



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Bydgoszcz, dnia 30 grudnia 2022r.

Znak sprawy: RBG.610.3.2021.PD

Decyzja nie zawiera tajemnic prawnie chronionych

DECYZJA NR RBG - 15/2022

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Vectra S.A z siedzibą w Gdyni** polegające na jednostronnej zmianie z dniem 1 grudnia 2019 r., 1 stycznia 2020 r., 1 lutego 2020 r., 1 marca 2020 r., 1 maja 2020 r., 1 sierpnia 2020 r., 1 września 2020 r., 1 października 2020 r. i 1 listopada 2020 r. (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem) Ogólnych warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami na czas nieoznaczony oraz po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, w postaci dodania klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych, a następnie jednostronnej zmianie warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami - w oparciu o ww. klauzulę modyfikacyjną - polegającej na podwyższeniu opłaty abonamentowej za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet o 5 zł i w konsekwencji nieuprawnionym pobieraniu podwyższonych opłat abonamentowych, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) i **nakazuje zaniechanie jej stosowania.**
- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na Vectra S.A z siedzibą w Gdyni** w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) , w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 22 231 676 zł (słownie: dwadzieścia dwa miliony dwieście trzydzieści jeden tysięcy sześćset siedemdziesiąt sześć złotych)**, płatną do budżetu państwa.
- III. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na Vectra S.A z siedzibą w Gdyni obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia** zbiorowych interesów konsumentów stwierdzonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji poprzez:
- 1.
- 1.1. skierowanie do konsumentów:
- którzy otrzymali ze strony Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informację o jednostronnym wprowadzeniu 1 grudnia 2019r., 1 stycznia 2020 r., 1 lutego

Sprawę prowadzi:

Piotr Dorawa - radca prawny

2020r., 1 marca 2020 r., 1 maja 2020 r., 1 sierpnia 2020 r., 1 września 2020 r., 1 października 2020 r. i 1 listopada 2020 r. (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem) klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych i nie wypowiedzieli umowy przed wskazanym przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni terminem wprowadzenia następujących zmian,

oraz

- wobec których następnie jednostronnie zmieniono warunki umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych - w oparciu o ww. klauzulę modyfikacyjną - poprzez podwyższenie opłaty abonamentowej za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet o 5 zł i w konsekwencji pobrano opłatę abonamentową w części wynikającej z jej podwyższenia,

oświadczenia o treści:

„DECYZJA PREZESA UOKIK ws. VECTRA S.A. dot. bezprawnej zmiany umów”

W dniu 30 grudnia 2022r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję nr RBG-15/2022, w której stwierdził stosowanie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na jednostronnej zmianie Ogólnych warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami na czas nieoznaczony oraz po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, w postaci dodania klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych, a następnie na jednostronnym podniesieniu opłat abonamentowych - w oparciu o ww. klauzulę modyfikacyjną - za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet o 5 zł i w konsekwencji nieuprawnionym pobieraniu podwyższonych opłat abonamentowych, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) i nakazał zaniechanie jej stosowania.

MOŻESZ UBIEGAĆ SIĘ O ZWROT OPŁAT ZA PODWYŻSZONY ABONAMENT

W ww. Decyzji Prezes UOKiK nałożył na Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni karę pieniężną oraz obowiązek zwrotu na rzecz konsumentów wskazanych w Decyzji pobranych w sposób nieuprawniony opłat abonamentowych w części wynikającej z ich jednostronnego podwyższenia.

Aby uzyskać zwrot bezprawnie pobranych przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni części opłat abonamentowych wystarczy, że zgłosisz chęć uzyskania zwrotu części opłaconego abonamentu w wysokości wynikającej z jednostronnego podwyższenia w jednej z następujących form:

- *telefonicznie na numer: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni],*
- *e-mailem na adres: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni],*
- *pocztą tradycyjną na adres: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni] - liczy się data stempla pocztowego.*

Taką informację musisz wysłać do nas w terminie do [do uzupełnienia przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni w formacie XX.YYYY.ZZZZ, do której konsumenci powinni zgłosić swoje żądanie, przy czym termin powinien być określony zgodnie z III.3.2. sentencji decyzji].

W zgłoszeniu do nas chęci otrzymania zwrotu podaj nam następujące dane:

- ➔ **imię i nazwisko,**
- ➔ **numer umowy telekomunikacyjnej zawartej z Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni lub swój numer abonenta,**
- ➔ **numer rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot sumy części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia.**

Pełna treść Decyzji wraz z informacjami którym konsumentom przysługuje zwrot opłaty abonamentu w części wynikającej z jej podwyższenia oraz jak ten zwrot uzyskać znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jednocześnie, Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informuje, iż nie będzie stosowała wobec konsumentów wskazanych w Decyzji opisanej tamże klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych oraz nie będzie wobec tych konsumentów dokonywać w przyszłości podwyżek opłat abonamentowych za usługi telekomunikacyjne na podstawie ww. klauzuli modyfikacyjnej.

Decyzja jest prawomocna.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu, co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Pełna treść decyzji w wersji jawnej znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”

- 1.2. **przekazanie konsumentom**, o których mowa w pkt III.1.1, powyższego oświadczenia powinno nastąpić drogą e-mailową (dla byłych abonentów - na ostatni adres mailowy znany Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni), przy czym, w sytuacji w której Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni nie posiada adresu e-mailowego konsumenta, doręczenie oświadczenia wskazanego w pkt III.1.1. niniejszej decyzji powinno zostać wysłane listownie na adres korespondencyjny konsumenta (w przypadku byłych abonentów - na ostatni znany Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni adres korespondencyjny abonenta);
- 1.3. termin realizacji przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni obowiązków informacyjnych określonych w pkt III.1.1-1.2 powyżej wynosi 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
2. **dokonanie przysporzenia konsumentom** na rzecz konsumentów, o których mowa w pkt III.1.1. sentencji decyzji w postaci zwrotu środków finansowych w wysokości uiszczonych opłat abonamentowych w części wynikającej z ich podwyższenia, zapłaconych przez konsumentów za okres korzystania z usług na warunkach wprowadzonych przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni z dniem 1 grudnia 2019 r., 1 stycznia 2020 r., 1 lutego 2020 r., 1 marca 2020 r., 1 maja 2020 r., 1 sierpnia 2020 r., 1 września 2020 r., 1 października 2020 r. i 1 listopada 2020 r. tj. po jednostronnej zmianie Ogólnych warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni usług, a następnie jednostronnym podwyższeniu opłat abonamentowych za świadczone przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet o 5 zł.

W celu otrzymania przysporzenia konsument będzie zobowiązany do dokonania stosownych czynności opisanych w pkt III.3 sentencji decyzji.

- 3.
- 3.1. Konsumenty, o których mowa w pkt III.1.2. sentencji decyzji zainteresowani uzyskaniem zwrotu opłaty abonamentowej w części wynikającej z jej podwyższenia powinni złożyć zgłoszenie do Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni w sprawie przyznania przysporzenia konsumentom.
- 3.2. zgłoszenie może być dokonane:

- a) drogą e-mailową,
- b) drogą telefoniczną (w postaci rejestrowanej przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni rozmowy telefonicznej)
lub
- c) drogą pocztową

a konsument powinien mieć zapewniony co najmniej 3-miesięczny okres na złożenie ww. zgłoszenia, liczony od ostatniej dokonanej czynności spośród wymienionych niżej, tj. od:

- i. dnia wysłania do konsumenta ostatniej wiadomości e-mail, o której mowa w pkt III.1.2.,
lub
- ii. dnia wysłania ostatniej przesyłki pocztowej, o której mowa w pkt III.1.2.,
lub
- iii. dnia wysłania ostatniego SMS-a, o którym mowa w pkt III.5.,
lub
- iv. dnia zamieszczenia na stronie głównej serwisu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni oświadczenia, którym mowa w pkt III.4. poniżej,

przy założeniu, że Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni powinna (łącznie):

- ustalić **jedną datę dzienną**, do której możliwe będzie złożenie przez konsumenta wniosku o zwrot sumy części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia, **jednakową dla wszystkich konsumentów**, niezależnie od sposobu zapoznania się przez nich z informacją o możliwości ubiegania się o ww. zwrot,
- ustalić ww. datę dzienną już przy pierwszej podjętej czynności wskazanej III.3.2.i-iv, aby informacja o tej dacie znalazła się w już w pierwszym komunikacie/korespondencji przekazanej w ramach czynności wskazanych w III.3.2.i-iv;

- 3.3. w zgłoszeniu konsument zobowiązany jest podać następujące dane: imię i nazwisko, numer umowy zawartej z Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, z której wynika zwrot (opcjonalnie numer abonenta), a także numer rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot sumy części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia;
- 3.4. w przypadku braku zgłoszenia od czynnego - na dzień upływu terminu do złożenia zgłoszenia, o którym mowa w pkt III.3.1. - abonenta, Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni w udzieli temu konsumentowi rabatu w opłacie abonamentowej w wysokości łącznej równej sumie części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia. Rozpoczęcie naliczania rabatu rozpocznie się od kolejnego okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia, o którym mowa w pkt III.3.1;
- 3.5. Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni poinformuje konsumenta, o którym mowa w pkt III.3.4. powyżej o naliczeniu rabatu w pierwszej fakturze, jaką wystawi po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia, o którym mowa w pkt III.3.1. Jeśli zawarcie tej informacji w pierwszej fakturze wystawionej po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia, o którym mowa w pkt III.3.1. okaże się niemożliwe, informacje tę Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni zawrze w kolejnej fakturze dodając ewentualnie informację o nadpłacie na koncie konsumenta;
- 3.6. rabat zostanie udzielony w taki sposób, aby został skonsumowany jak najszybciej tj. rabat w pierwszym możliwym okresie rozliczeniowym winien obejmować do 100% wartości faktury obciążającej konsumenta, a w sytuacji, w której wysokość zwrotu, który powinien otrzymać konsument będzie wyższy niż wartość ww. faktury - rabat powinien zostać naliczone analogicznie (tj. w największej możliwej wysokości wynikającej z normalnej wysokości zobowiązania konsumenta w danym okresie rozliczeniowym) w następnym fakturach;

4. **zamieszczenie na stronie głównej serwisu internetowego Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni jednokrotnego oświadczenia o treści:**

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 30 grudnia 2022 r. nr RBG-15/2022 Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informuje, że stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Konsumentom, względem których skierowana była zakwestionowana praktyka zostanie wypłacona rekompensata. Szczegóły tutaj (dalej jako: „oświadczenie nr 1”)

odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „oświadczenie nr 2”):

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 30 grudnia 2022 r. nr RBG-15/2022 Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informuje, że stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na:

jednostronnej zmianie Ogólnych warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami na czas nieoznaczony oraz po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, w postaci dodania klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych, a następnie na jednostronnym podniesieniu opłat abonamentowych - w oparciu o ww. klauzulę modyfikacyjną - za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet o 5 zł i w konsekwencji nieuprawnionym pobieraniu podwyższonych opłat abonamentowych, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ww. Decyzji Prezes UOKiK nałożył na Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni karę pieniężną oraz obowiązek zwrotu na rzecz konsumentów wskazanych w Decyzji pobranych w sposób nieuprawniony opłat abonamentowych w części wynikającej z ich jednostronnego podwyższenia.

Aby uzyskać zwrot bezprawnie pobranych przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni części opłat abonamentowych wystarczy, że konsument zgłosi chęć uzyskania zwrotu części opłaconego abonamentu w wysokości wynikającej z jednostronnego podwyższenia w jednej z następujących form:

- *telefonie na numer: [do uzupełnienia przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni],*
- *e-mailem na adres: [do uzupełnienia przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni])*
- *pocztą tradycyjną na adres: [do uzupełnienia przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni]) - liczy się data stempla pocztowego.*

Taką informację musisz wystać do nas w terminie do [do uzupełnienia przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni w formacie XX.YYYY.ZZZZ, do której konsumenci powinni zgłosić swoje żądanie, przy czym termin powinien być obliczony zgodnie z III.3.2. sentencji decyzji].

W zgłoszeniu do nas chęci otrzymania zwrotu należy podać następujące dane:

- ➔ ***imię i nazwisko,***
- ➔ ***numer umowy telekomunikacyjnej zawartej z Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni lub swój numer abonenta,***
- ➔ ***numer rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot sumy części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia.***

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-15/2022 z dnia 30 grudnia 2022 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem

[tutaj zostanie dodane hiperłącze (link) odsyłające do bazy decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

Oświadczenia nr 1 i 2 Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni (dalej także jako: „Przedsiębiorca”) złożony - w terminie 2 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na swój koszt, w serwisie internetowym Przedsiębiorcy dostępnym z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona ta jest dostępna pod adresem www.vectra.pl).

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne na ww. stronie internetowej przez okres 3 miesięcy od dnia ich zamieszczenia,
 - b) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części strony głównej serwisu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni dostępnego z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona główna serwisu jest dostępna pod adresem www.vectra.pl), bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
 - c) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie serwisu Przedsiębiorcy dostępnego z poziomu strony internetowej, do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
 - d) tekst oświadczenia nr 2 będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff) z zachowaniem pogrubienia tekstu (bold) we wskazanych miejscach,
 - e) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni [w zakresie pkt b) i c) powyżej],
 - f) w przypadku zmiany adresu, pod jakim dostępna jest strona internetowa serwisu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, oświadczenia, o których mowa w pkt b) i c), zostaną opublikowane na każdej innej stronie internetowej zastępującej adres www.vectra.pl,
 - g) w przypadku zmiany nazwy Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
5. **przekazanie konsumentom**, o których mowa w pkt III.1.1, w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji, w wiadomości SMS następującej informacji „Prezes UOKiK wydał decyzje dotyczącą Vectra S.A. - zobacz czego dotyczy. Do dnia XX.YY.ZZZZ możesz złożyć wniosek o zwrot opłat. Szczegóły na [link]”, gdzie:
- i. XX.YY.ZZZZ będzie do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni datą dzienną, do której konsumenci powinni zgłosić swoje żądanie, a termin powinien być określony z uwzględnieniem daty początkowej jego obliczania, zgodnie z III.3.2. sentencji decyzji dla wiadomości SMS
 - ii. [link] - powinien odsyłać do opublikowanego już komunikatu, o którym mowa w pkt III.4 sentencji decyzji

przy czym, dla byłych (na dzień przekazania oświadczenia) abonentów wiadomości SMS powinna zostać skierowana na ostatni znany Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni numer telefonu abonenta;

6. zamieszczenie komunikatu w serwisie Facebook o treści (dalej: „komunikat”):

Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK wydaną w dniu 30 grudnia 2022 r. nr RBG-15/2022 #Vectra informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. #decyzjaUOKiK

#Vectra otrzymała karę pieniężną za #nieuczciwe praktyki rynkowe. Polegały one na jednostronnej zmianie Ogólnych warunków umów o świadczenie przez #Vectra usług

telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami na czas nieoznaczony oraz po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, w postaci dodania klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych, a następnie na jednostronnym podniesieniu opłat abonamentowych - w oparciu o ww. klauzulę modyfikacyjną - za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet o 5 zł i w konsekwencji nieuprawnionym pobieraniu podwyższonych opłat abonamentowych. #klauzulamodyfikacyjna #jednostronne

Szczegółowe informacje na temat praktyk #Vectra dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr RBG-xxx/2022 z dnia xxx grudnia 2022 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hipertączę (link) odsyłające do bazy decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

Komunikat Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni opublikuje w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na swój koszt, na publicznie dostępnym profilu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni w serwisie Facebook (na dzień wydania decyzji serwis ten jest dostępny pod adresem www.facebook.pl) w ten sposób, że:

- a) komunikat będzie dostępny i utrzymywany na publicznie dostępnym profilu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni prowadzonym w języku polskim (na dzień wydania decyzji profil ten jest dostępny pod adresem www.facebook.com/cyfrowavectra) przez okres 3 miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na ww. profilu,
- b) komunikat zostanie zamieszczony w serwisie Facebook w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak by tekst komunikatu umieszczony został jako najbardziej aktualna informacja wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu,
- c) wielkość i rodzaj czcionki powinna odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Facebook,
- d) w przypadku zmiany profilu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni do czasu zakończenia realizacji obowiązku, komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Facebook prowadzonym przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni,
- e) w przypadku zmiany nazwy Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 263 § 1 i 2 oraz art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni kosztami opisanego w pkt I sentencji niniejszej decyzji postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 122,20 zł (słownie: sto dwadzieścia dwa złote i 20/100) oraz zobowiązuje Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

UZASADNIENIE

W dniu 3 grudnia 2019 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również: Prezes UOKiK lub Prezes Urzędu lub organ ochrony konsumentów) wystąpił w oparciu o art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275; dalej: okikU) do Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni (dalej również: Vectra lub Spółka lub Przedsiębiorca) z zastrzeżeniami dotyczącymi jednostronnego wprowadzenia do wykonywanych umów telekomunikacyjnych klauzuli modyfikacyjnej (znak pisma: RBG.641.13.19.KL).

W wystąpieniu Prezes UOKiK zauważył, iż Spółka nie podała podstawy prawnej lub umownej, w oparciu o którą mogłaby do wykonywanych umów wprowadzić klauzulę modyfikacyjną. Brak takich informacji mógł zaś naruszać dobre obyczaje, gdyż uniemożliwiło to konsumentom weryfikację ewentualnej dopuszczalności zmiany warunków umowy dokonywanych przez Vectra w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co mogło wyczerpywać znamiona

nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070; dalej: **pnprU**) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 okikU. Wskazano także, że szczegółowe uzasadnienie bezprawności w zakresie analogicznej praktyki zostało przedstawione przez Prezesa UOKiK w decyzjach dotyczących przedsiębiorców z sektora bankowego (18 decyzji wydanych w latach 2017-2019, np. RBG-6/2018; RBG-7/2018; RBG-8/2018; RBG-9/2018).

Prezes UOKiK zwrócił także uwagę, iż Vectra nie posiadała podstaw do dokonania wskazanych powyżej zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdyż w dokumentacji - przed dokonaniem w tym zakresie jednostronnej zmiany przez Vectra - w pkt 20.1. i 21. Ogólnych Warunków Umowy znajdują się jedynie postanowienia odnoszące się do zmiany cen świadczonych usług lub formy wprowadzenia zmian w warunkach umownych.

W konsekwencji, działania Vectra mogły zniekształcać zachowania rynkowe konsumentów, gdyż mogły wywoływać w ich świadomości błędne przekonanie o zgodnym z prawem działaniu Vectra i dopuszczalności dokonania w umowach takich zmian, co z kolei mogło wpływać na sposób postrzegania przez nich rzeczywistej treści umów łączących ich ze Spółką.

Jako, że Spółka nie odpowiedziała na to wystąpienie w wyznaczonym terminie 14 dni, wystosowano do niej kolejne wystąpienie, w którym Prezes UOKiK zapytał, czy Vectra ma zamiar ustosunkowywać się do zgłoszonych zastrzeżeń.

W piśmie z dnia 3 lutego 2020 r. Spółka przedstawiła lakoniczne w swej treści stanowisko stwierdzając, że: *Spółka nie znajduje podstaw prawnych umożliwiających zmianę dokumentację abonenckiej wyłącznie w sytuacjach wskazanych w tamtejszym wystąpieniu. Niemożność wprowadzenia jakichkolwiek zmian w dokumentacji abonenckiej innych niż te, które odzwierciedlają zmiany w prawie bez posiadania w tejże klauzuli modyfikacyjnej i jednoczesna niemożność wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej z uwagi na dotychczasowy brak klauzuli modyfikacyjnej w dokumentacji abonenckiej prowadzi do paraliżu działalności telekomunikacyjnej, w tym dostosowywania warunków świadczenia usług do zmian technologicznych i potrzeb klientów.*

Mając na uwadze stanowisko Vectra, w dniu 17 września 2020 r. - postanowieniem Nr RBG-79/2020 - Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań dotyczących świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym wprowadzania zmian warunków umów zawartych z konsumentami, podejmowanych przez Vectra nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone lub naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dalej również: **Postępowanie Wyjaśniające**).

W toku tego postępowania Prezes UOKiK, wezwał Spółkę do przedstawienia zasad, na jakich odbywało się wprowadzenie zmian warunków obowiązujących umów zawartych z konsumentami. Organ ochrony konsumentów poddał analizie dokumenty przesłane przez Vectra, w tym *Ogólne warunki umowy* (dalej: **OWU**). Po zapoznaniu się z materiałem dowodowym zebrany w toku postępowania wyjaśniającego, Prezes UOKiK uznał, że zachodzi uzasadnione podejrzenie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w sentencji niniejszej decyzji.

Przeprowadzona analiza zebranego w toku postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze - postanowieniem nr RBG-50/2021 z dnia 29 października 2021 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji. Jednocześnie Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

Spółka w piśmie z dnia 28 grudnia 2021 r. oraz 9 lutego 2022 r. ustosunkowała się do zarzutu i wniosła o:

1. umorzenie postępowania jako bezprzedmiotowego i prowadzonego bez należytego wszczęcia;
2. dołączenie do materiału dowodowego w sprawie następujących raportów, sporządzonych przez firmę doradcą Arthur D. Little:
 - a. raport pt. „Rozwój polskiego rynku telekomunikacyjnego i bazy kosztowej Vectra w kontekście podwyżek cen dla abonentów Spółki” z 14.12.2021 r. oraz

b. podsumowanie ww. raportu z 14.12.2021 r.

jako dowód na okoliczności, które stanowiły rzeczywistą, gospodarczą przyczynę wprowadzenia przez Vectra kwestionowanych w Postanowieniu zmian do Ogólnych Warunków Umów z konsumentami i podwyżek opłat za usługi telekomunikacyjne, oraz na okoliczność zasadności tych zmian i podwyżek.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 2 grudnia 2022r.). Pełnomocnik Spółki skorzystał z możliwości zapoznania się z aktami sprawy oraz ze złożenia ostatecznego stanowiska w sprawie, które cytowane jest poniżej.

Stanowisko Przedsiębiorcy i odpowiedź Prezesa UOKiK

W piśmie z dnia 28 grudnia 2021r. Vectra stwierdziła, że nie podziela oceny prawnej Prezesa UOKiK przedstawionej w Postanowieniu przedstawiając polemikę ze stanowiskiem Prezesa Urzędu. Przedsiębiorca przedstawił m.in. następujące argumenty:

- *Vectra była uprawniona do wprowadzenia do obowiązujących umów klauzuli modyfikacyjnej oraz niezależnie od treści istniejącej klauzuli modyfikacyjnej, Vectra była uprawniona do podwyższenia opłaty abonamentowej dla użytkowników końcowych w oparciu o obowiązujące przepisy prawa;*
- *KC z całą pewnością nie wyłącza jednak możliwości dokonywania zmian nieprzewidzianych umowami, a w szczególności nie wyłącza możliwości dokonywania zmian polegających na wprowadzaniu postanowień uzasadnionych, klarownych i zrozumiałych dla konsumenta, czyli właśnie wprowadzania prawidłowo skonstruowanych klauzul modyfikacyjnych - postanowień pozwalających na modyfikowanie materialnych warunków umowy (wysokości świadczeń, czasu trwania, terminów realizacji, itd.);*
- *Wprowadzenie przedmiotowej klauzuli modyfikacyjnej uczytelnia reguły świadczenia usług i powoduje, że Przedsiębiorca nie musi wypowiadać umów, aby uzyskać uzasadnione zwiększenia świadczeń ze strony abonentów. Zresztą art. 385¹ § 1 KC odnosi się właściwie tylko do treści tej klauzuli, a nie do samego jej wprowadzenia. Tej zaś treści UOKiK w żaden sposób nie zakwestionował - co zresztą jest o tyle znamienne, że w niniejszej sprawie Przedsiębiorca jest piętnowany za wprowadzenie rozwiązania legalnego i odpowiadającego standardom narzucanym przez sam UOKiK;*
- *(...) Vectra wprowadzając do OWU przedmiotową klauzulą modyfikacyjną nie działała w oparciu o postanowienie, które zostało lub może zostać uznane za niedozwolone na gruncie art. 385³ pkt. 10) KC. Cała sprawa sprowadza się bowiem do oceny tylko w świetle art. 384¹ KC. UOKiK nie może kwestionować samego prawa Przedsiębiorcy wprowadzania zmian do treści umów o charakterze ciągłym, a jedynie może oceniać i kwestionować treść zmienianych postanowień pod kątem tego, czy stanowią niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu przepisów art. 385¹ - art. 385³ KC. Brak jest podstawy prawnej dla UOKiK do kwestionowania prawa Uczestnika do zmiany treści stosunku ciągłego. UOKiK działa w tym zakresie poza zakresem swoich kompetencji.*
- *Absolutyzowanie przez UOKiK reguły pacta sunt servanda w odniesieniu do umów na czas nieokreślony jest, zatem bezpodstawne, a ciężar oceny ze strony UOKiK powinien spoczywać nie na samej zmianie jako takiej, ale na treści tej zmiany - czyli w tym wypadku, nie na ocenie wprowadzenia do OWU klauzuli modyfikacyjnej, ale na ocenie, czy treść tej klauzuli jest odpowiednia, tj. czy spełnia wymagania dobrych obyczajów.*

Powyższe argumenty dotyczą istoty sprawy, którą opisano w niniejszej decyzji w części dotyczącej uzasadnienia zarzutu. W tym miejscu warto tylko podnieść, iż Prezes UOKiK może kwestionować nie tylko samo wprowadzenie danej klauzuli, ale także jej treść. W ramach kompetencji Prezesa UOKiK leżą, bowiem zarówno działania naruszające zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z art. 26 okiU (Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 ww. ustawy), jak i ocena klauzul istniejących już we wzorcu umownym. To drugie uprawnienie wynika z art. 23b okiU (Prezes Urzędu wydaje

decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy). W tym zakresie Stanowisko Spółki wydaje się nie uwzględniać podstawowych kwestii uregulowanych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Ponadto, stanowisko to nie uwzględnia utrwalonego już orzecznictwa, zgodnie z którym art. 384¹ kc nie stanowi podstawy materialnej do zmian w umowie, reguluje jedynie procedurę przeprowadzenia tej zmiany¹. Zauważyć jednocześnie należy, iż w niniejszej sprawie analiza postanowienia, które Spółka próbowała jednostronnie wprowadzić jest niecelowa, gdyż, w ocenie Prezesa UOKiK, wprowadzenie postanowienia było nieskuteczne, nie stało się więc przedmiotem wykonywanych stosunków umownych. Zatem nie istnieje ono w obrocie prawnym. Decyzja Prezesa UOKiK jedynie stwierdza deklaratoryjnie ten fakt.

W dalszej części swojego stanowiska Spółka wskazuje, że:

- *Stanowisko UOKiK jest nieprawidłowe także, dlatego, że:*
 - a. *OWU zapowiadały w pkt. 10 zmiany warunków umów;*
 - b. *nie może ulegać wątpliwości, iż Przedsiębiorca miał ważne i uzasadnione powody, aby klauzulę modyfikacyjną wprowadzić.*
- *W pkt. 10 OWU Przedsiębiorca jasno zmanifestował swoim klientom to, że warunki świadczenia usług mogą ulegać zmianom. Nie przyrzekał im w żadnym razie niezmienności tych warunków. Nawet, jeżeli traktować ten zapis jako klauzulę niespełniającą standardów precyzyjności narzucanych przez UOKiK i przez to jako niewystarczającą do wprowadzania zmian materialnych (np. wysokości opłat), to manifestacja woli wprowadzania zmian wynika z niej w sposób niedwuznaczny. Co więcej, w świetle pkt. 8 OWU klienci powinni się liczyć nawet z wypowiedaniem im umów.*
- *Przedsiębiorca miał ważne powody, aby klauzulę modyfikacyjną wprowadzić - począwszy od potrzeby należytego uporządkowania zapisów OWU, na co wskazał w korespondencji do konsumentów, po ważne powody gospodarcze, które wskazał konsumentom przy dokonywaniu samych podwyżek. Przedsiębiorca wprowadził w nowych pkt. 20.1-20.7. klauzulę cenową spełniającą wymagania UOKiK w zakresie określenia konkretnych przyczyn i skali zmian cen. Uzupelniał zatem pkt. 10 OWU o zapisy niebudzące kontrowersji, przez co dążył do poprawy standardu ochrony prawnej swoich klientów.*

Jakkolwiek, ta część stanowiska Vectra wydaje się także odnosić do zakwestionowanej praktyki to jest ona jednocześnie dla Prezesa UOKiK całkowicie niezrozumiała. Nie istnieją bowiem przepisy, zgodnie z którymi sama „manifestacja” woli zmiany umowy w postaci jakiegokolwiek klauzuli modyfikacyjnej czy też ważność i zasadność powodów tej zmiany miała by tę zmianę legitymizować. Vectra zdaje się całkowicie ignorować przepisy i obecne orzecznictwo² w tym zakresie, które jasno i w sposób jednolity uznaje, iż do dokonania zmiany w umowie zawartej na czas nieoznaczony konieczne jest uprzednie zawarcie w umowie nieabuzywnej klauzuli modyfikacyjnej i dokonanie zmiany tylko z powodów, jakie w tej klauzuli zostały zawarte i dodatkowo w zakresie proporcjonalnym do podstawy faktycznej zmiany (więcej o tym w części decyzji uzasadniającej stwierdzenie stosowania praktyki). Spółka podnosi zatem argumenty, które są wprost niezgodne z przepisami prawa, których rozumienie i interpretacja jest jednoznaczna, a tym bardziej potwierdzona przez orzecznictwo. Argumenty te zostały wskazane w Postanowieniu oraz są przytaczane poniżej. Zarzut ten jest zatem całkowicie chybiony.

- *Skoro ważne powody uzasadniają dokonanie dalej idącego kroku, jakim jest wypowiedzenie umowy o charakterze ciągłym, to tym bardziej uzasadniają wprowadzenie zmian w treść takiego stosunku - szczególnie, gdy sam fakt wprowadzenia tej zmiany daje konsumentowi możliwość rozwiązania umowy bez negatywnych dla niego konsekwencji (co*

¹ Wyrok SN z dnia 15 lutego 2019 r., sygn. akt I NSK 4/18.

² Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 6 marca 1992 r., III CZP 141/91; uchwała Sądu Najwyższego z dnia 19 maja 1992 r., III CZP 50/92; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., II CKN 933/99.

miało miejsce w rozpatrywanym przypadku). Taka interpretacja jest zgodna z zasadą a maiori ad minus. Gdy wolno było Uczestnikowi „więcej”, to powinien mieć także prawo zrobić „mniej”.

W kontekście tej argumentacji należy zauważyć, że Vectra nie dokonała wypowiedzenia umowy, czy też wypowiedzenia zmieniającego, a poinformowała konsumentów o jednostronnej zmianie warunków umowy, w sytuacji, w której brak reakcji ze strony abonenta oznaczał akceptację wprowadzonych zmian. Argumentacja dotycząca wypowiedzenia umowy nie ma zatem w tym przypadku związku z istotą sprawy.

Odnosząc się do kwestii możliwości swobodnego wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony przez przedsiębiorcę (a nie przez konsumenta) to, w ocenie Prezesa UOKiK, takie działanie jest dozwolone tylko w sytuacjach, w których umowa przewiduje takie uprawnienie. Nie jest to jednak przedmiotem niniejszej sprawy.

- *Vectra działała uczciwie i transparentnie oraz z zachowaniem ustawowego i kontraktowego trybu dla zmian warunków umów / OWU. Komunikacja do abonentów w tym względzie była prosta i czytelna, i w żaden sposób nie wprowadzała konsumentów w błąd. Nie budowała w nich jakiegokolwiek przeświadczenia o tym, że wprowadzane zmiany są zasadne czy legalne, albowiem nie zawierała w ogóle przekazów w tym kierunku. (...) Komunikacja ta jest bardzo prosta i uczciwie wskazuje na konieczność uzupełnienia „postanowień umownych w zakresie podstaw i zasad zmian (...) umów o świadczenie usług”. Nie ma w niej jakichkolwiek dodatkowych elementów zachęcających do pozostania z Vectrą, tj. przekazów marketingowych nakierowanych na odwrócenie uwagi adresatów od zmian OWU. Nie sposób więc także oceniać tej komunikacji jako nieuczciwej, naruszającej dobre obyczaje, czy wprowadzającej jakkolwiek w błąd.*
- *(...) w sprawie nie chodzi o jakąś specyficzną grupę konsumentów - z czym wypada się zgodzić, ale o konsumenta przeciętnego, czyli modelowego. (...) UOKiK nie stwierdza, aby konsument tych treści nie rozumiał. Przeciwnie, z wywodów uzasadnienia Postanowienia należałoby wnosić, że UOKiK nie ma wątpliwości co do zrozumienia przez takiego konsumenta treści zawieranych, czy proponowanych mu umów (w tym ogólnych warunków u Przedsiębiorcy). (...) Nie wiadomo jakiego konsumenta UOKiK zamierza chronić, bo przecież nie przeciętnego konsumenta korzystającego z usług Vectra, który jest zaznajomiony ze swoimi prawami, a w tym został rzetelnie poinformowany o zmianach w OWU i prawach z tym związanych, i który ma możliwość uzyskiwania analogicznych usług od innych dostawców, gdyby jakość lub cena usług Vectra nie odpowiadała mu.*
- *Modelowy konsument musi się liczyć zarówno z tym, że obowiązuje go art. 384¹ KC, jak i z tym, że zawarta z nim umowa na czas nieoznaczony może ulec zmianie lub rozwiązaniu. Nie można zatem twierdzić, że taki konsument ma słuszne prawo poczytywać umowę o charakterze ciągłym za nienaruszalną i niezmienną oraz że zawiera umowę w takim właśnie przekonaniu.*

Wyraźnego zaznaczenia wymaga kwestia, iż argumenty czy dane podstawy faktyczne zaistniały w sprawie, kwestie kosztowe, kwestie rozwoju sieci, czy też uwarunkowania na krajowym rynku usług telekomunikacyjnych są bez znaczenia dla oceny prawnej działania Vectra. Istotą zarzutu jest bowiem brak prawnej możliwości, a nie faktycznej podstawy dokonania zmian postanowień umowy a następnie, na podstawie tych postanowień zmian warunków umowy w postaci ceny za usługę telekomunikacyjną. Spółka zdaje się nie rozumieć, iż zarzut zbudowany jest na braku prawnej możliwości dokonania zmiany z powodu braku w umowie nieabuzywnej klauzuli modyfikacyjnej, która określałaby sytuacje, w których czy to zmiany umowy czy też ceny usługi są możliwe.

Dla konsumentów samo działanie Vectra jest informacją, iż ta uznaje swoje działania za legalne. Przy braku wiedzy prawniczej ze strony konsumentów są oni zatem przeświadczeni, iż taka zmiana jest dopuszczalna. Jako jednak, że jest ona niedozwolona działania Vectra są sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po jej zawarciu. Prostota, a także czytelność przekazu nie mają tu żadnego znaczenia. Nie wpływają bowiem na ocenę prawną takiego

zachowania. Tak jak już wskazywano w Postanowieniu oraz poniżej w uzasadnieniu niniejszej decyzji, aby zmiana była skuteczna jej podstawy faktyczne muszą być przewidziane w zawartej już w umowie klauzuli modyfikacyjnej (podstawa prawna). Dopóki ten warunek nie zostanie spełniony, zasadność i ważność tych przyczyn, a tym bardziej też prostota przekazu nie mają znaczenia. Sam przekaz bowiem niezależnie od jego cech informuje konsumentów nieuczciwej praktyce wprowadzenia zmiany w umowach i może wpływać na decyzję konsumenta w zakresie trwania w umowie i dalszego sposobu jej wykonywania.

- *[UOKiK] nie wskazał przy tym jak realnie Uczestnik miałby zmienić umowy zawarte bez uprzedniego wprowadzenia do treści OWU przedmiotowej klauzuli modyfikacyjnej. Zawieranie aneksów z kilkuset tysiącami klientów nie zaadresuje problemu, albowiem byłoby to rozwiązanie skrajnie nieefektywne -bardzo kosztowne, skomplikowane i długotrwałe w realizacji, niezrozumiałe dla klientów oraz w znaczącej mierze zapewne także bezskuteczne.*

To twierdzenie z kolei jest gołostłowne. Vectra nie wyjaśnia bowiem dlaczego to rozwiązanie jest skrajnie nieefektywne, skomplikowane i długotrwałe w realizacji, a tym bardziej, dlaczego ma być niezrozumiałe dla klientów oraz w znaczącej mierze bezskuteczne.

W ocenie Prezesa UOKiK byłoby ono dla Vectra zapewne kłopotliwe, a przynajmniej dużo bardziej kłopotliwe niż zwykłe poinformowanie drogą elektroniczną o jednostronnie wprowadzonej zmianie. Taki punkt widzenia jest korzystny dla Vectra, gdyż jest w gruncie rzeczy niemal bezkosztowy. Interesy konsumentów, w tym zasady przestrzegania zawartych umów i wykonywania zobowiązania zgodnie z ich brzmieniem, w tym przypadku są zaś dla Przedsiębiorcy zupełnie nieistotne. Kosztowność zaś takiego rozwiązania czy też długotrwałość wynika jedynie z faktu, iż Vectra obsługuje dużą grupę konsumentów. To, że Przedsiębiorca posiada dużą bazę klientów nie może legitymizować naruszenia interesów konsumentów. Warto przy tym mieć na uwadze, że w związku z liczną bazą klientów jej obrót jest także wysoki i ściśle związany z liczbą użytkowników. Vectra czerpie zatem korzyści z dużej liczby użytkowników generujących wysokie przychody dla Spółki, ale jednocześnie ta liczna grupa jest dla niej kłopotliwa w przypadku, gdy winna zapewnić jej minimum praw w zakresie przestrzegania postanowień umownych i obowiązujących przepisów. Zarzut zaś niezrozumiałości dla konsumentów zmian umowy w trybie aneksu zamiast w trybie jednostronnej informacji wysłanej drogą e-mail jest dla Prezesa UOKiK zupełnie nieuzasadniony. Zindywidualizowany sposób kontaktu z konsumentem i możliwość bezpośredniego wyjaśnienia mu zasadności zmian sprzyja zrozumieniu zachowań Przedsiębiorcy.

Reasumując, kosztowność, czy też długotrwałość zmian, jakie zamierza wprowadzić Spółka, a także duża baza posiadanych klientów, nie może usprawiedliwiać łamania prawa, co jest stwierdzeniem oczywistym. Przedsiębiorca o takim znaczeniu na rynku winien ponadto charakteryzować się wysoką wrażliwością na interesy konsumentów i dawać przykład dla mniejszych przedsiębiorców w tym zakresie. Niestety jednak kwestie te wydają się dla Vectra zupełnie poboczne. Vectra zdaje się uznawać, iż im większy przedsiębiorca tym stosowanie do niego reguł prawa winno być słabsze i bardziej pobłażliwe ze strony organów chroniących interesy konsumentów. Jest to wprost sprzeczne z zasadą *De maiore et minore non variant iura*.

- (...) *należy wskazać na wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 4 grudnia 2020 roku, wydany w sprawie zarejestrowanej pod sygn. akt XVII AmA 5/20, w którym sąd ten stwierdził: „Zdaniem Sądu powód ma rację twierdząc, że w zakresie objętym niniejszym postępowaniem przepisy PT są wystarczające do oceny dopuszczalności działania powoda uznanego w decyzji za delikt administracyjny. Przepisy PT przyznają powodowemu przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu prawo do kształtowania cen świadczonych usług tak w zakresie ich pierwotnego określenia jak i, co istotne w sprawie, modyfikowania w czasie trwania umowy oświadczenie usług. Co więcej przepisy PT stanowią wyłączną i pełną podstawę do oceny tego, czy powód mógł dokonać podwyżki cen swoich usług na warunkach na jakich została przeprowadzona.”*

Spółka powołuje wyrok Sądu I instancji, który został uchylony przez wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie w wyniku apelacji Prezesa UOKiK. W wyroku z dnia 20 grudnia 2021 r. wydanym w sprawie prowadzonej pod sygnaturą akt VII AGa 212/21 Sąd Apelacyjny (niepublikowany) uchylając wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie stwierdził m.in., iż:

- Przekonuje stanowisko apelacji, że naruszenie dobrych obyczajów obrazowało możliwy skutek działania powoda wprowadzający w błąd przez informowanie o podwyższeniu opłaty abonamentowej, w sytuacji braku złożenia przez konsumenta do dnia 1 września 2014 r. oświadczenia woli o rozwiązaniu umowy w razie braku akceptacji nowych warunków, **pomimo tego, że powód nie dysponował uprawnieniem do dokonania takiej zmiany.**

- W decyzji informowanie o zmianie jednostronnej warunków umów od 1 września 2014 r. w przypadku braku oświadczenia o rozwiązaniu umowy stanowi naruszenie dobrego obyczaju kontraktowego zasady *pacta sunt servanda* i uzasadnienie decyzji wskazuje, w jaki sposób dobry obyczaj naruszył powód. Pomimo trybu zmiany odpowiadającej przepisom Prawa telekomunikacyjnego, powód nie miał podstawy materialnej do zmiany warunków umów. Co prawda przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne w zakresie regulującym umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych są *lex specialis* do art. 750 k.c., ale w zakresie nieuregulowanym (podstawy zmiany umowy) mają zastosowanie zasady ogólne z kodeksu cywilnego, w tym przypadku zasady zmiany wzorca umowy, czyli poprzez klauzulę modyfikacyjną zawartą w treści umowy z konsumentem.

- Sąd Apelacyjny podziela pogląd, że przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne określają tryb wdrożenia zmian, pozostawiając w zakresie materialnoprawnych przesłanek swobodę w podejmowaniu decyzji przez przedsiębiorcę, która z uwagi na *pacta sunt servanda* powinna być limitowana klauzulą modyfikacyjną. Taki kierunek wykładni prezentuje Trybunał Sprawiedliwości na tle art. 20 ust. 2 dyrektywy 2002/22 w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej).

- Zmiana umowy nie poddaje się weryfikacji, kiedy może nastąpić (przesłanki) oraz jak mogą ulec zmianie ceny i opłaty (kryteria). Tak też wypowiadają się przedstawiciele doktryny, że w oparciu o treść klauzuli modyfikacyjnej konsument musi mieć możliwość przewidzenia, w jakich konkretnie sytuacjach, jakie postanowienia umowy, i w jakim zakresie mogą ulec jednostronnym zmianom.

- Bezpodstawny jest także jednak zarzut dotyczący wprowadzenia zmian do OWU, tj. wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej zawartej w pkt. 20.1.-20.7. OWU. Otóż, skoro wystarczającą podstawą prawną dla wprowadzania podwyżek cen jest dla przedsiębiorcy telekomunikacyjnego art. 61 PT, a w tym zawarta w nim klauzula limitująca wysokość podwyżek (ust. 2), to wprowadzenie przez Vectra do OWU ww. klauzuli (pkt. 20.1.-20.7.) należy rozumieć jako działania dobrowolne i gest wobec konsumentów, polegający na przyznaniu im dodatkowej, dalej idącej ochrony.

Stanowisko Spółki w zakresie funkcji i znaczenia przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2021 r. poz. 576; dalej: **ptU**) w zakresie zmian umowy jest chybione. Utrwalone już stanowisko doktryny i orzecznictwa³ uznaje, iż przepisy tej ustawy nie stanowią podstawy prawnej do zmiany zarówno postanowień umowy, jak i warunków jej świadczenia w postaci ceny usługi. Dla przykładu można tu powołać ostatni wyrok w tej materii dotyczący konkurenta Spółki. W uzasadnieniu wyroku z dnia 4 kwietnia 2022 r. Sąd Apelacyjny w Warszawie w sprawie VII AGa 658/19 stwierdził, iż: *Sąd (...) podziela ocenę Sądu I instancji, iż ww. przepisy Prawa telekomunikacyjnego nie stanowią samoistnej podstawy prawnej do dokonania zmiany warunków umowy, regulaminu oraz cennika, a ponadto art. 60a p.t. nie stanowi lex specialis w stosunku do ogólnych unormowań kodeksu cywilnego w zakresie podstawy zmian stosunków prawnych o charakterze ciągłym, przewiduje zaś dodatkowe warunki jakie musi spełnić operator, aby skutecznie wprowadzić zmiany w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z abonentem.*

Stanowisko to potwierdza także wyżej przywołany wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie w sprawie VII AGa 212/21.

- Vectra jak w dotychczas przekazywanej UOKiK komunikacji niezmiennie podtrzymuje, że nigdy nie otrzymała oryginału Postanowienia, w związku z czym nin. sprawa nie została

³ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 12 maja 2015 r. -XVII Ama 102/13.

należycie wszczęta i nie może być dalej prowadzona. (...) W tych okolicznościach stwierdzić należy, że brak jest dowodu doręczenia Postanowienia do Uczestnika, a odmienne, niepoparte dowodami twierdzenia ze strony UOKiK naruszają art. 8 ust. 1 KPA. (...) W konsekwencji zaistniałego stanu rzeczy postępowanie w nin. sprawie nie zostało należycie wszczęte. Jego dalsze prowadzenie naruszać będzie zatem art. 49 ust. 1 uokik i art. 7 KPA. (...) Niezależnie od powyższego, postępowanie obarczone jest poważną wadą formalną, uniemożliwiającą jego prowadzenie. Uczestnikowi nie doręczono bowiem Postanowienia, w związku z czym postępowanie nie zostało odpowiednio wszczęte i nie może z tego powodu być prowadzone.

Odnosnie zarzutu nie doręczenia postanowienia o wszczęciu postępowania, Prezes UOKiK niezmiennie podtrzymuje, iż zweryfikowano pełną dokumentację sprawy, jak również system wysyłki korespondencji i stwierdzono, iż postanowienie nr RBG-50/2021 zostało wysłane do Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni wraz z wezwaniem do ustosunkowania się do ww. postanowienia w dniu 29 października 2021r. Niezależnie od tego, w związku z wątpliwościami zgłaszanymi przez Przedsiębiorcę, do Spółki została wysłana kopia postanowienia w myśl art. 9 kpa w dniu 13 stycznia 2022r.

Należy także mieć na uwadze treść art. 101 ust. 2 okiU, który stanowi, iż Prezes Urzędu wydaje postanowienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zawiadamia o tym strony. Zgodnie zatem z tym przepisem organ ochrony konsumentów jest zobowiązany jedynie do zawiadomienia strony o wydaniu postanowienia, nie zaś do przesyłania go w pełnej treści do strony. Mimo to jednak, zgodnie z wieloletnią praktyką Prezesa UOKiK, Spółka została o wydaniu postanowienia zawiadomiona poprzez przesłanie pełnej treści postanowienia wraz z uzasadnieniem. Ponadto, w osobnym piśmie zamieszczonym w tej samej kopercie wezwano Spółkę do ustosunkowania się do zarzutu zawartym w analizowanym postanowieniu. Vectra otrzymała zatem 3 pisma, w których została zawiadomiona o wydaniu postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Co więcej, termin na ustosunkowanie się do ww. postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest terminem instrukcyjnym i Spółka miała możliwość by ustosunkować się do treści postanowienia, aż do wydania niniejszej decyzji, z czego skorzystała. Nie sposób zatem doszukać się w jakim celu zarzut ten jest przez Spółkę podnoszony, gdyż w żaden sposób, nawet przyjmując hipotetycznie, iż pierwsza przesyłka z postanowieniem do Vectra nie dotarła, sytuacja ta nie ograniczyła prawa do obrony Spółki czy też jej uczestnictwa w niniejszym postępowaniu. Spółka również bowiem nie wskazuje, aby sytuacja ta w jakikolwiek sposób uniemożliwiła jej ustosunkowanie się i zajęcie stanowiska w zakresie zarzutu. Spółka zapoznawała się także z aktami sprawy, kiedy to miała możliwość przestudiowania wszystkich zgromadzonych do tej pory w sprawie dokumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, podniesienie tego zarzutu jest jedynie częścią agresywnej retoryki Spółki, jaka jest prezentowana przez jej pełnomocnika, który kontestuje wszystkie działania Prezesa UOKiK w niniejszym postępowaniu. Retoryka ta zaś stanowi kontynuację postawy Spółki, jakiej dawała ona wyraz już na samym początku zakwestionowania zachowań Vectra, tj. po wystosowaniu do niej wystąpienia trybie art. 49 okiU. Już wtedy bowiem Vectra wykazała się brakiem dialogu ze Prezesem UOKiK i nie wykazywała woli polubownego załatwienia sprawy, gdyż na wystąpienie nie odpowiedziała i kontynuowała swoje działania zakwestionowane ostatecznie w niniejszej decyzji.

Należy także podnieść, iż Prezes UOKiK nie może odpowiadać za problemy z organizacją systemu kancelaryjnego odbioru przesyłek pocztowych u Przedsiębiorcy. Takie zaś występowały w okresie, w którym wysłane zostało do Spółki postanowienie o wszczęciu postępowania, o czym informował przedstawiciel Vectra w rozmowie telefonicznej z sekretarzem Delegatury UOKiK w Bydgoszczy. Problemy te zaś miały wynikać ze zmiany pełnomocnika Spółki.

- *U podstaw stanowiska UOKiK leży jednak błąd utożsamienia formalnej zmiany, polegającej na wprowadzeniu do treści umowy „materialnej” klauzuli modyfikacyjnej, z samą zmianą materialną warunków umowy. UOKiK uważa bowiem, że jakakolwiek zmiana umowy z konsumentem jest sprzeczna z dobrymi obyczajami, o ile nie wynika z warunków umowy*

z konsumentem precyzujących wprowadzanie takich zmian. UOKiK przywiązuje do obu tych rodzajów zmian identyczne znaczenie. Nie rozróżnia zmian wprowadzających postanowienia dające możliwość dokonywania zmian materialnych od samych zmian materialnych. (...) W przekonaniu Uczestnika stanowisko UOKiK jest błędne i narusza przepisy KC w odniesieniu do umów o charakterze ciągłym - umów zawartych na czas nieoznaczony. Uczestnik uważa bowiem, iż możliwość zmiany umowy zawartej na czas nieoznaczony stanowi nieodłączoną cechę stosunku prawnego o charakterze ciągłym i długoterminowym. KC nie przewiduje instytucji „umów zawieranych na wieczność”, niezmiennych, a interpretacja przedstawiona przez UOKiK w treści Postanowienia powodowałaby wprowadzenie takiej właśnie instytucji.

W kontekście tego argumentu należy stwierdzić, że rozróżnienie, jakie zostało w nim zaprezentowane jest sztuczne i nie znajduje oparcia ani w przepisach, ani w orzecznictwie. Prezes UOKiK, jak zostanie to zaprezentowane w niniejszej decyzji, stoi na stanowisku, że każda zmiana - zarówno dotycząca wdrożenia nowych postanowień do wykonywanych umów, jak i zmian cen świadczonych usług, przy umowach zawieranych na czas nieoznaczony - możliwa jest tylko w sytuacji, w której istnieje w danej umowie odpowiednia (tj. nieabuzywna) klauzula modyfikacyjna, a sama zmiana zostanie dokonana w trybie określonym w ustawie (tak jak wskazuje art. 60 i nast. ptU). Jeżeli przedsiębiorca nie zapewnił we wzorcu umowy odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej w umowie na czas nieoznaczony to należy domniemywać, że w jego intencji brak było zamiaru dokonywania w przyszłości zmian tego rodzaju umów. Jeżeli jednak zmieniłby w tym zakresie zdanie, to w takim wypadku powinien wprowadzić do tychże umów odpowiednią klauzulę modyfikacyjną w oparciu o zgodne oświadczenie dwóch stron umowy.

Ustosunkowanie się do raportu pt. „Rozwój polskiego rynku telekomunikacyjnego i bazy kosztowej Vectra w kontekście podwyżek cen dla abonentów Spółki” z 14.12.2021 r.

Vectra przedstawiła pisma sporządzone przez firmę doradczą Arthur D. Little (dalej jako „ADL”) i raporty:

a. ekstensywny raport pt. „Rozwój polskiego rynku telekomunikacyjnego i bazy kosztowej Vectra w kontekście podwyżek cen dla abonentów Spółki” z 14.12.2021 r.,

oraz

b. podsumowanie ww. raportu z 14.12.2021 r.,

Zdaniem Vectra, Raporty ADL wykazują, iż zmiany w OWU i dokonane na ich podstawie podwyżki miały jedynie:

a. służyć utrzymaniu i dalszemu podwyższaniu jakości usług Vectra dla konsumentów;

b. zaadresować w adekwatnym stopniu historyczny wzrost kosztów świadczonych usług oraz nakładów inwestycyjnych na ich rozwój,

nie gwarantując przy tym Vectra uzyskania jakichkolwiek nadwyżek i wzrostu zysków. Nakładając na to dodatkowo czynniki makroekonomiczne, nasilające wzrost kosztów Przedsiębiorcy, nie sposób twierdzić, aby uzyskał on jakkolwiek nadmierne korzyści kosztem konsumentów.

Na wstępie, należy zauważyć, iż przedłożony raport jest raportem prywatnym sporządzonym na zlecenie Vectra. W ocenie Prezesa UOKiK, jest to bardzo istotna kwestia, gdyż nie można takiemu raportowi przyznać *a priori* przymiotu obiektywności. Raport ten został zamówiony przez Spółkę na poparcie swojego stanowiska. Wskazuje to jednoznacznie na fakt, iż gdyby raport prywatny okazał się dla strony negatywny, nie zostałby przedłożony.

Najistotniejsze jest jednak to, iż raport ten dotyczy kwestii nieistotnej dla oceny prawnej zachowania Vectra. Dotyczy bowiem przyczyn faktycznych wprowadzonej podwyżki. Przyczyny te zaś choćby były realne nie zostały ujęte w klauzuli modyfikacyjnej. Mając to na uwadze, zauważyć należy, iż przedsiębiorcy, jakkolwiek by nie zapewniali o swoim zainteresowaniu dbałością o interesy konsumentów, w pierwszej kolejności dbają o swój interes ekonomiczny i marketingowy, co jest całkowicie zrozumiałe. Uzasadnienie kosztowe jest bowiem dla nich wystarczającą przesłanką do podwyższenia opłat dla konsumentów. Interesy konsumentów w tym

zakresie i ich prawo do oczekiwania, iż przedsiębiorca będzie wykonywał umowę w kształcie z momentu jej zawarcia wydaje się zaś być dla przedsiębiorcy nieistotne.

Spółka powinna wykazywać się dużo wyższą wrażliwością w zakresie ochrony interesów konsumentów i stać na straży interesów konsumentów, próbując jednocześnie pogodzić je ze swoimi słusznymi interesami, zgodnie z przepisami prawa. Interesy konsumentów, jako słabszej strony stosunków prawnych na rynku, wymagają daleko posuniętej ochrony i wykorzystania wszystkich środków dopuszczalnych prawem w celu ich ochrony. Przedsiębiorcy nie powinni zaś jedynie zmierzać do uproszczenia procesu prowadzenia działalności gospodarczej i maksymalizacji zysków często kosztem najslabszych uczestników rynków, bez których *nota bene* ich działalność byłaby bezcelowa.

Nie można bowiem uznać, mając na uwadze dobro konsumentów, iż prawidłowe jest podanie jedynie okoliczności faktycznych dokonywanych zmian w umowie bez uprzedniego przewidzenia ich w umowie w formie klauzuli modyfikacyjnej (podstawy prawnej). Niewystarczające jest zapewnienie ochrony interesów konsumentów w przypadku jednostronnej zmiany umowy poprzez prawo wypowiedzenia umowy i pozostawienie konsumentów często bez możliwości korzystania z usług, które w obecnych czasach są usługami podstawowymi (dostęp do sieci Internet czy telewizji). Nie wspominając o innych niedogodnościach związanych z takim władcym zachowaniem przedsiębiorcy w postaci kosztów i czasu zużytego na poszukiwania nowego dostawcy (o ile taka usługa w miejscu zamieszkania konsumenta jest w ogóle dostępna w porównywalnych parametrach) oraz chociażby utraty nakładów, jakie konsument poniósł przy okazji zawierania umowy o świadczenie tych usług (zarówno ekonomicznych np. opłata aktywacyjna, jak i pozaekonomicznych czas poświęcony na kontakt z przedsiębiorcą, porównanie ofert itp.). Jest to szczególnie dotkliwa uciążliwość, kiedy między zawarciem umowy a jej zmianą przez Przedsiębiorcę upływa nawet kilka dni i konsument zawierający umowę na czas nieoznaczony na określonych warunkach musi godzić się z jej zmianą zaraz po jej zawarciu albo, nie zgadzając się na tę zmianę, wypowiedzieć dopiero co zawartą umowę i podejmować ponownie działania w celu poszukiwania nowego dostawcy i doprowadzenia do zawarcia umowy i instalacji urządzeń odbiorczych. Niekiedy konsument nie ma też możliwości wybrania innego dostawcy, gdyż tylko Vectra świadczy dane usługi w miejscu zamieszkania konsumenta, pozostali zaś świadczą usługi nieporównywalne z tymi Vectra.

Te przypadki powinny zasługiwać na ochronę prawną. Mając zaś na uwadze zasadę, iż nie można dopuszczać do odmiennej interpretacji prawa w zależności od tego kogo ta interpretacja ma dotyczyć - *lura non in singulas personas, sed generaliter constituuntur; Lege non distinguente nec nostrum distinguere* - (konsumentów, którzy zawarli umowę kilka lat temu i konsumentów, którzy zawarli umowę kilka dni temu) dla czystości i powszechności rozwiązań prawnych interpretacja tych przepisów musi być identyczna i w równym stopniu chronić interesy konsumentów w obydwu przypadkach występujących na rynku.

Niezależnie od powyższego warto wskazać, iż jak wynika z przepisów okikU jedynie w sprawach wymagających wiadomości specjalnych Prezes Urzędu, po wysłuchaniu wniosków stron co do liczby biegłych i ich wyboru, może wezwać jednego lub kilku biegłych w celu zasięgnięcia ich opinii (art. 54 okikU). W niniejszej sprawie taka sytuacja nie zachodzi. To Prezes UOKiK został bowiem wyposażony przez ustawodawcę w kompetencję do oceny zachowań przedsiębiorców w zakresie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Zgodnie bowiem z art. 26 okikU Prezes Urzędu *wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24*. Jako, że Prezes UOKiK jest podmiotem wykwalifikowanym w tego typu kwestiach, korzystanie z opinii biegłych (specjalistów) w tym zakresie jest niecelowe i może stanowić niedopuszczalną próbę wpływu na ustawowe uprawnienia orzecznicze organu. To Prezes UOKiK posiada wystarczającą wiedzę w zakresie rozstrzyganych w niniejszej sprawie zagadnień prawnych i to Prezes UOKiK ocenia wpływ analizowanych zachowań przedsiębiorcy na zbiorowe interesy konsumentów.

W ostatecznym stanowisku przed wydaniem decyzji, w piśmie z dnia 15 grudnia 2022r., Vectra (poza okolicznościami omówionymi powyżej) podniosła, w szczególności iż (poniżej przedstawiono stanowisko Vectra w większości w formie cytatów, aby jak najwierniej oddać jego treść):

- na rynku panują trudne warunki gospodarcze nawarstwiające się od 2020 roku, zaś zarzut stawiany Spółce nie uwzględnia tych realiów. Spółka wskazała na narastającą od wielu miesięcy inflację oraz wzrost czynników kosztowych (w tym w szczególności) kursów walut obcych, kosztów pracy i kosztów nośników energii, co powoduje problem gwałtownie wzrastających kosztów działalności i malejącej wartości przychodów.

- Wg. Spółki „przeciętny konsument musi być świadomy i po prostu liczyć się ze wzrostem cen, szczególnie w dłuższym horyzoncie czasowym. Z drugiej strony, przedsiębiorcy działający w sektorze konsumenckim, poddawani skutkom ww. trudnych warunków gospodarczych, zasługują na ochronę, aby byli w stanie zapewniać konsumentom usługi na niepogorszonym poziomie i warunkach. Te uwarunkowania powinny być uwzględniane przy:

a. stosowaniu ogólnych zasad prawnych (jak zasada pacta sunt servanda), których rozumienie nie jest stałe, niezmiennie, ale kształtowane jest przez zmieniające się obyczaje i główne mierniki życia społeczno-gospodarczego;

b. rozumieniu przeciętnego konsumenta, a w tym tego, czego powinien on być świadomy i z jakimi zmianami się liczyć w zakresie nabywanych świadczeń, szczególnie o długoterminowym charakterze;

c. wyważaniu interesów konsumentów i przedsiębiorców w kierunku takim, aby zachować na rynku możliwość świadczenia na rzecz konsumentów usług ciągłych na satysfakcjonującym dla nich poziomie i w wygodnym dla nich formacie czy to umów długoterminowych, czy to umów na czas nieokreślony, przy urozmaiconej ofercie rodzajowej i pakietyzacji.”

- „Ww. realia oznaczają, że dla zachowania jakości i standardu usług telekomunikacyjnych ich ceny muszą nieuchronnie wrastać.”

- „zarzuty i stanowisko UOKiK wymuszają masowe rozwiązywanie umów z abonentami przez Spółkę, co nie dość, że byłoby rozwiązaniem gospodarczo absurdalnym i służyłoby chyba tylko interesom finansowym konkurentów Spółki (!), to dla konsumentów (klientów Spółki) byłoby działaniem zupełnie niezrozumiałym oraz narażającym ich na koszty i niedogodności związane z ponownym nawiązywaniem umów o usługi czy to ze Spółką, czy z innymi dostawcami. A przecież każdy z klientów Spółki, który był niezadowolony z jej usług lub zmian w OWU miał możliwość „bezkosztowej” rezygnacji z nich przy wprowadzaniu przedmiotowych zmian w OWU i potem podwyżek. Doszło bowiem wówczas do otwierania tzw. okna migracyjnego zgodnie z art. 60a Pt i postanowieniami OWU.”

- „UOKiK dąży jedynie do niepodwyższania cen usług dla konsumentów. Tyle, że to dążenie zarówno wychodzi poza kompetencje UOKiK, jak i jest w kontekście całego otoczenia społeczno-gospodarczego w Polsce szkodliwe tak dla rynku telekomunikacyjnego, jak i całej gospodarki - oraz w efekcie także dla samych konsumentów. Tymczasem UOKiK powinien brać pod uwagę nie tylko formalistycznie i ciasno rozumiany interes abstrakcyjnego wzorcowego konsumenta (nota bene, wadliwie ustalonego przez UOKiK na poziomie właściwym dla osoby niedoinformowanej i nierozsądnej - o czym Spółka już pisała we wcześniejszych pismach), ale także całe otoczenie społeczno-gospodarcze (jak wyżej)”.

- „wydanie decyzji realizującej stawiane do tej pory zarzuty i nałożenie kary:

a. nie będzie adresować (zaspokajać, zabezpieczać) żadnych realnych interesów konsumentów;

b. nie będzie miało charakteru i skutku sprawiedliwej restytucji, albowiem Vectra nie uzyskała żadnych nadmiernych korzyści kosztem konsumentów;

c. realizować może jedynie doraźne cele fiskalne, które nie są przesłanką stosowania przepisów uokik;

d. spowoduje istotny negatywny skutek finansowy dla Vectra, jej pracowników kontrahentów;

e. negatywnie wpłynie na jakość świadczonych przez Vectra usług konsumentom zarówno w wymiarze codziennym (utrzymaniowym), jak i ich braku ich polepszania poprzez zaniechanie modernizacji infrastruktury;

f. *negatywnie wpłynie potencjał konkurencyjny Grupy Vectra wobec dominujących na naszym rynku międzynarodowych korporacji: Orange, Play/UPC, T-Mobile, grupa Inea/Fiberhost.*”

- w ocenie Spółki materiał dowodowy zebrany w sprawie jest w znaczącej mierze niepełny i bezużyteczny, przez co nie pozwala na:

a. ustalić ilości konsumentów, którzy wypowiedzieli umowy z powodu dokonania przedmiotowych zmian w OWU lub wysokości opłat;

b. ustalić ilości konsumentów, dla których rzeczywistym powodem zakończenia współpracy z Vectra było dokonanie przedmiotowych zmian w OWU lub wysokości opłat;

c. ustalić tego, czy przedmiotowe zmiany OWU wywołały jakiegokolwiek nadzwyczajny negatywny oddźwięk wśród abonentów Spółki i wzmożony stopień odejść;

d. ustalić tego, czy przedmiotowe zmiany opłat wywołały nadzwyczajny negatywny oddźwięk wśród abonentów Spółki w postaci wzmożonego stopnia wypowiedzeń umów, a tym ewentualny stopień takiego wzmożenia;

- *„decyzja, zawierająca rozstrzygnięcie inne niż umorzenie postępowania, wydana będzie w oparciu o arbitralne oceny oraz niewykazane dowodowa założenia i hipotezy, a to z braku materiału dowodowego pozwalającego na rzetelną ocenę okoliczności istotnych dla zweryfikowania zasadności postawionych zarzutów. Postępowanie dowodowe zostało przeprowadzone powierzchownie, błędnie lub wybiórczo. Materiał dowodowy jest w istotnym zakresie niedostateczny lub go wręcz brak.*”

- *„Jakiegokolwiek decyzja wydana w niniejszym postępowaniu inna niż jego umorzenie, czyli stwierdzająca zarzucane Spółce praktyki i naruszenia, będzie swojego rodzaju kuriozum prawnym i społecznym. Będzie bowiem penalizowała działanie polegające na wprowadzeniu przez przedsiębiorcę do ogólnych warunków umów ciągłych (obowiązujących na czas nieokreślony) rozwiązań nie dość, że postulowanych w praktyce i orzecznictwie UOKiK i sądów, to chroniących konsumentów przed zmianami opłat lub skutkami zmian opłat lepiej niż rozwiązania ustawowe.*”

- *„Vectra była uprawniona zarówno do dokonania przedmiotowej zmiany OWU, jak i kwestionowanego przez UOKiK podwyższania cen świadczenia usług telekomunikacyjnych.*”

- *„Brak jest podstaw do prowadzenia postępowania przez UOKiK, a wszczęte należy umorzyć (...) jako bezprzedmiotowe, albowiem, aby Vectra można było przedstawić zarzuty zawarte w postanowieniu o wszczęciu postępowania, musiałoby dojść do koniunkcji następujących zdarzeń:*

a. *wprowadzenie przez Vectra klauzuli modyfikacyjnej nie miało podstaw prawnych, oraz*

b. *zmiana cen wprowadzona przez Vectra nie miała podstaw prawnych.*

Tymczasem jak zostało wskazane w dotychczas złożonych pisma Spółki, każde z przedmiotowych działań Vectra było oparte o obowiązujące przepisy prawa.”

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni jest wpisana przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000089460. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej.

Vectra jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym świadczącym usługi telekomunikacyjne w postaci telewizji kablowej (analogowej i cyfrowej, w tym dostępu do programów telewizyjnych w standardzie HD), szerokopasmowego dostępu do Internetu (tradycyjnego kablowego oraz mobilnego poprzez modem USB) oraz telefonii stacjonarnej bazującej na technologii cyfrowej. Vectra świadczy usługi dla ponad 1.700.000 abonentów na terenie 2100 miejscowości w Polsce. Prowadzi także 158 punktów obsługi⁴. Zadaniem Vectra jest dostarczanie abonentom wszystkich oferowanych usług, dbanie o kompleksową obsługę klienta, relacje z nadawcami, a także kontakty z lokalnymi władzami i administratorami zasobów mieszkaniowych, na obszarze których świadczy

⁴ Źródło: <http://www.vectra.pl/o-nas> (dane na dzień 14 grudnia 2022r.)

swoje usługi. Kapitał zakładowy Spółki to 331.682.590 zł (opłacony w całości). Na dzień wydania niniejszej decyzji strona internetowa przedsiębiorcy funkcjonuje pod adresem <http://www.vectra.pl>.

W toku Postępowania Wyjaśniającego ustalono, że Spółka w latach 2019 - 2020 wystąpiła do konsumentów z informacją o zmianie w zapisach OWU. Spółka informowała, iż dokonała modyfikacji pkt 20 OWU poprzez wprowadzenie pkt 20.1-20.7 do aktualnie wykonywanych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Informacja została skierowana głównie do klientów Vectra, którzy mieli zawartą umowę na czas nieoznaczony i nie byli związani zobowiązaniem promocyjnym. Wprowadzeniem nowego zapisu OWU objęto [tajemnica przedsiębiorstwa; dalej również: tp] konsumentów. Dotyczyła ona usług: telewizyjnej i internetowej, jakie Vectra świadczy konsumentom. Poniższa tabela przedstawia podane przez Vectra liczby konsumentów objętych zmianą.

Tabela 1

	Umowy na czas oznaczony		Umowy na czas nieoznaczony poza okresem zobowiązania
	okres zawierania umów	Liczba konsumentów objętych zmianą	Liczba konsumentów objętych zmianą
Usługi Telewizyjne	12 miesięcy	[tp]	[tp]
	22 miesiące	[tp]	
	24 miesiące	[tp]	
	32 miesiące	[tp]	
	36 miesięcy	[tp]	
Usługi internetowe	12 miesięcy	[tp]	[tp]
	24 miesiące	[tp]	
Usługi telefoniczne	nie dotyczy	nie dotyczy	[tp]
Pozostałe kombinacje usług (paczki zawierające więcej niż jedną usługę)	12 miesięcy	[tp]	[tp]
	22 miesiące	[tp]	
	24 miesiące	[tp]	
	32 miesiące	[tp]	
	36 miesięcy	[tp]	

Poniżej znajduje się tabela wskazująca terminy wysyłki informacji o wprowadzeniu klauzuli modyfikacyjnej i daty jej wprowadzenia udostępniona przez Vectra na wezwanie Prezesa UOKiK.

Tabela 2

Forma wysyłki	Data nadania	Data wejścia w życie zmiany
List zwykły	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
e-mail	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]

W wyniku przedmiotowej zmiany, o której mowa w niniejszym postanowieniu zapis pkt 20 OWU miał uzyskać, w ocenie Spółki, następujące brzmienie:

20.1 W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony, a w tym dodatkowo po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podniesienia lub wprowadzenia nowych Opłat Abonamentowych określonych w Umowie, Cenniku lub Regulaminie, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, z powodu podwyższenia kosztów świadczenia Usług i działalności Dostawcy Usług wynikające z okoliczności takich jak:

a. zmiany przepisów prawa,

b. istotne zmiany w interpretacji prawa dokonane przez organy władzy publicznej lub wytyczne organów władzy publicznej wpływające na konieczność zmiany warunków Usług, ponoszenie dodatkowych opłat oraz kosztów dostarczania Usług,

c. wzrost kosztów i nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na jakość i zawartość Usług, m.in. koszty reemisji Programów i powiązane z nimi opłaty, koszty dostępu i utrzymania infrastruktury, koszty międzyoperatorskie, koszty pracy oraz energii elektrycznej,

d. wzrost cen towarów i usług potwierdzony wzrostem Roczego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej 100,

a także z powodu znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi Usług, w tym poprzez dodanie nowych Programów telewizyjnych lub stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, Usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług.

Dostawca Usług uprawniony jest do podniesienia opłat abonamentowych z przyczyn wskazanych powyżej nie częściej niż raz do roku oraz każdorazowo nie więcej niż o 10 złotych dla każdej Usługi, której dotyczy przyczyna zmian. Ograniczenie to nie dotyczy jednak zmiany lub wprowadzenia opłat z przyczyn wskazanych w pkt. a) powyżej.

20.2. W przypadku Umów z Okresem Zobowiązania zawartych na czas nieokreślony podwyższenie lub wprowadzenie nowych Opłat Abonamentowych w czasie Okresu Zobowiązania będzie jednak możliwe wyłącznie w przypadku, jeżeli nie będzie wiązało się z automatycznym podwyższeniem uiszczanej przez Abonenta opłaty w Okresie Zobowiązania (tj. wejdą one w życie po zakończeniu Okresu Zobowiązania). Ograniczenie zawarte w niniejszym ustępie nie dotyczy jednak zmiany cen lub opłat z przyczyn wskazanych w pkt. 20.1. lit. a) powyżej.

20.3. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany w zakresie podwyższenia lub wprowadzenia nowych Opłat Abonamentowych muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 20.1, a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.

20.4. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia opłat za świadczone przez niego Usługi lub usunięcia opłaty za nieświadczone już Usługi, zarówno w Okresie Zobowiązania, jak i poza Okresem Zobowiązania lub w przypadku braku Okresu Zobowiązania.

20.5 W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony, tak w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania, jak również w odniesieniu do Umów bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do zmiany Warunków Umowy określonych w Umowie lub Regulaminie w następujących przypadkach:

- a. zmian wynikających z przepisów prawa (w tym zmian stawki podatku VAT),
- b. zmian wynikających z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź z orzeczeń sądów,
- c. stworzenia Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług lub aplikacji wprowadzonych do oferty Dostawcy Usług,
- d. całkowitego zaprzestania nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego w dotychczasowym kształcie przez jego nadawcę, przy czym: zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego na inną nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym zmiany warunków Umowy. Dostawca Usług w miarę możliwości może świadczyć najbardziej przedmiotowo produkt znajdujący się w jego aktualnej ofercie;
- e. rozwiązania lub odmowy przedłużenia przez licencjodawcę z przyczyn nie leżących po stronie Dostawcy Usług umowy o dostarczanie produktu (w tym Programu Gwarantowanego), usługi lub aplikacji, niezbędnych dla świadczenia Usługi na rzecz Abonenta.

20.6. Dostawca Usług jest nadto uprawniony do zmiany Warunków Umowy określonych w Umowie lub regulaminie tak w Okresie Zobowiązania, jak i poza Okresem w przypadku rozszerzenia funkcjonalności świadczonych Usług albo ograniczenia oferty Dostawcy na całości lub części obszaru działania Dostawcy Usług, które polegają na:

- a. zaprzestaniu świadczenia Usług (w tym Programu Gwarantowanego) w technologii bądź o parametrach nie odpowiadających standardom rynkowym uwarunkowanym aktualnym stanem rozwoju techniki, z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych Usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej technologii, jeśli jest to technicznie możliwe i Abonent zgodzi się na dokonanie nieodpłatnych zmian w zakresie Urządzeń Abonenckich umożliwiającym korzystanie z Usług do końca Okresu Zobowiązania w nowej lub zastępczej technologii,
- b. zaprzestaniu przez Dostawcę Usług świadczenia Usług w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowanemu potrzebą ujednoczenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług), z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych Usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe i Abonent zgodzi się na dokonanie nieodpłatnych zmian w zakresie Urządzeń Abonenckich umożliwiającym korzystanie z Usług do końca Okresu Zobowiązania w nowej lub zastępczej technologii.

20.7. Wprowadzane przez Dostawcę usług zmiany, o których mowa w pkt. 20.5-20.6. muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 20.5-20.6., a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.

W toku postępowania Przedsiębiorca przedłożył także wzory pism kierowanych do konsumentów, w których byli oni informowani o zmianie warunków świadczenia usług. W pismach tych znajdowały się informacje o następującej treści:

Szanowni Państwo,

mając na względzie poprawę czytelności i konieczność uzupełnienia treści obowiązujących postanowień umownych w zakresie podstaw i zasad zmian warunków Państwa umów o świadczenie usług, informujemy, że zmieniamy Ogólne Warunki Umowy.

Zmiany dokonane w tym dokumencie mają na celu ustalenie trybu realizacji modyfikacji umów, tj. wskazują, w jakich sytuacjach Dostawca Usług ma możliwość dokonania zmiany warunków zawartej umowy (pkt. 20.1 - 20.7 Ogólnych Warunków Umowy) oraz porządkują zapisy (usunięcie pkt. 12).

Dodaaliśmy wszelkich starań, by treść i forma nowej dokumentacji była przejrzysta i zrozumiała dla każdego z Państwa. Nowe warunki świadczenia usług będą obowiązywać od dnia 01.11.2020 roku.

Pozostałe warunki świadczenia Usług, takie jak wysokości opłat abonamentowych, nie ulegają zmianie.

Akceptacja warunków nie wymaga żadnych działań z Państwa strony.

Jeśli nie akceptują Państwo wspomnianych zmian w Ogólnych Warunkach Umowy, przysługuje Państwu prawo do złożenia wypowiedzenia według zasad wskazanych poniżej.

Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy abonenckiej powinno być dostarczone do firmy Vectra S.A. nie później niż 31.10.2020 r. W takim przypadku rozwiązanie umowy nastąpi z dniem wejścia powyższych zmian w życie, tj. z dniem 01.11.2020 r.

Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej. Pismo składane przez Abonenta powinno zostać przesłane na adres siedziby Dostawcy Usług (al. Zwycięstwa 253, 81-515 Gdynia) lub Biura Obsługi Klienta, których dane kontaktowe znajdują się pod adresem: <https://www.vectra.pl/kontakt/salony-firmowe>. Wypowiedzenie składane przez Abonenta może zostać przesłane także na numer faksu Dostawcy Usług albo drogą elektroniczną.

W przedmiotowym oświadczeniu prosimy o podanie jako przyczyny wypowiedzenia Umowy Abonenckiej „brak akceptacji zmian w dokumentacji abonenckiej”. Informujemy jednocześnie, iż brak podania przyczyny może skutkować uznaniem, iż wypowiedzenie złożone zostało na zasadach ogólnych. Niezłożenie wypowiedzenia w powyższym terminie spowoduje, iż od dnia 01.11.2020 r. umowa będzie realizowana na zmienionych warunkach.

W załączeniu przesyłamy Państwu wykaz zmian w dokumentacji abonenckiej oraz zmieniony wzorzec umowy o świadczenie usług.

Zgodnie z oświadczeniem Przedsiębiorcy zawartym w piśmie 5 października 2020 r., zmiana w zapisach OWU została dokonana na podstawie pkt 10 OWU o treści:

Dostawcy Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w warunkach Umowy. Abonentowi przysługuje prawo odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 60a i/lub art. 61 Prawa Telekomunikacyjnego oraz z pkt 21-24 Umowy.

Po poinformowaniu konsumentów o dodaniu do OWU cytowanych wyżej zapisów (pkt 20.1-20.7) Spółka w dniach wskazanych w poniższej tabeli występowała do konsumentów z informacją o zmianie warunków świadczonych przez Przedsiębiorcę usług, w tym telewizyjnej i dostępu do sieci Internet, w postaci zmiany ceny abonamentu za jedną lub obie usługi o 5 zł.

Tabela 3

Forma wysyłki	Data nadania	Data wejście w życie zmiany	Rodzaj usługi i wysokość podwyżki
List zwykły/e-mail	[tp]	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]	[tp] [tp]
	[tp]	[tp]	[tp] [tp]
	[tp]	[tp]	[tp] [tp]
	[tp]	[tp]	[tp] [tp]
	[tp]	[tp]	[tp] [tp]
	[tp]	[tp]	[tp] [tp]
	[tp]	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]	[tp]
	[tp]	[tp]	[tp]

Zmiany polegały zatem na podwyższeniu ceny za usługę telewizji lub dostępu do Internetu o kwotę 5 zł brutto. W piśmie informującym o zmianie Spółka wskazywała abonentom wysokość podwyżki oraz akcentowała dbałość o najwyższą jakość świadczonych usług oraz wzrastające koszty prowadzonej działalności. Na marginesie można wskazać, iż Vectra nie podawała żadnych wskaźników i ich wysokości, czy też innych okoliczności faktycznych, które miałyby uzasadniać zmianę ceny abonamentu. Przedmiotowa wiadomość została skierowana przede wszystkim do klientów Vectra, którzy mieli zawartą umowę na czas nieoznaczony oraz nie wiązała ich okres zobowiązania wynikający z korzystania z usługi promocyjnej.

Zmianą ceny świadczenia usług telewizji lub dostępu do sieci Internet polegającą na podwyższeniu opłaty o 5 zł brutto objętych zostało [tajemnica przedsiębiorstwa] konsumentów. Poniższa tabela przedstawiona przez Vectra pokazuje, iż zmiany te dotyczyły następującej liczby klientów Vectra.

Tabela 4

	Umowy na czas oznaczony		Umowy na czas nieoznaczony bez okresu zobowiązania
	Okres zawierania umów	Liczba konsumentów objętych zmianą	Liczba konsumentów objętych zmianą
Usługi telewizyjne	12 miesięcy	[tp]	[tp]
	22 miesiące	[tp]	
	32 miesiące	[tp]	
	36 miesięcy	[tp]	
Usługi internetowe	12 miesięcy	[tp]	[tp]
	22 miesiące	[tp]	
	32 miesiące	[tp]	
	36 miesięcy	[tp]	

Powyższa zmiana była dokonywana jedynie poprzez wskazanie w piśmie lub wiadomości e-mail skierowanym do abonentów wysokości podwyżki opłaty abonamentowej i naliczeniu podwyższonej wysokości abonamentu po wprowadzeniu zmiany.

W toku niniejszego postępowania Przedsiębiorca przedłożył wzory wiadomości kierowanych do konsumentów, w których byli oni informowani o zmianie warunków świadczenia usług. W pismach tych znajdowały się informacje o następującej treści (zawiadomienie datowane na dzień 21 lutego 2020 r.):

Głównym celem Grupy Vectra jest dostarczanie swoim Klientom nowoczesnych, dopasowanych do ich potrzeb usług o najwyższej jakości. To dlatego od lat sukcesywnie inwestujemy środki w rozwój sieci telekomunikacyjnej i infrastruktury oraz rozwijamy portfolio oferowanych usług.

W naszej usłudze telewizyjnej znajdziecie Państwo aż 205 programów, w tym 135 w jakości HD, a także kanały w najwyższej rozdzielczości 4K (Ultra HD). Regularnie wzbogacamy bibliotekę filmów na żądanie (VOD) o nowe polskie i zagraniczne produkcje. Nasza usługa TV Online z dedykowaną aplikacją, którą stale rozwijamy, umożliwi Państwu korzystanie z telewizji zarówno w domu, jak i poza nim, na urządzeniach mobilnych, takich jak telefon czy tablet.

Pragnąc dostarczać usługi z zachowaniem najwyższych standardów, stale inwestujemy w rozwój i modernizację sieci, oferując Państwu Internet stacjonarny do 2 Gb/s. Ponadto od kilku lat świadczymy i rozwijamy dla Państwa ofertę usług mobilnych, zapewniając coraz większe pakiety danych Internetu LTE.

Mając na uwadze Państwa oczekiwania, a także zmianę sposobu korzystania z Internetu polegającą na coraz większej liczbie urządzeń jednocześnie podłączonych do sieci oraz wciąż rosnącą popularność korzystania z usług streamingu, a tym samym potrzebę wyższej przepływności danych, dokładamy wszelkich starań, aby regularnie wprowadzać nowoczesne rozwiązania, technologie, a także sprzęt, narzędzia i systemy najnowszej generacji.

Od kilku lat mierzymy się z wciąż rosnącymi kosztami działalności i świadczenia usług. Wynikają one nie tylko z konieczności inwestowania w coraz nowocześniejsze i bardziej wydajne technologie, ale również z rosnącej inflacji, która jest wypadkową wzrostu cen energii, wynagrodzeń, obciążeń społeczno-podatkowych, usług oraz materiałów i urządzeń technicznych.

W związku z powyższym, w celu utrzymania wysokiej jakości usług oraz wychodzenia naprzeciw Państwa potrzebom związanym ze świadczonymi przez nas usługami, jesteśmy zmuszeni do podniesienia miesięcznej Opłaty Abonamentowej za usługę Internetu (lub Telewizji - dop. własny) o 5 zł. Kwota ta pozwoli nam częściowo zrekompensować rosnące od kilku lat wydatki oraz w dalszym ciągu świadczyć usługi na oczekiwanym przez Państwa poziomie jakościowym. (wytyłuszczenie własne)

Powyższe zmiany wprowadzone zostają na podstawie pkt. 20.1. Ogólnych Warunków Umowy, stanowiącego, iż: dla Umów zawartych na czas nieokreślony, po zakończeniu Okresu Zobowiązania, jak i dla Abonentów zawierających Umowy bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług, w celu zachowania ich wysokiej jakości zgodnie z Umową zawartą z Abonentem, uprawniony jest do podniesienia Opłat Abonamentowych, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, z powodów niezależnego od niego podwyższenia kosztów świadczenia Usług, takich jak: a. zmiany przepisów prawa, istotne zmiany w interpretacji prawa dokonane przez organy władzy publicznej lub wytyczne organów władzy publicznej wpływające na konieczność zmiany warunków Usług, ponoszenia dodatkowych opłat oraz kosztów dostarczania Usług, b. wzrost kosztów i nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na jakość i zawartość Usług, m.in. koszty reemisji programów i powiązane z nimi opłaty, koszty dostępu i utrzymania infrastruktury, koszty międzyoperatorskie, koszty pracy oraz energii elektrycznej, c. wzrost Roczny Wskaźnik Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI) publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej 100.

Nowe warunki świadczenia usług będą obowiązywać od dnia 01.04.2020 r.

Pozostałe warunki świadczenia Usług pozostają bez zmian.

Jeśli nie akceptują Państwo wspomnianych zmian warunków Umowy, przysługuje Państwu prawo do złożenia wypowiedzenia według zasad wskazanych poniżej.

Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej powinno być dostarczone do firmy Vectra S.A. nie później niż 31.03.2020 r. W takim przypadku rozwiązanie Umowy nastąpi z dniem wejścia powyższych zmian w życie, tj. z dniem 01.04.2020 r. W razie skorzystania przez Państwa z prawa wypowiedzenia umowy z uwagi na wprowadzone zmiany, Dostawcy Usług nie będzie przysługiwać zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2019 r. poz. 2460) oraz pkt. 9 Ogólnych Warunków Umowy.

Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej. Pismo składane przez Abonenta powinno zostać przesłane na adres siedziby Dostawcy Usług (al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia) lub jednego z Biur Obsługi Klienta, których dane kontaktowe znajdują się pod adresem <https://www.vectra.pl/kontakt/salony-firmowe/>.

W przedmiotowym oświadczeniu prosimy o podanie jako przyczyny wypowiedzenia Umowy Abonenckiej „brak akceptacji podwyżki opłaty abonamentowej”. Informujemy jednocześnie, iż niepodanie przyczyny może skutkować uznaniem, iż wypowiedzenie złożone zostało na zasadach ogólnych. Niezłożenie wypowiedzenia w powyższym terminie spowoduje, iż od dnia 01.04.2020 r. Umowa będzie realizowana na zmienionych warunkach.

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z numerem telefonu: 58 858 82 88 w godzinach: pon.-pt. 8:00-21:00, sob. 9:00-17:00.

Przedsiębiorca wskazał, iż zmiana warunków świadczenia usług w postaci wzrostu ceny została przez Spółkę wprowadzona na podstawie pkt 20.1. (który uprzednio została wprowadzony do umów jednostronnie) o treści:

20.1 W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony, a w tym dodatkowo po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, Dostawca Usług

uprawniony jest do podniesienia lub wprowadzenia nowych Opłat Abonamentowych określonych w Umowie, Cenniku lub Regulaminie, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, z powodu podwyższenia kosztów świadczenia Usług i działalności Dostawcy Usług wynikające z okoliczności takich jak:

- a. zmiany przepisów prawa,
- b. istotne zmiany w interpretacji prawa dokonane przez organy władzy publicznej lub wytyczne organów władzy publicznej wpływające na konieczność zmiany warunków Usług, ponoszenie dodatkowych opłat oraz kosztów dostarczania Usług,
- c. wzrost kosztów i nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na jakość i zawartość Usług, m.in. koszty reemisji Programów i powiązane z nimi opłaty, koszty dostępu i utrzymania infrastruktury, koszty międzyoperatorskie, koszty pracy oraz energii elektrycznej,
- d. wzrost cen towarów i usług potwierdzony wzrostem Roczego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej 100,

a także z powodu znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi Usług, w tym poprzez dodanie nowych Programów telewizyjnych lub stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, Usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług. Dostawca usług uprawniony jest do podniesienia opłat abonamentowych z przyczyn wskazanych powyżej nie częściej niż raz do roku oraz każdorazowo nie więcej niż o 10 złotych dla każdej Usługi, której dotyczy przyczyna zmian. Ograniczenie to nie dotyczy jednak zmiany lub wprowadzenia opłat z przyczyn wskazanych w lit. a) powyżej.

Na wezwanie Prezesa UOKiK, Spółka podała, iż konsumenci objęci poszczególnymi podwyżkami opłat z dnia 1 kwietnia 2020 roku, 1 czerwca 2020 roku i 1 sierpnia 2020 roku, jak i tymi, o których Spółka informowała konsumentów po dniu 29 czerwca 2020 roku, częściowo się pokrywają. Oznacza to, że niektórzy konsumenci objęci podwyżkami opłat z dnia 1 kwietnia 2020 roku, 1 czerwca 2020 roku lub 1 sierpnia 2020 roku otrzymali informację o więcej niż jednej zmianie warunków świadczenia usług w postaci podwyżki abonamentu, niektórzy zaś otrzymali informację tylko o jednej zmianie warunków świadczenia usług (podwyżce abonamentu).

Na wezwanie Prezesa UOKiK Spółka przedstawiła także dane na temat ilości reklamacji zgłoszonych w związku z wprowadzeniem każdej z podwyżek cen abonamentu. Dane te przedstawia poniższa tabela.

Tabela 5

Data wejście w życie zmiany	Liczba złożonych reklamacji
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]

[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]
[tp]	[tp]

Ponadto, na wezwanie Prezesa UOKiK Spółka przedstawiła także dane na temat ilości rozwiązanych umów w okresie od pierwszej informacji o wprowadzeniu podwyżek cen abonamentu do dnia 14 października 2022 r. Dane te przedstawia poniższa tabela.

Tabela 6

Miesiąc i rok	Liczba konsumentów, którzy rozwiązali umowę
Luty 2020 (od 24 lutego 2020 r.)	[tp]
Marzec 2020	[tp]
Kwiecień 2020	[tp]
Maj 2020	[tp]
Czerwiec 2020	[tp]
Lipiec 2020	[tp]
Sierpień 2020	[tp]
Wrzesień 2020	[tp]
Październik 2020	[tp]
Listopad 2020	[tp]
Grudzień 2020	[tp]
Styczeń 2021	[tp]
Luty 2021	[tp]
Marzec 2021	[tp]
Kwiecień 2021	[tp]
Maj 2021	[tp]
Czerwiec 2021	[tp]
Lipiec 2021	[tp]
Sierpień 2021	[tp]

Wrzesień 2021	[tp]
Październik 2021	[tp]
Listopad 2021	[tp]
Grudzień 2021	[tp]
Styczeń 2022	[tp]
Luty 2022	[tp]
Marzec 2022	[tp]
Kwiecień 2022	[tp]
Maj 2022	[tp]
Czerwiec 2022	[tp]
Lipiec 2022	[tp]
Sierpień 2022	[tp]
Wrzesień 2022	[tp]
Październik 2022	[tp]

Na podstawie powyższych danych można wyliczyć skutki praktyki Vectra w postaci miesięcznych przychodów z tytułu podwyższenia ceny abonamentu. Przychód ten wynika z iloczynu liczby konsumentów objętych informacją o podwyżce, pomniejszonej o liczbę konsumentów, którzy wypowiedzieli umowy w danym miesiącu oraz wysokości podwyżki tj. 5 zł i miesięcy, przez jakie Spółka podwyższone opłaty abonamentowe pobiera. Przedstawia to poniższa tabela. Poniższa tabela została jednak zbudowana na pewnym uproszczeniu. Wobec braku bowiem danych ilu konsumentów dotyczyła każda z [tajemnica przedsiębiorstwa] podwyżek przyjęto, iż każda z nich dotyczyła 1/ [tajemnica przedsiębiorstwa] całości, czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] konsumentów. W tabeli zatem wraz z datą z każdej podwyżki dodawano liczbę [tajemnica przedsiębiorstwa] konsumentów, od których pobierana była podwyższona opłata abonamentowa.

Tabela 7

Miesiąc Rok	Liczba konsumentów, którzy rozwiązali umowę (A)	Liczba konsumentów, która zobowiązana była do zapłaty abonamentu w podwyższonej wysokości (B) - grupa konsumentów objętych podwyżką (narastająco) - (B)	Wpływy wynikające z podwyżki w danym miesiącu w stosunku do klientów, którzy związani byli umową - C x 5 zł - (w PLN)
Luty 2020 (od 24 lutego 2020 r.)	[tp]	[tp]	[tp]
Marzec 2020	[tp]	[tp]	[tp]

<u>Podwyżka</u>		+	[tp]	[tp]
Kwiecień 2020	[tp]		[tp]	[tp]
Maj 2020	[tp]		[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+	[tp]	
Czerwiec 2020	[tp]		[tp]	[tp]
Lipiec 2020	[tp]		[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+	[tp]	
Sierpień 2020	[tp]		[tp]	[tp]
Wrzesień 2020	[tp]		[tp]	[tp]
Październik 2020	[tp]		[tp]	[tp]
Listopad 2020	[tp]		[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+	[tp]	
Grudzień 2020	[tp]		[tp]	[tp]
Styczeń 2021	[tp]		[tp]	[tp]
Luty 2021	[tp]		[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+	[tp]	
Marzec 2021	[tp]		[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+	[tp]	
Kwiecień 2021	[tp]		[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+	[tp]	
Maj 2021	[tp]		[tp]	[tp]
Czerwiec 2021	[tp]		[tp]	[tp]
Lipiec 2021	[tp]		[tp]	[tp]
Sierpień 2021	[tp]		[tp]	[tp]
Wrzesień 2021	[tp]		[tp]	[tp]
Październik 2021	[tp]		[tp]	[tp]
Listopad 2021	[tp]		[tp]	[tp]
Grudzień 2021	[tp]		[tp]	[tp]

Styczeń 2022	[tp]	[tp]	[tp]
Luty 2022	[tp]	[tp]	[tp]
Marzec 2022	[tp]	[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+ [tp]	
Kwiecień 2022	[tp]	[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+ [tp]	
Maj 2022	[tp]	[tp]	[tp]
Czerwiec 2022	[tp]	[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+ [tp]	
Lipiec 2022	[tp]	[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+ [tp]	
Sierpień 2022	[tp]	[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+ [tp]	
Wrzesień 2022	[tp]	[tp]	[tp]
<u>Podwyżka</u>		+ [tp]	
Październik 2022	[tp]	[tp]	[tp]
RAZEM	[tp]		[tp]

Do Prezesa UOKiK wpływały także skargi na działania Vectry dotyczące podwyżek. Oto niektóre z nich oraz niektóre fragmenty zawartych w nich wypowiedzi konsumentów:

- skarga konsumenta z dnia 21.03.2022 r.

„chciałabym zgłosić, że pismem z dnia 21 lutego br. Vectra SA poinformowała mnie o kolejnej podwyżce opłat abonamentowych, tym razem o 10 zł (4 zł za telewizję i 6 zł za Internet). W ubiegłym roku Vectra podwyższyła już opłatę za internet o kwotę 5zł. Jak więc widać, Vectra kontynuuje egzekwowanie jednostronnie wprowadzonej klauzuli, mimo toczącego się przeciw niej postępowania, o którym dowiedziałam się z informacji opublikowanej na Waszej stronie internetowej w dniu 15 listopada 2021 r.”

- skarga konsumenta z dnia 17.3.2022 r.,

„chciałbym złożyć skargę na działania przez sieć kablową vectra S.A , ponieważ w zeszłym roku podnieśli opłatę za abonament o 5zł , dzisiaj przyszły faktury i jest znowu po roku podwyżka w kwocie 10zł bez informacji na jakiej zasadzie jest podniesiona opłata o 10zł - Umowa jest na czas nie określony więc dlaczego co roku jest podwyżka nie uzasadniona. Bardzo proszę coś zrobić z tymi oszustami. działają wbrew umowy ! czekam na odpowiedź”

- skarga konsumenta z dnia 21.1.2022 r.,

„Piszę do Pana by złożyć oficjalne skargi na operatora telekomunikacyjnego VECTRA S.A. na działania wymienione poniżej.

Pierwsza skarga dotyczy tego iż wspomniany operator jednostronnie zmienia Ogólne warunki umowy(umowy na czas nieokreślony i której konstrukcja nie umożliwia takiej zmiany) i przyznaje sobie możliwość podwyżki opłat abonamentowych raz na rok.

Pismem z dnia 20.10.2021 VECTRA S.A. przesała listem zwykłym na mój adres stacjonarny informację o tym że zmienia zapisy w umowie poprzez usunięcie punktu 12 i dodanie punktu 20. Zmiana ogólnych warunków w w/w zakresie skutkuje przyznaniem VECTRA S.A możliwości podwyżki cen z przyczyn ekonomicznych.

Druga skarga dotyczy podwyżki opłat.

Pismem z dnia 16.12.2022 VECTRA S.A. listem zwykłym (otrzymano w pierwszym tygodniu stycznia 2022) przesała informację o wprowadzeniu z dniem 01.02.2022 podwyżki na internet w kwocie 5 PLN na miesiąc.

Równocześnie proszę o informację jakie kroki może podjąć konsument w stosunku do VECTRA S.A.”

- skarga konsumenta z dnia 18.4.2022 r.,

„Posiadam umowę z telewizją kablową VECTRA, Samodzielnie podniosła ona kwotę co miesięcznej opłaty abonamentowej. Nie było aneksu do umowy ani żadnej informacji o podwyżce. Naprawdę zrezygnowałbym z dalszej umowy, gdyż już jest naprawdę drogo”.

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

A. Naruszenie interesu publicznego

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 okiU, podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.⁵ Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes. Podejmując więc działania określone w przywołanej ustawie, organ ochrony konkurencji występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego⁶. Z przywołanej klauzuli generalnej wynika zatem, iż Prezes UOKiK podejmuje działania jedynie wtedy, gdy w następstwie działań naruszających ustawę zagrożony lub naruszony został interes publiczny.

Do naruszenia tego interesu dochodzi zatem, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotycząc potencjalnych podmiotów na danym rynku, a nie jedynie ściśle określonej ich grupy.⁷ Odbierane sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców, Prezes UOKiK ocenia pod kątem ich wpływu na ogół konsumentów.

Zasięg geograficzny działalności telekomunikacyjnej Vectra obejmuje cały kraj i ponad 1,7 mln klientów. Vectra działa w ponad 2100 miejscowościach w Polsce a swoim zasięgiem obejmuje 4,6 mln gospodarstw domowych i 12 mln osób. Liczba posiadanych w Polsce punktów obsługi to 158.⁸

Z danych tych wynika zatem, że skala prowadzonej działalności gospodarczej przez Vectra jest znacząca. Działania Przedsiębiorcy podejmowane są w jednakowy sposób w stosunku do wszystkich konsumentów korzystających z Jego usług. Usługi te są z kolei usługami powszechnymi,

⁵ Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

⁶ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 lipca 2001 r., sygn. akt XVII Ama 108/00.

⁷ Por. Wyrok Sądu Najwyższego z 20 kwietnia 2017r., sygn. akt: III SK 21/16; Sąd Antymonopolowy w wyroku z dnia 3 kwietnia 2002 r., sygn. akt XVII Ama 88/01, wyraźnie wskazał, iż „Celem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest ochrona prywatnoprawnego interesu przedsiębiorcy bądź konsumenta”; Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 12 czerwca 2002 r., sygn. akt XVII AmA 47/2001.

⁸ Źródło: <https://www.vectra.pl/o-nas> (dane na dzień 14 grudnia 2022r.)

z których konsumenci korzystają masowo. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma zatem charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw szerokiej liczby konsumentów, którzy byli lub nadal są narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Vectra w różnych regionach Polski. Oznacza to zatem, że wyżej wskazana praktyka dotyczy nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem narusza zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Bezprawność działania przedsiębiorcy

W świetle przepisu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 okikU - zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktykami określonymi w wyżej wymienionych przepisach należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- A. status przedsiębiorcy,**
- B. bezprawność tych działań,**
- C. naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.**

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 okikU, ilekroć w ustawie tej jest mowa przedsiębiorcy, pojmuję się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r. poz. 162; dalej: **ppU**). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ppU jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Przedsiębiorcami są także wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej (ust. 2).

Stroną postępowania jest Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni - przedsiębiorca wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, która prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą w zakresie telekomunikacji przewodowej.

Nie ulega zatem wątpliwości, że Vectra posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 okikU. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 okikU polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym czynnikiem obiektywnym, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Spółkę polega na stosowaniu praktyki określonej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017r. poz. 2070; dalej: **pnprU**) - tj. stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej.

Stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pnprU stosowana przez przedsiębiorcę wobec 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.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 pnprU - działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 pnprU ma szeroki zakres i obejmuje także usługę.

W myśl art. 2 pkt 7 pnprU za decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania.

Wskazać przy tym należy, że w punkcie (13) preambuły Dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych⁹ (która stanowiła podstawę do implementacji do polskiego porządku prawnego przepisów pnprU) wskazano, że „*Aby utrzymać zaufanie konsumentów, ten ogólny zakaz powinien mieć zastosowanie do nieuczciwych praktyk handlowych, istniejących między przedsiębiorcą a konsumentem zarówno w stosunkach pozaumownych, po zawarciu umowy, jak i w trakcie jej wykonywania*”. W doktrynie słusznie przyjmuje się, że praktyka rynkowa może zaistnieć zanim stosunek prawny z konsumentem zostanie nawiązany, jak również w trakcie jego trwania lub nawet po zakończeniu trwania danego stosunku prawnego. Możliwa jest sytuacja, w której przedsiębiorca będzie posiadał i stosował umowy zgodnie z prawem, ale dopuści się nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez działanie o charakterze faktycznym, a nie prawnym¹⁰. Tożsame stanowisko prezentowane jest również przez Sąd Najwyższy. W jednym z rozstrzygnięć Sąd Najwyższy uznał, iż „*zakresem pojęcia „praktyki rynkowej” na użytek ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym objęte są nie tylko marketingowo-reklamowe zachowania przedsiębiorców, ale całe spektrum zachowań, które w nieuczciwy sposób mogą oddziaływać na podjęcie przez konsumenta decyzji zarówno co do samego zawarcia umowy o określonej treści, jak i działania konsumenta po nawiązaniu z przedsiębiorcą stosunku prawnego*”. Powyższe stanowisko jest powszechnie przyjmowane w orzecznictwie¹¹.

Zatem, sposób w jaki Vectra świadczy usługi telekomunikacyjne spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Model przeciętnego konsumenta

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Przepis art. 2 pkt 8 pnprU za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Nie posiada również specjalistycznej wiedzy odnośnie oceny dopuszczalności prawnej dokonywania przez przedsiębiorców zmian (i ich zakresu) w wykonywanych umowach. Nie jest więc w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy po otrzymaniu informacji od Spółki o jednostronnych zmianach warunków umowy w zakresie zmiany postanowień umowy i ceny usługi i ocenić, czy zmiany takie są dopuszczalne i skuteczne. Dodatkowo, przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że Vectra przesyłając mu

⁹ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady.

¹⁰ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Warszawa 2013, s. 663.

¹¹ Np. wyrok SOKiK z dnia 18 września 2015 r., sygn. akt XVII Ama 74/14; wyrok SOKiK z dnia 10 lutego 2014 r., sygn. akt XVII Ama 173/11.

propozycję zmian postanowień wykonywanej umowy i zmiany ceny, będzie działała zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami.

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta, który jest stroną zawartej ze Spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Prezes UOKiK przy konstruowaniu modelu przeciętnego konsumenta, brał pod uwagę, że umowy o świadczenie takich usług mogą być zawarte przez wszystkich konsumentów. Klientami Vectra są różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. W ocenie Prezesa UOKiK, grupa konsumentów dotknięta praktyką nie charakteryzuje się wspólnymi cechami, poza jedną cechą szczególną, mianowicie brakiem wiedzy czy świadomości w zakresie tego, czy przedsiębiorca może zmieniać postanowienia i warunki umowy bez istnienia odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej w wiążącej konsumenta z przedsiębiorcą umowie. Należy zatem uznać, iż jest to cecha charakteryzująca właśnie przeciętnego konsumenta, którego model został wykreowany w przedmiotowej sprawie.

Nieuczciwa praktyka rynkowa

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pnrU stosowana przez przedsiębiorcę wobec 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. Do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą konieczne jest zatem wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W tym miejscu należy wskazać, iż w ocenie Prezesa UOKiK, „praktyki”, o których mowa w art. 24 okiU oznaczają wszelkie formy zachowania przedsiębiorcy w jego relacji z konsumentami, obejmujące zarówno działania jak i zaniechania¹². Nadmienić w tym miejscu należy, iż zgodnie ze stanowiskiem doktryny *„praktykami rynkowymi są wszelkie zachowania przedsiębiorcy wobec konsumentów przy nabywaniu produktów przez konsumentów, przykładowo jak - reklama, treść ofert i sposób ich prezentacji, informowanie konsumentów o istotnych warunkach, sposób zawierania umów z konsumentami, (...) sposób wykonywania obowiązków wobec konsumentów wynikających z treści zawartych z nimi umów.”*¹³

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Wskazane w sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, gdy praktyka ta jest sprzeczna z dobrymi obyczajami.

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. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „in minus” od standardów postępowania. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami *„jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania*

¹² Por. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Komentarz, pod redakcją A. Stawicki, E. Stawicki, Warszawa 2016, str. 628.

¹³ A. Wędrychowska-Karpińska, A. Wiercińska-Krużewska, [w.] A. Stawicki (red.) *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2011, s. 615.

zmierzące do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności”.¹⁴

Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy, definiując dobre obyczaje: „w płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy - profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania”.¹⁵ W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.¹⁶

Warto jednak w tym miejscu nadmienić, iż dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy określić jako zasadę dotrzymywania umowy jaką przedsiębiorca zawarł z konsumentem zarówno w zakresie jej treści jak i warunków świadczenia usług. To właśnie niedotrzymanie umowy i nieuprawniona jednostronna zmiana jej treści i warunków, które nie mają oparcia w przepisach prawa lub postanowieniach umownych łamie obowiązek przestrzegania przez Vectra obowiązku dotrzymywania zawartych z konsumentami umów i niedokonywania ich arbitralnej zmiany bez wyraźnej podstawy prawnej lub umownej, zawartej w tej umowie.

W ocenie Prezesa UOKiK, naruszenie dobrych obyczajów przez Spółkę polega na jednostronnym dodaniu zapisów OWU dotyczących umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas nieoznaczony oraz *po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania*, bez istnienia w tych umowach przesłanek, które umożliwiałyby przedsiębiorcy taką zmianę, a następnie wykorzystanie tych zapisów poprzez zmianę ceny abonamentu. Uczciwość w relacji z konsumentami nakazuje przedsiębiorcy utrzymywanie warunków wykonywania usług wskazanych w umowie, a wszelkie ewentualne, następcze i jednostronne modyfikacje warunków umowy powinny zostać określone w postanowieniach umownych, aby konsument - zawierając umowę o świadczenie usługi telekomunikacyjnej - mógł przewidzieć, pod jakimi warunkami możliwa jest ich zmiana, np. w postaci klauzuli modyfikacyjnej. Dopiero ziszczenie się określonej przesłanki wskazanej w klauzuli modyfikacyjnej zezwalałoby przedsiębiorcy na dokonanie zmian w zawartym kontrakcie. Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy wykonaniu umów powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do naruszenia niezmienności warunków umowy z uwagi na brak odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej zawartej w kontrakcie lub niewystąpienie okoliczności tam wskazanych. Powyższe oznacza, że dokonanie zmiany zapisów umowy (OWU) w trakcie trwania stosunku obligacyjnego jak i zmiana warunków świadczenia usług możliwe jest tylko i wyłącznie w sytuacji istnienia materialnoprawnej podstawy umownej dopuszczającej takie działania oraz wystąpienia przesłanek wskazanych w tych podstawach w trakcie wykonywania umowy.

Taką podstawą jest odpowiednia (tzn. nienaruszająca art. 385¹ § 1 k.c.) klauzula modyfikacyjna, która w sposób precyzyjny, jednoznaczny i zrozumiały wskazuje okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany. Powyższa zasada wynika wprost z art. 385³ pkt 10 k.c., który pozwala uznać za klauzulę abuzywną, postanowienie uprawniające przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. **Należy przy tym zauważyć, że przedmiotowa reguła dotyczy zarówno umów zawartych na**

¹⁴ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

¹⁵ Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

¹⁶ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaia [w:] „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „Dobre obyczaje w prawie polskim”, „Przegląd Prawa Handlowego”, 2002/5.

czas oznaczony, jak i nieoznaczony. Takie konkluzje wynikają m.in. z wykładni art. 385³ pkt 15 k.c., który wskazuje, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które zastrzegają dla przedsiębiorcy uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia. Skoro więc abuzywnym postanowieniem umownym jest klauzula umożliwiająca przedsiębiorcy wypowiedzenie umowy na czas nieoznaczony bez ważnych przyczyn, to takie same reguły dotyczą również możliwości dokonania zmiany zapisów umowy przez tego przedsiębiorcę, które to - w zakresie, w jakim przyznają prawo do wypowiedzenia umowy przez konsumenta w sytuacji niezaakceptowania zmian - wywołują identyczny skutek polegający na rozwiązaniu trwającego kontraktu. W przeciwnym przypadku przedsiębiorca wiedząc, że nie może dowolnie wypowiedzieć umowy, ale jednocześnie jest uprawniony do dowolnej zmiany treści kontraktu - wprowadziłby do wykonywanych umów takie postanowienia (nowe obowiązki po stronie konsumenta w zakresie podwyższenia opłaty za świadczoną usługę), aby wymusić na konsumentach wypowiedzenie umowy z tytułu niezaakceptowania proponowanych zmian.

Przedmiotowy obowiązek - tj. zamieszczenie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej - jest szeroko akceptowany w doktrynie, w której również podkreśla się, że taka klauzula nie powinna mieć charakteru blankietowego, ponieważ legitymizuje działania jednej ze stron umowy wpływające na prawa i obowiązki drugiej z nich¹⁷. Podobne stanowisko prezentowane jest również w orzecznictwie, w którym z kolei wskazuje się, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej¹⁸. W jednym z orzeczeń tego dotyczących Sąd Najwyższy prawidłowo wskazał, że (...) zgodnie z art. 384¹ kc, wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 kc, a druga strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. W orzecznictwie przyjmuje się jednak, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie klauzuli modyfikacyjnej (zob. np. uchwałę składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 6 marca 1992 r., III CZP 141/91, OSNC 1992, nr 6, poz. 90, uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 maja 1992 r., III CZP 50/92, OSP 1993, nr 6, poz. 119 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., II CKN 933/99, nie publ.). Pogląd taki dominuje również w nauce prawa, przy czym jego zwolennicy podkreślają, że w przeciwnym wypadku możliwe byłoby wnoszenie do treści ukształtowanego stosunku zobowiązaniowego dowolnych zmian niekiedy tylko w tym celu, by druga strona skorzystała z możliwości wypowiedzenia. Klauzula modyfikacyjna - jak przyjmuje się w orzecznictwie - powinna być dostatecznie skonkretyzowana i wskazywać okoliczności uprawniające do zmiany wzorca (...)¹⁹.

W zakresie konieczności zawarcia w warunkach umowy odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej w sytuacji, w której przedsiębiorca ma zamiar dokonywać zmiany umowy w trakcie jej trwania, wypowiedział się również Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: „Trybunał” lub „TSUE”). Uznał on, że: „do celów przestrzegania wymogu przejrzystości zasadnicze znaczenie zyskuje kwestia, czy umowa o kredyt wskazuje w sposób przejrzysty powody i specyfikę mechanizmu zmiany stopy procentowej i związek między tym warunkiem a innymi warunkami dotyczącymi wynagrodzenia kredytodawcy, tak by poinformowany konsument mógł przewidzieć,

¹⁷ K. Zagrobelny, *Kodeks cywilny Komentarz pod red. E. Gniewek*, Warszawa 2006, s. 589; M. Śmigiel, M. Śmigiel, *Wzorce umów jako czynnik kształtujący zobowiązaniowe stosunki prawne - ewolucja instytucji*, [w:] *O źródłach i elementach stosunków cywilnoprawnych*, pod red. E. Gniewka, Kraków 2000, s.358; W. Popiołek, *Kodeks Cywilny Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego*, t. I, Warszawa 2005, s.797; M. Bednarek, *System prawa prywatnego pod red. E. Łętowskiej*, t. V, *Prawo zobowiązań - część ogólna*, Warszawa 2006, s. 695; A. Olejniczak, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 01 maja 2014 r., A. Rzetecka-Gil, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 19 września 2011 r.

¹⁸ Uchwała 7 sędziów SN z 6 maja 1992 r., sygn. III CZP 141/09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. III CZP 50/92; wyrok SN z 5 kwietnia 2002 r., sygn. II CKN 933/33; wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

¹⁹ Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

w oparciu o jednoznaczne i zrozumiałe kryteria, wyływające dla niego z tego faktu konsekwencje ekonomiczne²⁰”. W innym orzeczeniu Trybunał zauważył, że „w celu oceny, czy standaryzowana klauzula umowna, na podstawie której przedsiębiorstwo zaopatrzenia zastrzega sobie prawo do zmiany opłat za dostawy gazu, odpowiada bądź nie odpowiada ustanowionym przez te przepisy wymogom dobrej wiary, równowagi i przejrzystości, istotnego znaczenia nabierają w szczególności: kwestia, czy umowa wskazuje w sposób przejrzysty powody i sposób zmiany rzeczonych opłat, tak aby konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jasne i zrozumiałe kryteria, ewentualne zmiany tych opłat. Brak informacji w tym zakresie przed zawarciem umowy co do zasady nie może być zrekompensowany samą okolicznością, że w czasie wykonywania umowy konsumenci zostaną poinformowani o zmianie opłat z odpowiednim wyprzedzeniem oraz o ich prawie do rozwiązania umowy, jeżeli nie zamierzają zaakceptować tej zmiany²¹”.

Należy także wskazać na pogląd wyrażony w wyroku Trybunału z dnia 26 kwietnia 2012 r. Stwierdzono w nim, iż „Do właściwości sądu krajowego, orzekającego w postępowaniu o zaniechanie naruszeń wszczętym na rzecz konsumentów przez działający w interesie publicznym podmiot wskazany przez prawo krajowe, należy dokonanie oceny (...) nieuczciwego charakteru postanowienia umownego zawartego w sporządzonym przez przedsiębiorcę wzorcu umowy konsumenckiej, zgodnie z którym przedsiębiorcy przysługuje prawo jednostronnego dokonywania zmiany wysokości opłat związanych ze świadczoną przez niego usługą, przy czym postanowienie to nie określa w sposób jasny sposobu wyliczania wysokości opłat ani nie wskazuje uzasadnionych powodów takiej zmiany. Dokonując takiej oceny, sąd krajowy powinien w szczególności ustalić, czy - uwzględniając ogół postanowień wzorca umowy konsumenckiej obejmującego sporne postanowienie, a także mając na względzie przepisy krajowe ustanawiające prawa i obowiązki, które mogą uzupełniać prawa i obowiązki określone w rozpatrywanym wzorcu - powody lub sposób zmiany wysokości opłat związanych ze świadczoną usługą zostały określone w sposób jasny i zrozumiały, a także, w odpowiednim wypadku, czy konsumentowi przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia umowy”.

W ocenie Prezesa UOKiK, brak określenia w umowie prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej służy interesom przedsiębiorcy, natomiast konsumenta stawia w sytuacji niepewności co do potencjalnej treści stosunku prawnego, przez co może rażąco naruszać jego interesy i godzi w dobre obyczaje²². Negatywne skutki niezamieszczenia w umowie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej powinny obciążać tylko i wyłącznie twórcę wzorca umowy, czyli przedsiębiorcę. Oznacza to, że w sytuacji, w której w umowie nie ma wystarczająco precyzyjnego postanowienia, na podstawie którego może dojść do jednostronnej zmiany umowy w trakcie jej trwania (czyli ma charakter abuzywny) lub też takiej klauzuli w ogóle nie ma to przedsiębiorca nie ma możliwości dokonania jednostronnej zmiany zapisów umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. W takim wypadku jedynym rozwiązaniem jest zawarcie pomiędzy stronami porozumienia (aneksu) na partnerskich zasadach i w ramach pełnej dobrowolności jego zawarcia przez słabszą stronę umowy, bez konieczności wypowiedzania umowy w trybie art. 384¹ k.c., art. 60a ust. 1 ptU czy art. 61 ust. 5 tej ustawy.

Należy podkreślić, iż konieczność zamieszczenia klauzuli modyfikacyjnej w przypadku zamiaru zmiany zapisów umowy (OWU) przez przedsiębiorcę w trakcie trwania umowy - w tym również zamiaru dodania klauzuli modyfikacyjnej, jak w niniejszej sprawie - dotyczy każdego rodzaju umowy ciągłej, bez względu na to, czy odnosi się do umowy o usługę finansową, umowy o dostawę energii, czy też umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej. W ocenie Prezesa UOKiK, umowy zawarte na czas nieoznaczony, stosowane przez Vectra, nie zawierały odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej ze wskazanymi przesłankami materialnoprawnymi, które umożliwiałyby zmianę postanowień umownych w trakcie trwania stosunku umownego, w sytuacji ich wystąpienia.

²⁰ Wyrok TSUE z dnia 26 lutego 2015 r., sygn. akt C-143/13, pkt 74 w sprawie *Bogdan Matei, Ioana Ofelia Matei v. SC Volksbank România SA*; wyrok TSUE C-26/13, pkt 73.

²¹ Wyrok TSUE z dnia 21 marca 2013 r., sygn. akt C-92/11, pkt 49-55 w sprawie *RWE Vertrieb AG v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.*

²² Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

Postanowienie pkt 10 OWU o treści: „Dostawcy Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w warunkach Umowy. Abonentowi przysługuje prawo odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 60a i/lub art. 61 Prawa Telekomunikacyjnego oraz z pkt 21-24 Umowy.” określa jedynie sposób przeprowadzenia zmiany, ale nie określa materialnoprawnych podstaw (tj. przyczyn) umożliwiających dokonania tej zmiany i zakresu dozwolonych modyfikacji. W ocenie Prezesa UOKiK, analiza treści ww. punktu OWU prowadzi do wniosku, iż mamy do czynienia z regulacją odnoszącą się do samego przebiegu (procedury) procesu dokonywania zmiany. Przedmiotowy zapis nie stanowi jednak podstawy do oceny zasadności wprowadzenia zmian w wykonywanych umowach.

Również art. 384¹ k.c. nie stanowi podstawy do wprowadzenia zmian w warunkach umowy ciągłej, a jedynie określa sposób przeprowadzenia tej modyfikacji. Zgodnie z tym przepisem, wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Z kolei w myśl art. 384 § 1 k.c. 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. Jak słusznie wskazuje się w doktrynie - przepis ten „nie określa przesłanek dopuszczalności dokonywania zmiany, lecz jeden z możliwych technicznych sposobów jej przeprowadzenia.”²³ Oznacza to, że art. 384¹ k.c. określa jedynie proceduralny sposób przeprowadzenia zmiany OWU, ale nie stanowi materialnej podstawy do dokonania takiej zmiany.

Zawierane umowy nie powinny co do zasady być zmieniane w trakcie ich obowiązywania, co jest naturalną konsekwencją zasady *pacta sunt servanda*. Powyższa zasada dotyczy również umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych na czas nieoznaczony (nie zastrzeżono końcowego okresu trwania zobowiązania), które najczęściej są umowami zawieranymi na warunkach standardowych, niepromocyjnych lub też doszło do przekształcenia umowy zawartej na czas oznaczony, po upływie wskazanego w umowie terminu, na umowę na czas nieoznaczony. Umowa zawarta na czas nieoznaczony jest stosunkiem kontraktowym „otwartym”, który może zostać przez każdą ze stron wypowiedziany (przy założeniu, że przedsiębiorca może to uczynić tylko na podstawie przesłanek wskazanych w umowie), a w konsekwencji (z upływem przewidzianego w umowie okresu wypowiedzenia) ulec rozwiązaniu bez dodatkowych konsekwencji finansowych dla konsumenta czy przedsiębiorcy. Nie istnieją jednak żadne regulacje prawne, które umożliwiłyby jednostronną zmianę warunków umowy przez przedsiębiorcę w trakcie jej obowiązywania. Nie mogą stanowić takiej podstawy także przepisy art. 60a ptU²⁴. Jednocześnie, dobre obyczaje oraz ukształtowana już linia orzecznicza sprzeciwiają się takim praktykom. Aby rzeczywiście istniała taka możliwość dostawca usługi dokonujący jednostronnej zmiany warunków umowy (przedsiębiorca) musi dopilnować, aby w umowie znalazło się odpowiednie postanowienie (klauzula modyfikacyjna) wskazujące przesłanki (czynniki) umożliwiające mu dokonanie takiej zmiany oraz dopuszczalny zakres wprowadzonych modyfikacji, a także muszą faktycznie zaistnieć wskazane w umowie okoliczności. Konsument bowiem, jako słabsza strona stosunku prawnego, powinien mieć świadomość, że wiążąc się umową z przedsiębiorcą, może spodziewać się z jego strony zmiany warunków łączącego ich kontraktu, ale musi również mieć możliwość zweryfikowania czy ww. zmiana nie wykracza poza wcześniej przyjęte ramy i czy dokonana została w oparciu o wskazane w umowie przesłanki.

Klauzule modyfikacyjne powinny w sposób transparentny określać **przesłanki (kryteria)** możliwych jednostronnych zmian warunków umowy ze strony przedsiębiorcy oraz ich maksymalny **zakres**. Wymóg ten należy rozumieć w ten sposób, że zawarta w umowie klauzula modyfikacyjna powinna wskazywać stany faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego w sposób dostatecznie skonkretyzowany (m.in. w zakresie możliwości wystąpienia tych okoliczności) oraz wskazać ich wpływ (zakres) na nowe warunki umowy.

Na poparcie argumentacji przedstawionej powyżej przez Prezesa UOKiK warto w tym zakresie przywołać rozstrzygnięcie SOKiK, w którym Sąd ten uznał, że „tryb zmiany umowy

²³ M. Orlicki, *Komentarz do art. 830 kodeksu cywilnego*, stan prawny: 2008.01.01 el.Lex.

²⁴ Zob. Wyrok SOKiK - XVII AmA 4/19 str. 21

określa czynności, jakie podejmuje strona lub obydwie strony w celu dokonania zmian w umowie. Warunki zmiany umowy mogą dotyczyć różnych okoliczności od których wystąpienia lub braku może być uzależniona zmiana. Na podstawie tego postanowienia dostawca usług jest zobowiązany do określenia trybu i warunków wprowadzenia zmian do regulaminu, jeżeli zamierza zastrzec dla siebie uprawnienie. Brak odpowiednich postanowień w umowie uniemożliwia dokonywanie jednostronnych zmian zarówno w tej umowie, jak i w regulaminie²⁵”.

Na gruncie niniejszej sprawy podkreślenia wymaga fakt, że w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy operatorem telekomunikacyjnym a konsumentem do istotnych elementów umowy zaliczyć trzeba występujące po stronie przedsiębiorcy zobowiązanie do świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz odpowiadające mu wzajemne świadczenie pieniężne konsumenta (zobowiązanie do zapłaty za świadczone usługi). Dlatego też dokonanie przez Spółkę jednostronnej zmiany OWU polegające na wprowadzeniu zapisu umożliwiającego zmianę warunków umowy, w tym w zakresie ceny, a następnie podwyższenie opłaty na podstawie tej klauzuli, można uznać za zmiany dotyczące istotnych elementów umowy. Konsument nie mógł ponadto nie wyrazić zgody na zmianę warunków umowy i pozostać przy dotychczasowej wysokości abonamentu.

Omawiana powyżej praktyka jest sprzeczna z dobrymi obyczajami, gdyż Spółka jednostronnie zmieniała OWU w zakresie postanowień dotyczących zmiany warunków umowy m.in. cen świadczonych usług (tj. klauzuli modyfikacyjnej), mimo że nie posiadała w ww. OWU klauzuli, która określałaby kryteria (przesłanki) i zakres takich zmian. W konsekwencji Spółka nie miała prawa do dokonywania zmiany postanowień umowy. Mając bowiem na uwadze treści przedstawionej przez Spółkę w toku postępowania podstawy dodania klauzuli modyfikacyjnej, można stwierdzić, że zmiany OWU w tym zakresie wymagały złożenia przez strony umowy zgodnych oświadczeń woli. Oznacza to, że brak takiej woli ze strony konsumentów nie musiał powodować wypowiedzenia umowy, gdyż mieli oni prawo do świadczenia usługi na dotychczasowych warunkach.

Tym samym, jednostronna zmiana OWU jest sprzeczna z dobrymi obyczajami, za które z pewnością należy respektowanie zasad rządzących należyтым wykonywaniem zobowiązań umownych, do których należą również reguły odnoszące się do dopuszczalności dokonywania przez przedsiębiorcę jednostronnych zmian warunków umowy. Konsument, działając w zaufaniu do przedsiębiorcy, ma prawo do otrzymywania od niego rzetelnych informacji w zakresie praw przysługujących stronom umowy. Dotrzymanie przez przedsiębiorcę, tj. podmiot posiadający względem konsumenta silniejszą pozycję, zawartej umowy stanowi przejaw realizacji przysługującego konsumentowi prawa do uczestniczenia w rynku na jasnych i przejrzystych zasadach. Umożliwia to również podjęcie konsumentowi świadomej decyzji dotyczącej umowy, w tym kontynuowania jej na niezmiennych zasadach.

Ponadto, Prezes UOKiK ma na względzie prawo konsumentów będących stronami umów zawartych z Vectra, do realizacji umów na ustalonych przez strony warunkach, przy jednoczesnym założeniu, że w przypadku, gdy po stronie Przedsiębiorcy pojawi się wola dokonania jednostronnej zmiany zapisów umowy, konsument będzie miał możliwość dokonania oceny takiej zmiany w oparciu o jasne i przejrzyste kryteria zawarte w prawidłowo skonstruowanej klauzuli modyfikacyjnej zamieszczonej w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Praktyka Spółki narusza dobre obyczaje, gdyż zmiana uzależniona była wyłącznie od woli Przedsiębiorcy, a jedynym zachowaniem po stronie konsumenta mogła być akceptacja lub jej brak dla wprowadzanych zmian (co wiązało się z rozwiązaniem umowy). Tak też intuicyjnie postrzegają tę kwestię konsumenci, którzy w skargach do Prezesa UOKiK podnoszą, iż nie zgadzali się na takie zmiany umowy, a Spółka przeprowadza je bez podstawy umownej.

Reasumując, zdaniem Prezesa UOKiK, wprowadzanie przez Vectra nowych zapisów do OWU naruszało dobre obyczaje, gdyż możliwość zmiany warunków umowy w takim kształcie nie została przewidziana w umowie łączącej strony umowy, a przepisy prawa oraz dotychczasowe warunki

²⁵ Wyrok SOKiK z dnia 24 marca 2016 r., sygn. XVII Ama 5/15 o utrzymujący go w mocy wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie, VII AGa 841/18.

umowne nie zezwalały na jednostronną zmianę tych warunków przez przedsiębiorcę. Jednocześnie działanie Spółki implikowało w świadomości konsumentów błędne przekonanie o możliwości dokonania takich zmian i obowiązującej treści łączącej ich z Spółką umowy. Niezamieszczenie w umowach zawieranych z konsumentami odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej nie dawało Spółce uprawnienia do zmiany stosunku obligacyjnego na zasadach zaprezentowanych w pismach kierowanych do abonentów (zarówno w zakresie wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej, a następnie podwyższenia w oparciu o tą klauzulę opłaty abonamentowej). Tym samym takie działania przedsiębiorcy negatywnie wpłynęło na sytuację konsumentów, którzy mogli uznać, iż wprowadzenie po zmianie OWU podwyżek abonamentu było zasadne i wynikało z istniejącej w umowie klauzuli modyfikacyjnej.

Należy zauważyć, że taka praktyka stanowiła naruszenie jednej z podstawowych zasad prawa cywilnego, według której umów należy dotrzymywać (*pacta sunt servanda*). Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać, że przedsiębiorca dotrzyma postanowień zawartej z nim umowy - zgodnie z dobrymi obyczajami kupieckimi - i nie zmieni w sposób arbitralny warunków w trakcie jej wykonywania. Jeżeli jednak Spółka chciałaby dokonać zmiany treści postanowień zawartych w umowie w sposób, który byłby dozwolony w ramach obowiązującej klauzuli modyfikacyjnej to powinno się to odbyć w formie złożenia zgodnych i dobrowolnych oświadczeń woli przez obie strony kontraktu i zawarcia aneksu do umowy. Konsekwencją wprowadzenia tej klauzuli modyfikacyjnej było późniejsze dokonywanie jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie wysokości abonamentu i pobieranie podwyższonej ceny za usługi telewizyjną lub internetową o 5 zł.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Zgodnie z przepisem art. 2 lit. e dyrektywy 2005/29/WE „istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów oznacza wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął”.

W ocenie Prezesa UOKiK, istotność zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta przez stosowaną praktykę rynkową oznacza, że jej wpływ musi niejako popychać przeciętnego konsumenta do zmiany zachowania rynkowego. Powoduje to tym samym zniekształcenie tego zachowania, które ujawnia się jako zniekształcenie realne lub potencjalne decyzji konsumenta, która powinna być wyborem świadomym i efektywnym. „Można zatem uznać, że wpływ praktyki jest na tyle istotny, że pod jej wpływem proces decyzyjny konsumenta może ulec wypaczeniu (zniekształceniu). Jeśli zaś chodzi o doniosłość (znaczenie) tego zniekształcenia, należy stwierdzić, że musi ono być co najmniej potencjalne. Wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta musi odnieść skutek w postaci co najmniej potencjalnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta”.²⁶

W niniejszej sprawie możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta na etapie wykonywania umowy polega na podjęciu przez konsumenta decyzji o pozostaniu w stosunku obligacyjnym z przedsiębiorcą na warunkach mniej korzystnych niż te wynikające z zawartej umowy czyli przed wprowadzeniem klauzuli umożliwiającej podwyższenie abonamentu, w wyniku przeświadczenia, iż Spółka uprawniona jest do dokonania takiej zmiany warunków umownych. Konsekwencją tego działania jest również to, że konsumenci mogli być przekonani, że późniejsze podwyżki abonamentu będą miały swoje uzasadnienie w rzekomo prawidłowo wprowadzonej klauzuli modyfikacyjnej do wykonywanego kontraktu, która daje przedsiębiorcy prawo zmiany przedmiotowo istotnego warunku umowy, w postaci ceny.

Należy bowiem przypomnieć, że po jednostronnym wprowadzeniu klauzuli modyfikacyjnej dokonała aż [tajemnica przedsiębiorstwa] podwyżek cen usług. Vectra, w ocenie Prezesa UOKiK, mogła zatem w świadomości konsumentów wywołać przekonanie, że jej działanie jest legalne i uzasadnione. Wykorzystanie jednostronnie wprowadzonej klauzuli poprzez podwyższenie cen usług było wielokrotne, konsekwentne i objęło około [tajemnica przedsiębiorstwa]

²⁶ A. Wiewiórska-Domagalska, A. Kunkiel-Kryńska, red. Osajda [w:] *Nieuczciwe praktyki rynkowe*, art. 4, Legalis 2019.

konsumentów. W wyniku tych podwyżek Spółka pobierała comiesięcznie powiększony o 5 zł abonament, co w okresie od pierwszej z podwyżek do października 2022 r. przyniosło Spółce przychód w wysokości ok. zł [tajemnica przedsiębiorstwa].

Ponadto, w wyniku wprowadzenia zmian konsument (nie wypowiedając umowy) *de facto* milcząco musiał zgodzić się na możliwość wprowadzania corocznych podwyżek ceny usługi, mimo, że w momencie zawierania umowy na taką niestabilność stosunku prawnego zgody nie wyrażał. Należy bowiem zauważyć, iż - w przypadku braku praktyki przedsiębiorcy - konsument kontynuowałby umowę na niezmiennych warunkach bez ryzyka nałożenia na niego podwyższonej opłaty za usługi, z których chce korzystać. W wyniku działania Spółki stan ten przestałby istnieć, ponieważ konsument nie mógł liczyć dalej na respektowanie przez Przedsiębiorcę ich pierwotnego *consensu*. W wyniku zmiany konsument musiałby także zaakceptować nową procedurę zmiany umowy. Konsument musiałby przyjąć na siebie ryzyko - które powinno obciążać Przedsiębiorcę - zmiany ceny usługi, która może w efekcie sięgać kilkudziesięciu procent ceny, na którą umawiał się z Przedsiębiorcą w momencie zawarcia umowy. W wyniku praktyki Spółki konsument straciłby kontrolę nad stosunkiem prawnym, który zawarł i musiałby być zdany na arbitralne decyzje Vectra.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 okikU, 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.²⁷

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy 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*”.²⁸

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się indywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „*przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny,*

²⁷ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

²⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór”.²⁹ Ponadto Sąd ten zauważył, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Takie stanowisko znajduje również potwierdzenie w najnowszym orzecznictwie.³⁰

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyka zarzucana Przedsiębiorcy dotyczy wszystkich konsumentów, którzy korzystają już z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Spółkę. Stroną umowy zawieranej przez Vectra jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę ze Spółką.

W niniejszej sprawie naruszenie zbiorowych interesów konsumentów polega na sprzecznym z dobrymi obyczajami zachowaniu polegającym na nieuprawnionym dokonaniu zmiany treści postanowień umowy i w konsekwencji wykorzystaniu tych postanowień do zmiany warunków umowy, co mogło skutkować przekonaniem konsumentów o braku możliwości kontynuowania umowy na niezmienionych warunkach i tym samym pozbawieniem konsumentów prawa kontynuowania umowy na warunkach, które obowiązywały w momencie jej zawarcia. Nieskuteczność tych zmian wynikała zaś z braku zapisów umownych określających kryteria umożliwiające ich zmianę, czyli dokonywania zmian treści łączącego Spółkę z konsumentami stosunku prawnego a następnie warunków umownych bez podstawy prawnej lub umownej.

Konsumentom w efekcie nie mieli możliwości zaprotestowania i kontynuowania umowy na ustalonych warunkach, a wyjściem z tej sytuacji było tylko wypowiedzenie umowy zawartej ze Spółką lub zawarcie nowej umowy na innych warunkach. Konsument zmuszony był zatem do zaprzestania korzystania z usług i poszukiwania nowego usługodawcy, świadczącego tego typu usługi w jego miejscu zamieszkania, o ile taki przedsiębiorca na terenie tym działał albo do zawarcia umowy na innych niż pierwotne warunkach. Takie skutki praktyki wynikają także ze skarg konsumentów kierowanych do Prezesa UOKiK.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że Vectra stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w sentencji niniejszego postanowienia.

Mając powyższe rozważania na uwadze należało orzec jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Ad II Kara pieniężna

W pkt II sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK nałożył na Vectra karę pieniężną na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 okiU. Zgodnie z tym przepisem kara pieniężna może być nałożona w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieумыślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Z powołanego przepisu wynika, że kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 24 ustawy, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Vectra za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim przedmiot praktyki i jej negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość

²⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

³⁰ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

zastosowania tego środka represji. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej.

W ocenie Prezesa UOKiK, zasadnym jest w niniejszej sprawie wymiarzenie kary pieniężnej z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Należy mieć na względzie okoliczności, iż stosowanie zakwestionowanej praktyki ma miejsce w stosunku do licznych klientów Przedsiębiorcy, a Spółka jest jednym z wiodących podmiotem branży telekomunikacyjnej, współtworzącym standardy zachowań rynkowych. Specyfika praktyki - długotrwałość i stosowanie jej w sposób systemowy - sprawia, że jest ona szczególnie szkodliwa i wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do ekonomicznych oraz pozaekonomicznych interesów konsumentów. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstraszący Vectra od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Umyślność i nieumyślność działania przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 106 ust. 1 okiU kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło, co najmniej, nieumyślnie. Ustawa dopuszcza zatem możliwość uznania, iż naruszenie przepisów ustawy może być dokonane nie tylko nieumyślnie, ale także umyślnie. Posiłkując się dorobkiem polskiego prawa karnego należy stwierdzić, iż czyn zabroniony popełniony jest umyślnie, jeżeli sprawca ma zamiar jego popełnienia, to jest chce go popełnić albo przewidując możliwość jego popełnienia, na to się godzi. Z kolei czyn zabroniony popełniony jest nieumyślnie, jeżeli sprawca nie mając zamiaru jego popełnienia, popełnia go jednak na skutek niezachowania ostrożności wymaganej w danych okolicznościach, mimo że możliwość popełnienia tego czynu przewidywał albo mógł przewidzieć.

Pojęcie umyślności należy definiować szeroko - jako obejmujące umyślność w formie zarówno zamiaru bezpośredniego, jak i ewentualnego. Szerokie definiowanie pojęcia umyślności powoduje, że rozgraniczenie umyślności i nieumyślności w płaszczyźnie oddzielenia zamiaru ewentualnego (będącego formą umyślności) od lekkomyślności (będącą formą nieumyślności) jest utrudnione.

Należy jednak, mimo, że w obydwu przypadkach sprawca przewiduje możliwość popełnienia przestępstwa, wprowadzić następujące rozróżnienie:

- a) w przypadku zamiaru ewentualnego (umyślność) sprawca godzi się na jego popełnienie,

natomiast w przypadku

- b) lekkomyślności (nieumyślność) sprawca przewidując możliwość popełnienia czynu zabronionego liczy na to, że uniknie popełnienia takiego czynu.

Jak wynika z orzeczenia Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011 r., sygn. akt III SK 45/10, „Sąd rozpoznający sprawę z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu nakładającej karę pieniężną winien rozstrzygnąć, w oparciu o ustalone w sprawie okoliczności faktyczne, czy naruszenie przepisów ustawy było „zawinione”, to jest czy przedsiębiorca miał świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz praktyk ograniczających konkurencję, lub czy jako profesjonalny uczestnik obrotu mógł (powinien był) taką świadomość mieć”.³¹ Chodzi zatem o ustalenie świadomości naganności swojego zachowania przez przedsiębiorcę lub też ustalenie powinności posiadania takiej świadomości. Z orzeczenia SOKiK z dnia 3 czerwca 2011 r. w sprawie XVII AmA 23/10 wynika z kolei, że: „(...) przy ustaleniu winy umyślnej, należało udowodnić powodowi zamiar stosowania w obrocie niedozwolonych postanowień umownych, (...)”³².

³¹ wyrok Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011 r. (III SK 45/10)

³² wyrok SOKiK z dnia 3 czerwca 2011 r. (XVII AmA 23/10)

Z powyższego orzeczenia można zatem wysnuć wniosek, iż by móc zarzucić przedsiębiorcy umyślność działania w zakresie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, musi on mieć świadomość, iż dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów lub taką świadomość mieć powinien oraz mieć zamiar stosowania takiej praktyki. W efekcie przedsiębiorca taki godzi się na popełnienie czynu zabronionego. Gdy na to się nie godzi, umyślności w działaniu przypisać mu nie można. To samo dotyczy sytuacji, w której przedsiębiorca nie ma świadomości, iż jego działanie narusza przepisy prawne. Jeśli jednak jego nieświadomość naruszenia norm prawnych nie jest usprawiedliwiona, gdyż winien on wiedzieć, iż jego działania są niedozwolone, to jego działanie należy uznać za nieumyślne, ale jednak zawinione.

Po pierwsze zatem, by zarzucić przedsiębiorcy umyślne stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów musi on mieć wiedzę na temat tego, że dana praktyka jest zakazana lub też takiej wiedzy można od tego przedsiębiorcy wymagać z uwagi np. na jego duże doświadczenie w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej. Taką wiedzę może on zaś czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i orzecznictwa sądowego. Znajomości tego orzecznictwa można zaś wymagać od przedsiębiorców posiadających wiodącą rolę w swojej branży, z wieloletnim doświadczeniem na rynku, którzy jednocześnie mają liczne kontakty z Prezesem Urzędu w tym zakresie wynikające z przepisów okikU (liczne postępowania przed Prezesem UOKiK zakończone decyzjami). Ich świadomość jest bowiem budowana m.in. przez te kontakty i przedstawianie argumentacji w sprawach, jakie przedsiębiorca prowadził z organem ochrony konsumentów.

Należy także zauważyć, że podejmowanie działań dotyczących bardzo dużej grupy abonentów, zwłaszcza przez profesjonalny podmiot, nie jest przypadkowe. Nie jest też efektem spontanicznych działań. Przeciwnie, w przekonaniu Prezesa UOKiK, każde działanie, zwłaszcza te dotyczące zmiany cen usług jest szczegółowo analizowane pod kątem wywoływanych nim skutków. Doświadczenie życiowe wskazuje, iż podwyżki cen usług, które mogą pociągać za sobą reakcje konsumentów a także konsekwencje ze strony organów regulacyjnych są poprzedzane znacznym zaangażowaniem czasowym i merytorycznym oraz szczegółową analizą prawną.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, że Vectra musiała znać stanowisko Prezesa UOKiK w zakresie możliwości dokonywania jednostronnej zmiany warunków umowy poprzez zmianę ceny abonamentu w trakcie wykonywania kontraktu.

Stosowanie praktyki miało miejsce po wydaniu decyzji nr DDK-2/2015 z dnia 27 marca 2015 r. (ITI Neovision S.A. z siedzibą w Warszawie), w której Prezes UOKiK zarzucił innemu przedsiębiorcy jednostronną zmianę warunków umów o świadczenie usług dostępu do programów telewizji satelitarnej w zakresie podwyższenia cen świadczonych usług. Jak wyraźny to był sygnał dla rynku przekonują, w ocenie Pozwanego, poniższe okoliczności.

ITI Neovision po połączeniu platform satelitarnych n oraz Cyfra+ (czyli przejęciu przez ITI Neovision spółki Canal+ Cyfrowy S.A.) w marcu 2013 r. poinformował swoich klientów o planowanej zmianie w sposób jednostronny warunków umów zawartych zarówno na czas oznaczony, jak i nieoznaczony (podwyższając przy tym wysokość abonamentu). Prezes UOKiK niezwłocznie, bo już 2 kwietnia 2013 r., wszczął w tej sprawie postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o czym poinformował na swojej stronie internetowej w dziale Aktualności³³. Mając na względzie wagę i charakter tej sprawy dla milionów polskich konsumentów, **informacja o rozpoczęciu postępowania prowadzonego przez pozwanego została powielona w różnych mediach (prasie tradycyjnej, Internecie, radio, telewizji)**³⁴.

³³ Informacja z dnia 2 kwietnia 2013 r. - dostęp: https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=10328

³⁴ Przykładowe strony internetowej, które o tym informowały (wszystkie z początku kwietnia 2013 r.):
<http://wiadomosci.onet.pl/kraj/uokik-wszczal-postepowanie-ws-platformy-cyfrowej-nc/72f43>
<http://www.rp.pl/artykul/995251-Skargi-na-platfome-cyfrowa-nC-.html#ap-1>
<http://www.dobreprogramy.pl/UOKiK-rozpoczal-postepowanie-w-sprawie-nc,News,40352.html>
<http://niezalezna.pl/39970-rosnie-grono-niezadowolonych-z-nc>
<http://biznes.interia.pl/media/news/uokik-zaniepokojony-skargami-na-nowa-platfome-cyfrowa-nc,1906211,5058>
<http://www.polskieradio.pl/42/273/Artykul/814829,UOKiK-wszczynamy-postepowanie-ws-nc-plus-Masowe-skargi-abonentow>

W dniu 24 kwietnia 2013 r. została wydana decyzja nr DDK-1/2013, w której Prezes UOKiK stwierdził stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegającej m.in. na informowaniu konsumentów będących abonentami ITI Neovision sp. z o.o. w ramach oferty „n” o jednostronnej zmianie, z dniem 1 maja 2013 r., warunków umów o świadczenie usług dostępu do programów telewizji satelitarnej, w zakresie ceny usługi, pakietu programowego oraz okresu na jaki umowa została zawarta, w sytuacji braku złożenia przez konsumenta do dnia 19 kwietnia 2013 r. oświadczenia woli o rozwiązaniu umowy w razie braku akceptacji nowych warunków, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową poprzez naruszenie art. 4 ust. 1 pnprU oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Na ITI Neovision została nałożona kara w wysokości 11 mln zł.

W uzasadnieniu decyzji zostało wskazane m.in., iż:

„W doktrynie i orzecznictwie zgodnie przyjmuje się, że ograniczenie swobodnego modyfikowania przez proponentów treści wzorców stanowi wymóg zamieszczenia w umowie klauzul modyfikacyjnych. Uznaje się przy tym, że klauzula modyfikacyjna powinna uzasadniać zarówno wydanie nowego wzorca, jak i zmianę dotychczasowego.³⁵ Klauzula modyfikacyjna może być zamieszczona w umowie (zwłaszcza w przypadku zawarcia tej umowy bez użycia wzorca) lub we wzorcu (gdy dotyczy umowy zawartej w reżimie prawnym wzorca).

Dalsza analiza poglądów doktryny i doktryna prowadzi jednak do wniosku, który podziela Prezes Urzędu, że cyt. za M. Bednarek: Nie każda jednak klauzula modyfikacyjna będzie mogła pełnić rolę podstawy do wydania nowego wzorca lub wprowadzenia zmian do dotychczasowego. Proponent nie powinien być uprawniony do wprowadzania nowych regulaminów (wzorców umowy) lub dokonywania zmian w istniejących regulaminach (wzorcach umowy) w dowolnym czasie i w dowolnym zakresie. U podstaw wprowadzenia modyfikacji do zawieszonych już stosunków prawnych muszą leżeć usprawiedliwione powody, które co do zasady powinny być uprzednio znane adherentom. Wydanie nowego lub zmienionego regulaminu (wzorca umowy) nie może być zaskakujące dla adherenta. Dlatego też klauzulom modyfikacyjnym stawia się w orzecznictwie i piśmiennictwie następujące wymagania:

1) klauzula modyfikacyjna nie może uprawniać do takich zmian, które prowadziłyby do naruszenia istoty umowy (art. 353¹ kc);

2) klauzula modyfikacyjna nie może uprawniać do takich zmian, które dotyczyłyby istotnych elementów umowy;

3) klauzula modyfikacyjna nie może mieć blankietowego charakteru, a zatem powinna wskazywać sytuacje faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego, oraz kryteria takich zmian po to, by można było ocenić, czy zaistniały przyczyny uzasadniające wydanie nowego wzorca lub dokonanie zmian w już istniejącym i czy poziom reakcji proponenta był usprawiedliwiony w stosunku do rzeczywiście zaistniałych przyczyn.³⁶

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. postanowienia pkt XII.15 i pkt XIV.1 Regulaminu nie spełniają wskazanych wyżej warunków. Uprawniają one bowiem Spółkę do jednostronnej zmiany istotnego elementu umowy, jakim jest cena, co dotyczy zarówno umów zawartych na

<http://natemat.pl/56367,kolejne-klopoty-nc-po-skargach-klientow-urzad-ochrony-konsumentow-zastanawia-sie-nad-postepowaniem-przeciw-firmie>

<http://www.polskieradio.pl/5/3/Artykul/813488,Fuzja-nC-plus-UOKiK-zajmie-sie-skargami-klientow>

³⁵ Tak M. Bednarek, *Wzorce umów w prawie polskim*, Warszawa 2005, str. 91 i cyt. tam poglądy doktryny i judykatury, m.in.: K. Zagrobelny, w: *Komentarz KC* (pod red. E. Gniewka), t. I, s. 903; J. Gołaczyński, *Wzorce i niedozwolone klauzule umowne*, s. 102; Łętowska, *Prawo umów* 2002, s. 324; M. Olczyk, *Zmiana treści umowy*, cz. I, s. 82 oraz Sąd Najwyższy, zob. uchw. SN (7) z 22.5.1991 r., III CZP 15/91; uchw. SN (7) z 6.3.1992 r., III CZP 141/91; wyr. SN z 18.12.2002 r., IV CKN 1616/00; uchw. SN z 26.11.1991 r., III CZP 121/91.

³⁶ Tak M. Bednarek, *Wzorce umów w prawie polskim*, Warszawa 2005, str. 92 - 93 i cyt. tam poglądy doktryny i judykatury, m.in.: E. Łętowska, *Prawo umów* 2002, s. 324; W. Pyziół, *Umowa rachunku bankowego*, s. 31 i n.; zob. też uchw. SN (7) z 6.3.1992 r., III CZP 141/91; uchw. SN z 26.11.1991 r., III CZP 121/91; uchw. SN (7) z 22.5.1991 r., III CZP 15/91; uchw. SN z 19.5.1992 r., III CZP 50/92; wyr. SN z 5.4.2002 r., II CKN 933/99. Na temat wymagań stawianych klauzulom modyfikacyjnym zob. również D. Rogoń, w: *Prawo bankowe. Komentarz*, t. I, *Komentarz do art. 1-92* (pod red. F. Zolla), Kraków 2005, s. 444.

czas oznaczony, jak i na czas nieoznaczony [pogrubienie własne]. Ponadto, mają blankietowy charakter, a zatem nie wskazują sytuacji faktycznych, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego (poprzez podwyższenie ceny lub zmianę regulaminu) oraz kryteriów takich zmian, co uniemożliwia ocenę, czy zaistniały przyczyny uzasadniające wydanie nowego wzorca lub dokonanie zmian w już istniejącym i czy poziom reakcji proponenta był usprawiedliwiony w stosunku do rzeczywiście zaistniałych powodów.

O powyższej decyzji Prezes UOKiK już w dniu 29 kwietnia 2013 r. poinformował publicznie na swojej stronie internetowej w dziale Aktualności³⁷. W komunikacie zostało wskazane że: „Analiza zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wykazała, że ITI Neovision jednostronnie zmieniając umowy zawarte z abonentami telewizji „n” złamała prawo. Zdaniem Urzędu, treść zawartych z abonentami umów nie stanowiła podstawy do dokonania takiej zmiany”. Do komunikatu załączona była - w formie .pdf - cała treść decyzji nr DDK-1/2013, z którą każdy zainteresowany podmiot mógł się zapoznać. Przedmiotową informację o rozstrzygnięciu pozwanego zamieściły wszystkie największe media w Polsce³⁸.

W ocenie Prezesa UOKiK, trudno uznać, że Spółka nie miała świadomości wydania ww. rozstrzygnięcia i motywów, które leżały u jej podstawy. W ocenie Prezesa UOKiK, Vectra na bieżąco kontroluje i weryfikuje działania Pozwanego, w szczególności w obszarze usług telekomunikacyjnych. Należy nadmienić, iż Prezes UOKiK w analizowanej decyzji w sposób jednoznaczny wskazał, że nie jest dozwolona jednostronna zmiana warunków umowy bez wskazania w umowie przyczyn materialnoprawnych uzasadniających wprowadzenie tych modyfikacji. Tym samym Spółka nie mogła dojść do odmiennych wniosków, które wynikałyby z tego rozstrzygnięcia.

Co istotne, w dniu 12 maja 2015 r. zasadność powyższego rozstrzygnięcia potwierdził SOKiK (sygn. XVII AmA 102/13) wskazując w uzasadnieniu, że: „W ocenie Sądu zgodzić się należy z powodem, iż bez względu na to czy umowy łączące powoda z jego abonentami były zawarte na czas określony czy nieokreślony, każdorazowo dotyczyły one stosunku umownego o charakterze ciągłym. Uzasadniając w odwołaniu zarzut naruszenia art. 384¹ kc, poprzez jego niewłaściwą wykładnię, powód stanął na stanowisku, że ani art. 384 kc, ani inne przepisy obowiązującego prawa nie uzależniają możliwości zmiany warunków umowy poprzez wydanie nowego lub zmodyfikowanego wzorca od istnienia klauzul modyfikacyjnych, a na pewno klauzul zawierających takie informacje, jakie Prezes UOKiK wskazał w zaskarżonej decyzji. Zdaniem powoda na podstawie art. 384 kc ITI było w pełni uprawnione do wprowadzenia zmian umów z abonentami poprzez wystanie do nich przesyłki zawierającej informację o zmianie ceny usług, pakietu programowego i okresu, na jaki umowa została zawarta bez względu na to, czy zamieszczone w Regulaminie świadczenia usług klauzule modyfikacyjne dawały prawo do takiego działania.

W ocenie Sądu stanowisko powoda nie jest trafne. Zgodnie bowiem poglądem doktryny (Prawo zobowiązań- część ogólna- System Prawa Cywilnego, tom 5, Legalis 2013) celem art. 384¹ kc jest unormowanie trybu postępowania w przypadku wydania podczas trwania stosunku prawnego o charakterze ciągłym nowego bądź zmienionego wzorca umownego. Przepis art. 384¹ kc nie stanowi jednak podstawy prawnej do dokonania w ten sposób przez proferenta jednostronnej modyfikacji istniejących stosunków obligacyjnych. Do skutecznego związania adherenta nowym lub zmienionym wzorcem niezbędna jest podstawa kontraktowa

³⁷ Dostęp na: https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=10372

³⁸ Przykładowe strony internetowej, które o tym informowały (wszystkie z końca kwietnia/początku maja 2013 r.):

<http://www.forbes.pl/uokik-nc-zlamala-prawo-i-ma-zaplacic-11-mln-zl-kary,artykuly,154634,1,1.html>

<http://serwisy.gazetaprawna.pl/media/artykuly/700945,decyzja-uokik-platforma-nc-zlamala-prawo-zaplaci-olbrzymia-kare.html>

<http://www.polskieradio.pl/5/3/Artykul/833908,Surowa-kara-UOKiK-bezlitosny-dla-nc-plus>

<http://natemat.pl/59589,nc-na-kolanach-dobijanie-lezacego-czy-sluszna-kara>

<http://www.tvp.info/10922641/kara-dla-nc-za-naruszenie-interesow-klientow>

<http://wiadomosci.dziennik.pl/media/artykuly/426443,prezes-uokik-nie-miala-litosci-wysoka-kara-dla-nc.html>

w postaci zawartej w treści umowy łączącej proponenta z adherentem klauzuli modyfikacyjnej, przewidującej możliwość wydania nowego wzorca lub dokonania zmiany istniejącego wzorca. Takie stanowisko wynika z podstawowych zasad prawa cywilnego, zasady pacta sunt servanda, zasady autonomii woli i równorzędności stron, zasady sprawiedliwości kontraktowej, które nie dopuszczają możliwości zmiany wcześniej zawartej umowy przez jednostronne działanie jednej ze stron bez porozumienia się obu stron w tej kwestii.”

Z kolei w dniu 29 listopada 2016 r. Sąd Apelacyjny w Warszawie - w wyniku rozpatrzenia apelacji złożonej przez ITI Neovision - potwierdził w wyroku (sygn. akt VI ACa 1067/15) słuszność argumentacji przedstawionej przez Prezesa UOKiK w decyzji DDK-1/2013. W uzasadnieniu rozstrzygnięcia Sąd stwierdził, iż klauzula modyfikacyjna jest konieczną przesłanką umożliwiającą dokonywanie zmian warunków umownych, na co wskazuje np. wyrok SN z dnia 15 lutego 2013 r. wydany w sprawie I CSK 313/12. Sąd zauważył ponadto, że powoływane przez spółkę klauzule nie uprawniały do zmian w zakresie zawartości programowej, jak i okresu trwania umowy czy ceny za świadczone usługi.

Od wyroku Sądu II instancji skargę kasacyjną wniósł ITI Neovision. Po przyjęciu skargi kasacyjnej do rozpoznania Sąd Najwyższy w dniu 15 lutego 2019 r. wydał wyrok (I NSK 4/18), w którym:

1. oddalił skargę ITI Neovision w całości;
2. zasądził od ITI Neovision koszty postępowania kasacyjnego na rzecz Prezesa UOKiK.

W uzasadnieniu wyroku Sąd Najwyższy wskazał, iż:

W judykaturze i piśmiennictwie dominuje bowiem odmienne zapatrywanie, zgodnie z którym art. 384¹ k.c. normuje jedynie tryb postępowania w przypadku wydania podczas trwania stosunku prawnego o charakterze ciągłym nowego bądź zmienionego wzorca umownego. Przepis ten nie stanowi natomiast samoistnej podstawy do dokonania przez proferenta jednostronnej modyfikacji istniejących stosunków obligacyjnych. Do skutecznego związania adherenta nowym lub zmienionym wzorcem niezbędna jest podstawa ustawowa lub podstawa kontraktowa w postaci zawartej w treści umowy łączącej proponenta z adherentem klauzuli modyfikacyjnej, przewidującej możliwość wydania nowego wzorca lub dokonania zmiany istniejącego wzorca. Takie stanowisko wynika z podstawowych zasad prawa cywilnego, tj. zasady pacta sunt servanda, zasady autonomii woli i równorzędności stron, zasady sprawiedliwości kontraktowej, które nie pozwalają na zmianę wcześniej zawartej umowy przez jednostronne działanie jednej ze stron, bez porozumienia z drugą stroną stosunku zobowiązaniowego. Pogląd ten dominuje zarówno w literaturze (por. E. Łętowska, Prawo umów, s. 323-324; M. Bednarek w: System Prawa Cywilnego. Prawo zobowiązań. Część ogólna, t. 5, red. E. Łętowska, 2013, s. 696-697; W. Popiołek w: Kodeks cywilny, t. 1, red. K. Pietrzykowski, 2015, komentarz do art. 384¹ k.c., nb. 4), jak i w orzecznictwie (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2013 r., I CSK 313/12). Zdaniem Sądu Najwyższego, powyższy kierunek wykładni art. 384¹ k.c. zasługuje na aprobatę, nie ma bowiem wystarczających argumentów uzasadniających przyjęcie, że jedna ze stron umowy może bez upoważnienia umownego albo ustawowego i całkowicie swobodnie - co do przyczyn i treści zmian - modyfikować już istniejący stosunek umowny. Jedną z zasad prawa cywilnego jest zasada autonomii woli stron, na którą składa się m.in. swoboda umów, polegająca nie tylko na swobodzie zawarcia lub niezawarcia umowy, ale i na dowolnym w zasadzie sposobie ukształtowania treści tej umowy. Zasada ta znalazła wyraz w przepisie art. 353¹ k.c., który pozwala stronom zawierającym umowę na ułożenie stosunku prawnego według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego. Niewątpliwie możliwość niczym nieograniczonej zmiany wiążącego strony stosunku prawnego poprzez zmianę wzorca umowy w czasie trwania umowy, stwarzałaby stan niepewności w obrocie prawnym, zwłaszcza dla słabszej strony jaką jest konsument. Przedsiębiorca stosujący wzorce umowne znajduje się bowiem na lepszej pozycji od konsumenta, gdyż to on przedstawia wzorzec umowy i kształtuje jego postanowienia. Sytuacja ta może prowadzić do naruszenia zasady równości stron. Przy założeniu, że przepis art. 384¹ k.c. stanowiłby samoistną podstawę zmiany

wzorca umowy, każdorazowo milczenie adresata w takiej sytuacji prowadziłoby do dalszego trwania łączącej strony umowy ze zmienionymi warunkami. Inaczej natomiast przedstawia się sytuacja w przypadku uzależnienia możliwości zastosowania art. 384¹ k.c. od zastrzeżenia klauzuli modyfikacyjnej. W jej braku milczenie adresata w przypadku jednostronnej zmiany wzorca umowy przez przedsiębiorcę w czasie trwania stosunku prawnego o charakterze ciągłym nie powoduje modyfikacji treści stosunku prawnego (taka zmiana byłaby bezskuteczna). Tymczasem nie można wykluczyć w oderwaniu od konkretnych okoliczności, że w przypadku zmiany wzorca umowy w trakcie trwania stosunku prawnego zachowanie dotychczasowych warunków łączącego strony stosunku zasadniczo może być dla adresata wzorca rozwiązaniem korzystniejszym, niż jego dalsze trwanie w zmienionym kształcie, zwłaszcza jeśli uwzględni się, że zmiana ta będzie przeważnie podyktowana wyłącznie interesem strony stosującej wzorzec. Powyższe argumenty przemawiają za zanegowaniem słuszności prezentowanej niekiedy w piśmiennictwie koncepcji, w myśl której art. 384¹ k.c. może stanowić samoistną podstawę zmiany wzorca umowy.

(...) Należy również zwrócić uwagę na ustawowy wymóg jednoznacznego i zrozumiałego sposobu formułowania wzorca umowy. Zasada ta, nazywana w doktrynie zasadą transparentności wzorca, wynika z art. 385 § 2 k.c. Zrozumiałość wzorca dotyczy zarówno jego treści, jak i formy, natomiast jednoznaczność odnosi się wyłącznie do treści. Wymaganie jednoznaczności ma zapobiegać sformułowaniom, które mogą prowadzić do wieloznaczności tekstu. Jest ono spełnione tylko wtedy, gdy postanowienia wzorca nie budzą wątpliwości co do ich znaczenia, innymi słowy, gdy wynika z nich tylko jedna interpretacja. Punktem odniesienia jest przy tym przeciętny, typowy konsument (por. wyrok Sądu Najwyższego z 15 lutego 2013 r., I CSK 313/12, Gazeta Prawna 2013 nr 99, s. 1).

(...) W niniejszej sprawie Sądy obu instancji prawidłowo przyjęły, że zamieszczone w obowiązującym u powoda regulaminie świadczenia usług postanowienia w świetle dyrektyw interpretacyjnych z art. 65 § 1 i 2 k.c. nie spełniały kryteriów klauzul modyfikacyjnych, albowiem wskazywały jedynie, w jakiej sytuacji i w jaki sposób abonent może rozwiązać umowę. Nie uprawniały natomiast powoda do wprowadzenia zmian do umów w trybie określonym w art. 384¹ k.c., a tym bardziej do zmiany ich istotnych elementów, do jakich zakwalifikować należy cenę usługi, przedmiot i okres obowiązywania umowy.

Należy także mieć na uwadze, inne decyzje wydawane przez Prezesa UOKiK w stosunku do innych przedsiębiorców branży telekomunikacyjnej, jak np. decyzje wydane w stosunku do UPC Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie.

W decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-5/2016 z 29 lipca 2016 r. stwierdzono, że UPC Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie podejmował próby zmian umów zawartych na czas nieokreślony poprzez wystanie w dniu 27 października 2014 informacji o planowanej zmianie wysokości abonamentu za dostęp do Internetu poprzez jego podwyższenie o 7 zł, która to zmiana weszła w życie - zgodnie z deklaracją i zamiarem Spółki - w dniu 1 grudnia 2014 r.

Decyzja ta została w całości, zarówno co do praktyki, jak i co do kary utrzymana w prawomocnym wyroku Sądu Apelacyjnego w sprawie VII AGa 658/19 w dniu 4 kwietnia 2022 r.

Mimo takiej wiedzy, Vectra do dnia wydania niniejszej decyzji nie wycofała się z wprowadzonych zmian i według wiedzy Prezesa UOKiK wynikającej z wpływających skarg nadal dokonuje jednostronnych zmian umów w zakresie podwyżek cen abonamentu.

Gdyby Spółka wykazała się odpowiedzialnością w prowadzeniu biznesu w zakresie dostosowania się do stanowiska prezentowanego przez organ ochrony konsumentów, to nie doszłoby do zmiany umów ani podwyżek cen usług.

Stanowisko przedstawione przez Vectra po wezwaniu w trybie art. 49a okiK świadczy o tym, iż Spółka miała świadomość tego, że Prezes UOKiK oraz orzecznictwo sądowe uznaje takie działania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednak działań tych nie zaprzestała, ale nadal je kontynuuje.

Trudno zatem uznać, że decyzje prowadzące do podwyższenia ceny usług były przypadkowe i niecelowe. Polemika Vectra przedstawiona w toku postępowania również

potwierdza, że zakwestionowane zachowanie było przemyślane, a Przedsiębiorca - pomimo argumentów merytorycznych ze strony organu ochrony konsumentów ukazujących dorobek judykatury i doktryny, a także negatywne skutki stosowania praktyki - nadal stosuje zakwestionowaną praktykę.

Omawiane rozstrzygnięcia organu ochrony konsumentów i orzeczenia sądów dotyczą rynku telekomunikacyjnego, na którym Vectra działa. Mimo tej wiedzy Spółka zdecydowała się na stosowanie kwestionowanej praktyki. W ocenie Prezesa UOKiK, takie działanie świadczy o celowym pominięciu w prowadzonej działalności gospodarczej obowiązujących regulacji prawnych, dobrych obyczajów, dotychczasowego orzecznictwie oraz zastrzeżeń wyartykułowanych przez Prezesa UOKiK.

Należy nadmienić, iż praktyka Spółki spotkała się ze zdecydowaną reakcją Prezesa UOKiK, który w dniu 29 października 2021 r. postanowieniem nr RBG-50/2021 wszczął w tym zakresie postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższe okoliczności, należy uznać, że działanie polegające na wprowadzeniu do wzorca - OWU postanowienia umożliwiającego wprowadzenie podwyżek opłat abonamentowych i pobieranie tych podwyższonych opłat miało **charakter umyślny**, Przedsiębiorca miał bowiem świadomość kwestionowanych przez Prezesa UOKiK zachowań zmierzających do podnoszenia opłaty abonamentowej w trakcie trwania umowy. Posiadanie tej świadomości prowadzi zaś do wniosku, że jego działanie było celowe, a zatem **umyślne**.

Zasady kalkulacji kary

Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 1 okikU obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 okikU, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót Spółki osiągnięty w 2021 r., który wyniósł zł [tajemnica przedsiębiorstwa] (słownie: złotych) [tajemnica przedsiębiorstwa].

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już opisane szczegółowo wyżej w niniejszej decyzji. Kwestionowana praktyka to próba wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej podwyższanie opłat abonamentowych oraz pobieranie tych podwyższonych opłat od konsumentów.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także, okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 okikU). Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć - stosowanie do art. 111 ust. 2 okikU - czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary. Okolicznościami łagodzącymi, wskazanymi w art. 111 ust. 3 pkt 2 okikU są w szczególności: **dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.** Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: **znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.**

Okres trwania praktyki

Okolicznością naruszenia, na którą należy zwrócić uwagę jest okres stosowania praktyki. Praktyka oceniana w ramach niniejszej decyzji jest stosowana od 1 grudnia 2019 r. i nie została zaniechana. Okres jej stosowania należy zatem ocenić jako długotrwały.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Na ocenę stopnia naruszenia wpływa fakt, iż praktyka stosowana jest w stosunku do każdego konsumenta związanego umową na czas nieoznaczony z Vectra. Każda osoba zatem, która zdecydowała się zawrzeć taką umowę ze Spółką, jest narażona na stosowanie wobec niej kwestionowanej praktyki. Usługi Vectra są usługami bardzo popularnymi, a nawet koniecznymi w dzisiejszym świecie, z których konsumenci korzystają bardzo licznie i aktywnie. Konsumenci korzystający z tych usług są zatem bardzo wrażliwi na zmiany w zakresie zarówno przedmiotu umowy, jej ceny, jak i stabilności ich świadczenia.

Mając na uwadze konkurencyjność na rynku usług telekomunikacyjnych i zbliżoną jakość ich świadczenia jednym z najbardziej znaczących parametrów tych usług jest cena. W opinii Prezesa UOKiK, konsumenci kierują się przy wyborze danej usługi głównie ceną. Zmiany tego parametru są również bardzo istotne dla konsumentów, a ich wprowadzenie w trakcie zmiany umowy przez przedsiębiorcę stanowi naruszenie konsensu, jaki został osiągnięty między tym przedsiębiorcą a konsumentem w momencie zawarcia umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, stosowanie praktyki opisaney w sentencji niniejszej decyzji stanowi **istotne** naruszenie.

Skutki naruszenia

W przypadku praktyki stwierdzonej w niniejszym postępowaniu, która polega na wprowadzeniu postanowienia umowy przyznającego Przedsiębiorcy prawo do jednostronnej zmiany umowy zawartej na czas nieoznaczony w postaci istotnej cechy świadczenia (jego ceny) oraz pobieraniu tej podwyższonej ceny mamy do czynienia z **koniecznością** ponoszenia wyższej opłaty za usługę bez zmiany jej jakości czy też ilości. Dodatkowym skutkiem tej praktyki może być także wprowadzanie kolejnych podwyżek wobec konsumentów objętych zmianą umowy wprowadzającą jednostronnie klauzulę modyfikacyjną.

Vectra w analizowanym okresie wprowadziła podwyżki opłat za świadczone usługi w ilości [tajemnica przedsiębiorstwa], które miały miejsce w latach [tajemnica przedsiębiorstwa]. Informacja o wprowadzeniu zmian została wysłana do [tajemnica przedsiębiorstwa] konsumentów, co należy uznać za bardzo dużą grupę. Zmiana ceny za usługi telewizyjnej lub internetowej wynosiła 5 zł. Mając to na uwadze, należy uznać, że obecne skutki tj. na dzień wydania decyzji - stosowania tej praktyki są znaczne.

W pkt III. rozstrzygnięcia decyzji organ ochrony konsumentów nałożył na Vectra obowiązek zwrócenia części abonamentu wynikającej z jednostronnie wprowadzonej podwyżki. Mając na uwadze powyższy środek usunięcia trwających skutków naruszenia, Prezes UOKiK oszacował, że koszty wynikające z konieczności zwrotu bezprawnie pobranych opłat abonamentowych w części wynikającej z podwyżki to ok. [tajemnica przedsiębiorstwa]. Choć środek usunięcia trwających skutków naruszenia i kara pieniężna są względem siebie niezależne, Prezes UOKiK postanowił uwzględnić przedmiotową okoliczność przy nakładaniu kary pieniężnej w zakresie ustalania kwoty bazowej.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] obrotu osiągniętego przez Vectra w 2021 r., z uwagi na uprzednie naruszenie przepisów ustawy, istotne naruszenie przepisów w niniejszej sprawie, długotrwałe stosowanie praktyki oraz znaczne niekorzystne skutki jej stosowania.

Vectra osiągnęła w roku obrotowym 2021 obrót w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł [tajemnica przedsiębiorstwa], a zatem kwota bazowa kary wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] zł [tajemnica przedsiębiorstwa].

Okoliczności łagodzące i obciążające

Po ustaleniu kwoty bazowej należy rozważyć wystąpienie okoliczności łagodzących i obciążających, które mają wpływ na wysokość kary (art. 111 ust. 2 okiU).

Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z pkt 1 okiU, **okolicznościami łagodzącymi** w przypadku naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności:

- a) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
- b) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
- c) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- d) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Prezes UOKiK, kalkulując karę pieniężną, stwierdził, że w sprawie nie występują okoliczności łagodzących, które miałyby wpływ na wysokość kary pieniężnej.

Zgodnie z art. 111 ust. 4 pkt 2 w zw. z pkt 1 okiU, **okolicznościami obciążającymi** w przypadku naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów są:

- a) znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków,
- b) znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem,
- c) dokonanie uprzednio podobnego naruszenia,
- d) umyślność naruszenia.

W przypadku zakwestionowanej praktyki występuje przestępstwo **znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia i jego skutków**, co wynika przede wszystkim z znaczącego zasięgu terytorialnego działalności Spółki, który obejmuje niemal cały kraj oraz liczby klientów (**[tajemnica przedsiębiorstwa]**), którzy zostali objęci podwyżką. Praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę jest powszechna w ramach działalności gospodarczej. Usługi te są z kolei usługami bardzo popularnymi, z których konsumenci korzystają masowo.

Ponadto, jak wynika z powyższej Tabeli 7 Vectra osiągnęła i nadal osiąga **znaczne korzyści** w związku z naruszeniem. Wyliczenia te pokazują, iż przychód z tytułu zakwestionowanej praktyki może osiągać już ok. **[tajemnica przedsiębiorstwa]** i rośnie. Miesięczny zaś przychód z tego tytułu to ponad **zł [tajemnica przedsiębiorstwa]**.

Wystąpienie tych przestępstw powoduje **podwyższenie wymiaru kary o** **% [tajemnica przedsiębiorstwa]** za każdą z tych przestępstw tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia i jego skutków oraz znaczne korzyści uzyskiwane w wyniku naruszenia, czyli łącznie o **% [tajemnica przedsiębiorstwa]**.

Ponadto, jak wyjaśniono wyżej, należy uznać, że działanie Spółki miało charakter umyślny, co powoduje **podwyższenie wymiaru kary za jej stosowanie o kolejne** **% [tajemnica przedsiębiorstwa]**.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności obciążających i łagodzących) kwota bazowa kary została zmodyfikowana w ten sposób, że uległa podwyższeniu o **% [tajemnica przedsiębiorstwa]**.

To oznacza, że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalono w kwocie **22 231 676 zł**, co stanowi **% [tajemnica przedsiębiorstwa]** obrotu Przedsiębiorcy osiągniętego w 2021 i **% [tajemnica przedsiębiorstwa]** maksymalnej kary dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 okiU.

Orzekając o karze pieniężnej Prezes UOKiK kierował się przesłankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 okiU, jak również możliwościami finansowymi przedsiębiorcy.

Kara w tej wysokości jest, w ocenie Prezesa UOKiK, proporcjonalna do warunków finansowych Vectra jak również do wagi i charakteru naruszenia. Należy także w tym miejscu mieć na uwadze, że praktyka jest stosowana w ramach głównej działalności Przedsiębiorcy. Kara w powyższej wysokości pozwoli zrealizować funkcję represyjną, tj. dolegliwość z tytułu stosowania praktyki, jak również funkcje prewencji indywidualnej i ogólnej (zniechęcania względem podejmowania podobnych praktyk w przyszłości przez tego przedsiębiorcę, jak i innych uczestników rynku, zwłaszcza telekomunikacyjnego).

Powyższe uzasadnia rozstrzygnięcie o karze pieniężnej zawarte w punkcie II decyzji.

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

W tym stanie rzeczy, należało orzec jak w punkcie II decyzji.

Ad III Obowiązek usunięcia trwających skutków stosowania praktyki

Zgodnie z art. 26 ust. 2 okiU w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest przykładowy i otwarty. W związku z tym Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę także inne niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które są adekwatne do rodzaju stwierdzonego naruszenia oraz skutków, które naruszenie wywołało. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu postępowania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka o trwających skutkach.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków praktyki stwierdzonej w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

W dacie wydania przez Prezesa Urzędu niniejszej decyzji trwają skutki stosowania przez Vectra tej praktyki, gdyż w jej wyniku Przedsiębiorca pobiera jednostronnie podwyższone opłaty abonamentowe. Dodatkowo, na skutek wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej możliwe jest nakładanie na konsumentów kolejnych podwyżek. Przypomnieć także należy, że konsumenci nie mają świadomości, iż wprowadzenie tej klauzuli do umowy było nieuprawnione. W związku z tym, wyłącznie na skutek stosowania przez Vectra zakwestionowanych zachowań, konsumenci dotknięci ich stosowaniem ponoszą i będą ponosić straty finansowe. Jednocześnie skutki stosowania przez Vectra tej praktyki nie zostały dotychczas konsumentom przez Spółkę w żaden sposób zrekompensowane.

Pkt III. 1.1.-1.3. sentencji decyzji

Jedną z intencji określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności stwierdzania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Z art. 26 ust. 2 okiU wynika, że konsumenci mają się dowiedzieć o stwierdzeniu przez Prezesa UOKiK o stosowaniu danej praktyki. Przekazanie konsumentom odpowiedniej informacji może nastąpić za pomocą poinformowania przez przedsiębiorcę konsumentów o skutkach wydanej decyzji. Dzięki otrzymanym informacjom konsumenci wiedzą, że zakwestionowane przez Prezesa UOKiK zachowanie jest wobec nich nieskuteczne i mają możliwość dochodzenia od przedsiębiorcy roszczeń w tym zakresie³⁹. Taka

³⁹ M. Namysłowska, A. Piszcz; ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 5.8.2015 r., Komentarz; Wydawnictwo C.H. Beck; Warszawa 2016, str. 26.

informacja zwiększa też świadomość abonentów Vectra przez co, może stanowić obronę przed kolejnymi zmianami opłat w przyszłości w oparciu o tę klauzulę modyfikacyjną.

W ramach usunięcia trwających skutków nielegalnego wprowadzenia postanowienia umownego do umowy Prezes UOKiK może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami tych umów o nieskutecznym wprowadzeniu tych zmian - w sposób określony w decyzji. Prezes UOKiK decyduje więc o sposobie poinformowania konsumentów. Może być to np. droga listowna, za potwierdzeniem odbioru bądź nie⁴⁰.

W ocenie Prezesa UOKiK nałożenie na Przedsiębiorcę tego obowiązku jest proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego trwających skutków. Środek ten ma za zadanie poinformowanie konsumentów będących jednocześnie abonentami Vectra, jak i tych, którzy tymi abonentami już nie są o tym, iż ich kontrahent stosował lub stosuje wobec nich nielegalnie wprowadzone postanowienia i tym samym nie może on ich dłużej wykorzystywać w relacjach z nimi. Środek ten jest zatem proporcjonalny, przydatny i niezbędny dla usunięcia tych skutków naruszenia zakazu z art. 24 okiU. Ponadto ma nie wykraczać poza to, co niezbędne do ich usunięcia.

W ocenie Prezesa UOKiK, 2-miesięczny termin na wykonanie tego obowiązku jest terminem wystarczającym. Należy bowiem doliczyć do niego dodatkowy minimalny 30-dniowy termin na uprawomocnienie się niniejszej decyzji (w przypadku braku odwołania Przedsiębiorcy), w którym Przedsiębiorca może przygotowywać się do wykonania obowiązku. W przypadku wniesienia odwołania moment rozpoczęcia liczenia 2-miesięcznego terminu zostanie opóźniony.

Pkt III. 2 i 3 sentencji decyzji

Skutkiem zamieszczenia w umowie postanowienia uprawniającego Przedsiębiorcę do podwyżki opłaty abonamentowej, jest stworzenie sobie przez Vectra uzasadnienia dla możliwości podwyższania w sposób jednostronny opłaty abonamentowej. Wynikiem stosowania tego postanowienia jest określony skutek w sferze interesów majątkowych konsumentów. Dlatego też poza nakazem zaprzestania stosowania i wykorzystywania postanowienia w umowach, który wynika z art. art. 24 okiU, konieczne jest przywrócenie stanu, jaki by istniał, gdyby tego postanowienia w umowie nie było i Przedsiębiorca nie mógłby podwyższać wysokości abonamentu.

Z tego też względu konieczne jest nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku, który ma na celu usunięcie trwających skutków stosowania tej praktyki.

Odbiorcami działań Vectra wynikających z pkt III.2-3 będą konsumenci, którzy spełnią łącznie wszystkie poniższe przesłanki:

- otrzymali 1 grudnia 2019 r., 1 stycznia 2020 r., 1 lutego 2020 r., 1 marca 2020 r., 1 maja 2020 r., 1 sierpnia 2020 r., 1 września 2020 r., 1 października 2020 r. i 1 listopada 2020 r. (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem) ze strony Vectra informację o jednostronnym wprowadzeniu klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych;
- nie wypowiedzieli umowy przed wskazanym przez Vectra terminem wprowadzenia powyższych zmian,
- po wprowadzeniu powyższych zmian Spółka w trakcie wykonywania umowy dokona wobec nich podwyższenia ceny abonamentu,
- uiścili co najmniej jeden raz abonament w podwyższonej wysokości w związku z jego zmianą.

Okres przez jaki ww. konsumenci byli lub nadal są zobowiązani do regulowania należności w podwyższonej wysokości i tę opłatę abonamentową faktycznie uiścili lub nadal uiszczają może być zróżnicowany i zależy od indywidualnej sytuacji każdego konsumenta. Niektórzy abonenci mogli wypowiedzieć umowę po jednym miesiącu opłacenia rachunku w podwyższonej wysokości i przejść do innego przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne. Kolejna grupa ww. konsumentów mogła z kolei w następnych miesiącach wypowiedzieć dotychczasowe warunki

⁴⁰ ibidem

umowy i zawrzeć nowy kontrakt z Vectra według aktualnej (na tamten okres) oferty Spółki. Podstawową cechą, która charakteryzuje tych konsumentów jest to, że przynajmniej za jeden miesiąc świadczenia usługi przez Spółkę zapłacili opłatę abonamentową w podwyższonej wysokości. Liczba tych miesięcy może być różna i zależy od tego, jak długo abonent związany był umową z Vectra. Są również tacy konsumenci, którzy na dzień wydania niniejszej decyzji w dalszym ciągu ponoszą koszty stosowania jednostronnie wprowadzonej klauzuli, poprzez konieczność regulowania należności za abonament w innej wysokości, niż przewidywała to umowa.

Z uwagi na konieczność wyeliminowania wyżej wymienionych trwających skutków stosowania praktyki, za najbardziej adekwatny do stwierdzonego naruszenia środek Prezes UOKiK uznał nakazanie przedsiębiorcy zwrotu wpłaconych przez konsumentów opłat wynikających z podwyższenia opłaty abonamentowej, uzależniając przy tym wysokość ww. należności od ilości miesięcy, przez które konsument rzeczywiście regulował ww. należności. Tym samym, im konsument dłużej płacił opłatę abonamentową w kwocie wyższej, tym większą będzie musiał otrzymać należność od Spółki. Zwrot opłaty uzależniony jest od wniosku ze strony konsumenta w tej kwestii.

Procedura poinformowania konsumentów przez Vectra o prawie żądania rekompensaty oraz obliczenie terminu na dokonanie takiego zgłoszenia (pkt III.3.2. sentencji decyzji) prezentuje się następująco.

Po dniu uprawomocnienia się niniejszej Vectra będzie miała 2 miesiące na podjęcie działań wskazanych w pkt III sentencji decyzji tj. poinformowanie konsumentów o wydaniu decyzji i przysługującej im rekompensacie.

Tak jak wynika z sentencji decyzji Vectra musi oszacować ile potrwa przekazanie stosownej informacji do każdego z konsumentów dotkniętych praktyką, by móc już w pierwszej wiadomości do pierwszego konsumenta określić końcowy dzień okresu, w którym mogą być zgłaszane żądania rekompensaty i by termin ten dla każdego z konsumentów, do których będą wysyłane informacje miał zapewniony co najmniej termin 3-miesięczny.

Dla przykładu: gdyby Vectra zaczęła wysyłać wiadomości, o których mowa w pkt III.3.2.c) sentencji decyzji 15 marca 2023r., przy założeniu, że wysyłka potrwa do 15 maja (2 miesiące) to termin trzymiesięczny Spółka mogłaby zacząć liczyć np. od dnia 5 czerwca 2023r. czyli 21 dni po zakończeniu wysyłki ostatniej wiadomości. Zakładałoby to 21-dniowy termin na dostarczenie przesyłki listownej do adresata i wówczas możliwe byłoby zapewnienie 3-miesięcznego terminu na zgłoszenie żądania. Termin na zgłoszenie żądania upływałoby zatem dla wszystkich grup konsumentów w dniu 5 września 2023r.

Konsument natomiast ma co najmniej 3 miesiące od daty wysyłki do niego informacji na reakcję tj. wystąpienie z żądaniem, przy czym o terminie tym zostanie już poinformowany w ww. przesyłce i będzie to data 5 września 2023r. W ten sposób konsument nie będzie musiał obliczać swojego terminu na zgłoszenie żądania, gdyż zostanie o nim poinformowany przez Vectra zaś Vectra zakończy zbieranie zgłoszeń w jednym terminie tj. w ramach ww. przykładu w dniu 5 września 2023r.

Oczywistym jest przy tym, iż terminy wskazane przykładowo powyżej są uzależnione o dnia uprawomocnienia się decyzji, a więc także od złożenia przez Vectra odwołania i ewentualnie dalszych środków zaskarżenia.

W przypadku braku zgłoszenia się konsumenta po zwrot nadpłaconego abonamentu na rachunek bankowy, Vectra ma obowiązek przyznać temu konsumentowi, który jest abonentem Vectra rabat na abonament w wysokości kwoty podlegającej zwrotowi. Kwota podlegająca zwrotowi winna zostać wykorzystana w postaci rabatu jak najszybciej tj. pomniejszać aktualnie wymagany abonament w najwyższym zakresie tj. nawet doprowadzając do zmniejszenia aktualnie wymagalnego abonamentu do zera. Jeśli po zmniejszeniu danego abonamentu do zera nadal pozostaje kwota do zwrotu winna ona zmniejszać kolejny abonament również w maksymalnym zakresie tzn. także nawet do zera, itd., aż do wyczerpania kwoty do zwrotu.

W latach 2020-2022 Vectra wprowadziła podwyżki opłat za świadczone usługi w liczbie [tajemnica przedsiębiorstwa], które miały miejsce. Informacja o wprowadzeniu zmian została wysłana do [tajemnica przedsiębiorstwa] konsumentów, co należy uznać za bardzo dużą grupę. Zmiana ceny wyniosła 5 zł za usługę.

Skutki tej praktyki w postaci miesięcznych przychodów Vectra z tytułu podwyższenia ceny abonamentu wyliczono na kwotę ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] na październik 2022 r. Taka zatem przybliżeniu kwota winna podlegać zwrotowi na rzecz konsumentów na koniec października 2022 r. Kolejne miesiące trwania podwyższonych abonamentów powiększają tę kwotę, gdyż Vectra nie zaprzestała pobierania abonamentów w podwyższonej wysokości, a ponadto może nakładać kolejne podwyżki zwiększając mnożnik w Tabeli 7 z 5 zł na np. 10 zł lub więcej.

Aby zapewnić skuteczność wywiązania się z obowiązku usunięcia przez Vectra trwających skutków stosowania praktyki, niezbędne jest również to, aby konsumenci, którzy zostali objęci jej stosowaniem mogli się o takim obowiązku przedsiębiorcy dowiedzieć i wystąpić do niego z odpowiednim wnioskiem. W tym celu Prezes UOKiK nałożył na Spółkę odpowiednie obowiązki informacyjne mające na celu poinformowanie konsumentów o przysługujących im uprawnieniach, a także o sposobie wnioskowania o wypłatę pieniędzy. Przedmiotowa informacja ma na celu zapewnienie konsumentom praktycznej możliwości skorzystania z uprawnienia przewidzianego w pkt III.2.

Konsumenci, od których Vectra pobrała abonament w podwyższonej wysokości przez co najmniej jeden miesiąc, znajdują się w chwili obecnej w odmiennych sytuacjach faktycznych i prawnych (tj. byli abonenci Spółki, obecni abonenci Spółki, którzy nie wypowiedzieli umowy i zostali objęci podwyżką opłaty abonamentowej, obecni abonenci Spółki, którzy przeszli na nowe oferty). Tym samym, przewidziane w decyzji obowiązki związane z poinformowaniem o przysługującej konsumentom przysporzeniu uwzględniają różne sposoby kontaktowania się przez Spółkę z abonentami. Prezes Urzędu w pkt III.1.1-1.2 nałożył na Vectra obowiązek poinformowania wszystkich konsumentów, którzy opłacili przez co najmniej jeden miesiąc abonament w podwyższonej wysokości, o przysługującej im prawie do uzyskania zwrotu zapłaconego abonamentu w zakresie wskazanym w pkt III.2. sentencji niniejszej decyzji - w terminie 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu jego otrzymania. Przy czym czas na podjęcie przez konsumenta tych czynności wynosi 3 miesiące od ostatniej czynności dokonanej przez Vectra mającej na celu poinformowanie ostatniego z dotkniętych praktyką konsumentów o skutkach decyzji.

Czynności, które będzie musiał podjąć konsument w celu poinformowania Spółki o woli skorzystania z nałożonych na przedsiębiorców środków zmierzających do usunięcia trwających skutków naruszenia orzeczonych w niniejszej decyzji, nie powinny być z jego punktu widzenia czynnościami nadmiernie skomplikowanymi, wymagającymi podjęcia szeregu działań czy też połączonymi z zawarciem innej umowy lub akceptacją postanowień, które nie mają związku z prawidłowym wykonaniem tej części decyzji. Jednocześnie przy określaniu sposobu, w jaki konsument będzie mógł poinformować Spółkę o swojej decyzji, Vectra powinna uwzględnić zróżnicowanie kanałów komunikacyjnych wykorzystanych przez konsumentów (Internet, infolinia, poczta).

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożony na Spółkę środek w opisanym powyżej kształcie pozostaje w korelacji do przypisanego Spółce naruszenia i dążąc do przywrócenia równowagi stron stosunku prawnego zmierza do usunięcia trwających skutków stosowania nieskutecznie wprowadzonego do umów postanowienia. Zwrot 5 zł nadwyżki ceny abonamentu miesięcznego wynikającej z nieskutecznie wprowadzonej podwyżki ceny usługi zmierza bezpośrednio do usunięcia finansowych skutków naruszenia, do czego uprawnia literalna treść przepisu art. 26 ust. 2 okiU.

Prezes UOKiK działa w celu ochrony interesów konsumentów i cel ten stara się realizować w pełnym zakresie tj. zmierza do przywrócenia sytuacji, jaka istniała przed naruszeniem przepisów przez przedsiębiorcę. W tym też celu został w niniejszej decyzji nałożony na przedsiębiorcę zwrot na rzecz konsumentów nadpłaconych kwot z tytułu nieskutecznie wprowadzonej podwyżki abonamentu za usługę dostępu do sieci Internet. Ochrona konsumentów polega bowiem też na tym, iż przywrócenie sytuacji sprzed naruszenia nie powinno polegać na obciążaniu konsumentów czynnościami związanymi z dochodzeniem zwrotu środków, które zostały od nich bezpodstawnie pobrane. Przywrócenie stanu sprzed naruszenia doprowadza do sytuacji, w której stan majątkowy obu stron jest neutralny i stanowi realizację uprawnienia Prezesa UOKiK do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, zaś

przedsiębiorcy i konsumentom pozostawia możliwość realizacji ich uprawnień cywilnoprawnych na ogólnych zasadach i z uwzględnieniem indywidualnych sytuacji charakterystycznych dla poszczególnych stosunków umownych, nie ingerując w te stosunki. Rekompensata na rzecz konsumentów nie ma bowiem charakteru cywilnoprawnego, ale wynika z administracyjnoprawnych uprawnień Prezesa UOKiK do usuwania skutków stwierdzonych naruszeń.

Środki usunięcia trwających skutków naruszenia nałożone w zaskarżonej decyzji są bezpośrednio związane z nakładami finansowymi, jakie poniósł konsument w związku z bezprawną praktyką stosowaną przez Spółkę. Należności w postaci zwrotu 5 zł za miesiąc opłacania abonamentu w podwyższonej wysokości nie są należnościami cywilnoprawnymi w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 1805; dalej: **kpc**) i jako takie nie są nienależnymi świadczeniami lub jakkolwiek inną należnością, której podstawą jest causa wynikająca z kodeksu cywilnego. Causa ta to bowiem przywrócenie stanu sprzed naruszenia, czy też usunięcie trwających skutków naruszenia, których istota została wyrażona w art. 26 ust. 2 okiU.

Rekompensaty publiczne jako, że poprawiają indywidualną sytuację konsumenta, rekompensują straty konsumenckie. W odróżnieniu zatem od zakazu stosowania praktyki, który oddziałuje na przyszłość rekompensata publiczna ma na celu działanie wstecz, mając charakter restytucyjny, przez co bezpośrednio przekłada się na sytuację konsumenta i skutki (zarówno ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne), jakie względem niego wywołała kwestionowana praktyka przedsiębiorcy.

Pkt III.4-6. sentencji decyzji

Zgodnie z art. 26 ust. 2 okiU, Prezes UOKiK może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest jednostronne nieskuteczne wprowadzenie do umów postanowienia umownego, a następnie jego wykorzystywanie w celu dokonywania jednostronnych podwyżek opłat abonamentowych. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie wskazanego wyżej środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy oraz w serwisie Facebook. Spółka powinna, zdaniem Prezesa UOKiK, poinformować konsumentów o swojej nieuczciwej praktyce, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Spółkę oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk (w obliczu ryzyka złożenia oświadczenia, które może wpłynąć na postrzeganie Przedsiębiorcy przez konsumentów).

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Vectra oraz w serwisie Facebook ma za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwianiu dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jaka praktyka została uznana za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Oświadczenie to będzie wspierać obowiązek określony w pkt III.1.3. sentencji decyzji, w postaci zawiadomienia konsumentów o treści decyzji i przysługujących im z tytułu jej wydania uprawnień do dochodzenia roszczeń. Obowiązek zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy oraz w serwisie Facebook, umożliwi zapoznanie się z treścią decyzji konsumentom, którzy z usług Vectra nie korzystają, a więc nie otrzymają informacji wskazanej w pkt III.1.3 a) sentencji decyzji.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczności i czytelności.

W ocenie Prezesa UOKiK, obowiązek usunięcia trwających skutków stosowania praktyki nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji.

Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

Oświadczenie zostanie zaprezentowane na stronie internetowej Przedsiębiorcy oraz w serwisie Facebook i dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży oraz mediów. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa, a tym bardziej serwis Facebook, to medium o licznych odbiorców, które poprzez swoją powszechność i możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym czasie stosownym dla każdego odbiorcy najskuteczniej są w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców.

Wśród konsumentów komunikat tej treści powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa i krytycyzm względem działań modyfikujących treść stosunku prawnego dokonywanych przez przedsiębiorców. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co poza wychowawczą spełni również funkcję prewencyjną.

Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Przedsiębiorcy i wagi naruszeń. Należy zwrócić uwagę, że kwestionowana praktyka stosowana jest od długiego czasu. Obowiązek publikacji oświadczenia na stronie internetowej oraz w serwisie Facebook przez odpowiednio długi okres, w ocenie Prezesa UOKiK, nie będzie uciążliwy dla strony niniejszego postępowania.

Należy także zaznaczyć, że w przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia przez indywidualnych konsumentów roszczeń na podstawie art. 12 pnpR, w czym także przejawia się jej walor praktyczny. Zgodnie bowiem z poglądem występującym w orzecznictwie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w tym m.in. stwierdzającej stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej) i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym⁴¹.

W związku z powyższym, wydanie niniejszej decyzji stwierdzającej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez Spółkę, a następnie jej uprawomocnienie w takim kształcie, ma doniosłe znaczenie z punktu widzenia możliwości dochodzenia indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej w związku z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów, o ile przedmiotowe roszczenie po stronie konsumenta nie ulegnie przedawnieniu.

Zatem konsumenci, którzy mogli zostać poszkodowani w wyniku działań Przedsiębiorcy, posiadając wiedzę o decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK, będą mogli podjąć działania, zmierzające do ewentualnego dochodzenia swoich indywidualnych roszczeń, a w przypadku uprawomocnienia się decyzji, będzie mogła ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

Z tego też względu ustalono także obowiązek poinformowania konsumentów o zamieszczeniu komunikatu na stronie internetowej Spółki drogą wiadomości SMS. Prezes UOKiK mając świadomość faktu, iż konsumenci rzadko odwiedzają strony internetowe operatorów uznała, iż konieczne jest poinformowanie ich o fakcie zamieszczenia na stronie internetowej Vectra komunikatu dotyczącego przysługujących im roszczeń o zwrot nadpłaconego abonamentu. Bez tej informacji komunikat na stronie internetowej Spółki mógłby nie odnieść zamierzonego efektu, a z jego treścią zapoznałoby się niewielu jego adresatów, którym zwrot by przysługiwał. Należy również mieć na względzie, że tacy klienci z różnych przyczyn mogą nie odczytać o tym informacji, którą powinni dostać w formie mailowej lub listownie. Dlatego też dodatkowe poinformowanie ich w formie SMS-owej o komunikacie na stronie Spółki powinno być skuteczną formą dostarczenia im niezbędnych informacji o skutkach dla nich wydanej decyzji Prezesa UOKiK.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

⁴¹ wyrok Sądu Najwyższego (dalej: SN) z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała SN z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie SN z dnia 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14.

Ad IV Koszty postępowania

Stosownie do art. 77 ust. 1 okiU, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 okiU, Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ ochrony konkurencji i konsumentów w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszeni zbiorowych interesów konsumentów stwierdził naruszenie przez Vectra przepisów ustawy (art. 24 okiU). Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 okiU pozwalająca na obciążenie tego Przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa UOKiK wydatki związane korespondencją prowadzoną w toku niniejszego postępowania. Nałożony obowiązek zwrotu kosztów znajduje uzasadnienie w tym, iż w toku postępowania Prezes UOKiK poniósł koszty korespondencji w wysokości 122,20 zł (słownie: sto dwadzieścia dwa złote i 20/100).

W związku z powyższym, należało orzec jak w pkt IV sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt IV rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Spółka obowiązana jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Pouczenie

Zgodnie z art. 81 ust. 1 okiU w związku z art. 479²⁸ § 2 kpc - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie miesiąca** od dnia jej doręczenia.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 okiU w związku z art. 479³² § 1 i 2 kpc, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie tygodnia** od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2019 r., poz. 785 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w wysokości 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona

zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

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