Uzyskane opinie pozwoliły Prezesowi Urzędu na odniesienie się do sposobu realizacji przez ww. przedsiębiorców dyspozycji art. 59 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w celu wskazania występującej na rynku usług telefonii mobilnej praktyki postępowania (utrwalonych obyczajów).

Wyniki przeprowadzonej analizy stanowisk operatorów potwierdziły ustalenia Prezesa Urzędu co do bezprawności postępowania Polkomtel S.A.

Stanowisko wyrażone przez PTK Centertel Sp. z o.o. (karty: 126-128) wskazuje, iż Spółka przestrzega zapisów art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne w przypadkach, gdy rozwiązanie umowy przez abonenta lub przez Spółkę z winy abonenta nastąpi w okresie promocyjnym. W sytuacji zaś, „*gdy abonent rozwiąże umowę o świadczenie usług wobec*

*jednostronnej zmiany wzorca umownego przez Spółkę, Spółka nie obciąża abonenta karą umowną, także w wypadku, gdy abonent rozwiązuje umowę zawartą na czas określony*". PTK Centertel Sp. z o.o. dopuszcza możliwość obowiązywania zmienianych regulaminów jedynie w stosunku do nowych klientów. Stosunki umowne z dotychczasowymi klientami, oparte na niezmienionych wzorcach umownych, są w praktyce dostosowywane do znowelizowanych przepisów prawa. Spółka stoi bowiem na stanowisku, iż postanowienia wzorców pozostające w sprzeczności z ustawą są bezskuteczne.

Analogiczne stanowisko oraz podobną wolę wypracowania praktyki mającej na celu stworzenie rozwiązania służącego wypośrodkowaniu uciążliwości związanych ze zmianą przepisów prawa dla obu stron umowy – przedstawił drugi z operatorów, PTC Sp. z o.o. (karty: 116-125). Spółka poinformowała, iż w świetle obowiązujących przepisów „*roszczenie z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne nie przysługuje dostawcy usług w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy przez abonenta na skutek zmiany regulaminu*". Zasadę tę bowiem *expressis verbis* statuuje art. 59 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Poinformowano również – w odpowiedzi na postawione pytanie – iż rozwiązanie polegające na ustaleniu wzajemnych relacji stron w oparciu o dwa regulaminy (stary i nowy), w zależności od statusu klienta wydaje się założeniem racjonalnym, korzystnym zarówno dla ochrony interesu dotychczasowych klientów, jak też dla słusznego interesu operatora.

Odnosząc się do powyższego Prezes Urzędu zauważył, iż ustawa Prawo telekomunikacyjne nie rozróżnia sytuacji abonentów z punktu widzenia przyczyny wprowadzenia zmian wzorców (z woli przedsiębiorcy lub w wyniku zmiany przepisów prawa), jak też zakresu tychże zmian.

Przyjęte przez ustawodawcę założenia wywodzą się z istnienia zasad trwałości i stałości kontraktów cywilnoprawnych, które każdorazowo są zawierane w konkretnych realiach oraz na ustalonych obustronnie warunkach. Zmiana kontraktu przez jedną ze stron wiąże się z koniecznością przyznania drugiej stronie prawa do jego wypowiedzenia, jeśli z jakichś powodów przestał być dla niej opłacalny. Wszelkie jednostronne działania przedsiębiorców w tym zakresie stanowią zatem ryzyko działania przedsiębiorców, którzy w ten sposób godzą się na zaistnienie potencjalnej sytuacji, w której niezadowolony ze zmian umowy konsument zdecyduje się na jej wypowiedzenie.

Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu nie jest zasadne twierdzenie, iż działania podejmowane przez Spółkę stanowiły wyłącznie konsekwencję zmian przepisów prawa. Tego typu stanowisko stanowi jeden z podstawowych argumentów Spółki prezentowanych w pismach kierowanych do abonentów. Niewątpliwym jest, iż zakres wprowadzonych zmian regulaminowych jest znacznie szerszy niż wskazany znowelizowanym prawem, a zatem nie może stanowić podstawy do argumentacji dokonywanej przez profesjonalistę w sporze z konsumentami – klientami Spółki. Należy jedynie nadmienić, iż na mocy regulaminu została wprowadzona m.in. instytucja kaucji o dopuszczalnej maksymalnej wysokości 7600 zł., której wpłaty Spółka może zażądać zarówno w momencie podpisywania nowej umowy, jak też w trakcie jej trwania. Nowością jest również rozszerzenie przypadków powodujących wygaśnięcie umowy, jak też wprowadzenie nowych zasad korzystania z Centrum Telefonicznego i E-BOK. Ww. zmiany nie były podyktowane brzmieniem postanowień ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Wątpliwą pozostaje również argumentacja Spółki o korzyści, jakie mają dla klientów zmiany, o czym konsumenci informują w pismach kierowanych do operatora. Uznaniowość tego typu argumentów – w kontekście poczynionych przez Prezesa Urzędu ustaleń stanu prawnego – pozostaje jednakże bez znaczenia dla meritum sprawy oraz uznania bezprawności praktyki będącej przedmiotem postępowania.

Bezprzedmiotowa pozostaje również prezentowana przez Polkomtel S.A. argumentacja wskazująca na obowiązującą w systemie prawnym zasadę *lex specialis derogat legi generali*, jako poświadczająca słuszność postępowania Spółki. Prezes Urzędu uznał jedynie za zasadne zwrócenie uwagi na następujący fakt.

W świetle stanowiska Polkomtel S.A., „w sytuacji, gdy abonent związany jest dwoma regulaminami, a w trakcie trwania umowy zmiana ulega tylko jeden z nich, abonent może wypowiedzieć umowę, jednakże pod warunkiem zachowania zobowiązań wynikających z regulaminu promocji”.

W specyficznym układzie zależności zachodzących pomiędzy regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych (ogólnym), a regulaminami promocji, nie jest jednak możliwe uproszczenie znaczenia cytowanej przez Polkomtel S.A. zasady (*lex specialis derogat legi generali*) oraz sprowadzenie jej do przyjęcia, iż zmiana regulaminu ogólnego nie upoważnia do rozwiązania całego kontraktu. W typowej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podstawą wszelkich praw i zobowiązań jest regulamin świadczenia usług. W zakresie, w jakim określone kwestie reguluje w sposób odmienny regulamin szczegółowy, w miejsce postanowień ogólnych wchodzi określone postanowienia szczególne.

Przy przyjęciu powyższych zasad interakcji pomiędzy obowiązującymi strony wzorcami umownymi dopuszczalne staje się wypowiedzenie umowy promocyjnej z zachowaniem mocy umowy obowiązującej na warunkach ogólnych (na ustalonych w niej zasadach) w przypadku, gdy zmianie ulega sam regulamin promocyjny. Nie jest jednak możliwa sytuacja odwrotna, w której pomimo zmiany regulaminu ogólnego, abonent może odmówić jego akceptacji i rozwiązać umowę, pozostając związanym wyłącznie regulaminem szczegółowym. Postanowienia tego drugiego ograniczają się bowiem głównie do uszczegółowienia zakresu świadczeń, okresu obowiązywania umowy oraz wskazania sankcji za rozwiązanie tego kontraktu. Taki regulamin nie stanowi jednak i nie może stanowić podstawy zobowiązania klienta oraz wyznacznika wzajemnych uprawnień i obowiązków stron, do których w zasadniczym zakresie regulamin promocyjny w ogóle się nie odnosi. Nie jest zatem możliwa sytuacja, w świetle której abonent pozostanie związany wyłącznie postanowieniami wzorca promocyjnego, bowiem pozostaje on w ścisłej i nierozłącznej zależności od ogólnego regulaminu świadczenia usług. Podobnie nie jest możliwe uregulowanie sytuacji abonenta w sytuacji zmiany cennika. Argumentację Polkomtel S.A. w omawianym zakresie Prezes Urzędu uznał za bezzasadną.

## **II. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów**

Wszczęcie postępowania przed Prezesem Urzędu, z tytułu naruszenia art. 23 a ustawy wiąże się ze stosowaniem przez przedsiębiorcę bezprawnych praktyk, godzących w zbiorowe interesy konsumentów. Do stwierdzenia praktyki z art. 23 a ustawy konieczne jest zatem wykazanie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Zarzut dotyczy praktyki Polkomtel S.A. w związku ze zmianą Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Postępowanie przedsiębiorcy objęło bowiem jednocześnie wszystkich klientów, którzy w momencie dokonania zmian byli związani promocyjnymi umowami o świadczenie usług przez Polkomtel S.A.

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. W pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się również działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile

przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy.

Nie ulega wątpliwości, iż w wyznaczonym zakresie postawiony zarzut kwestionuje praktykę postępowania Spółki wobec wszystkich abonentów zawierających umowy promocyjne. Przyjęte dla celów postępowania skargi abonentów oraz sygnały rzeczników konsumentów stanowią jedynie przykłady nieprawidłowości przekładające się na skalę i powtarzalność działań. Praktyka Spółki dotyczy natomiast zarówno obecnych abonentów, jak też potencjalnych - przyszłych klientów, ze względu na przyjęty przez Polkomtel S.A. tryb działania, a tym samym potwierdza możliwość pokrzywdzenia nieograniczonej liczby konsumentów. Powtarzalność zakwestionowanej praktyki została ponadto potwierdzona przez samą Spółkę, która w pismach kierowanych do poszczególnych abonentów prezentuje jednoznaczne stanowisko co do zarzucanego trybu postępowania.

Konsekwencją postępowania Polkomtel S.A. jest naruszenie interesów klientów, którzy wskutek podjętych działań zostali narażeni na nieuzasadnione żądania majątkowe ze strony przedsiębiorcy. Ze względu na powyższe okoliczności należało uznać, iż – przy udowodnieniu bezprawności praktyki – naruszenie zbiorowych interesów w przedmiotowym postępowaniu jest niezaprzeczalne.

W związku z powyższym należało stwierdzić, iż uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań w celu wyeliminowania naruszeń, o których mowa w art. 23 a ustawy.

Mając na względzie powyższe, w związku z dokonanymi w trakcie postępowania ustaleniami, Prezes Urzędu uznał, iż swoim postępowaniem Polkomtel S.A. narusza przepis art. 59 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Bezprawne postępowanie Spółki posiada jednocześnie charakter praktyki, bowiem jest ono podejmowane w stosunku do wszystkich abonentów związanych umowami promocyjnymi, powodując zagrożenie ich interesów. Należało zatem stwierdzić, iż działanie będące przedmiotem postępowania stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym wymaga zaniechania stosowania.

### **Wobec powyższego orzeka się jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.) w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

*Z up. Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
p.o. Dyrektora Departamentu Polityki Konsumenckiej  
Joanna Wrona*

Otrzymuje:  
Polkomtel S.A.  
Al. Jerozolimskie 81  
02-001 Warszawa