



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAŁGORZATA KRASNODEBSKA-TOMKIEL*

DDK- 61-2/10/EK

Warszawa, dn. 23 grudnia 2010 r.

**DECYZJA DDK Nr 19/2010**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, iż P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na pozbawianiu konsumentów prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na odległość, poprzez uniemożliwianie konsumentom podjęcia swobodnej decyzji w przedmiocie wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem dziesięciodniowego terminu na odstąpienie od umowy, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że w przypadku braku aktywacji karty SIM/USIM przez konsumenta w terminie 48 godzin od daty otrzymania przez konsumenta przesyłki kurierskiej, P4 sp. z o.o. samodzielnie aktywuje kartę SIM/USIM rozpoczynając świadczenie usług telekomunikacyjnych, co może stanowić naruszenie art. 7 ust. 1 w zw. z art. 10 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

po zobowiązaniu się P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w pismach z dnia 20 lipca 2010 r. oraz 9 listopada 2010 r. do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, poprzez dokonanie zmiany, we wszystkich wzorach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (usługi głosowe i usługi dostępu do internetu) stosowanych w procesie zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (za pośrednictwem kanału e-Shop oraz telesprzedaży), polegającej na:**

**usunięciu ze wzoru umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia pkt 6 o treści:**

*Abonent niniejszym wyraża zgodę na aktywację Karty SIM/USIM przez Operatora oraz na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora zgodnie z pkt 4 lub pkt 5 powyżej. Aktywacja Karty SIM/USIM powoduje wygaśnięcie uprawnienia Abonenta do*

*odstąpienia od Umowy przed upływem 10-dniowego terminu na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).*

oraz

**zastąpieniu postanowień pkt 4 i 5 wzoru umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych o treści:**

*pkt 4: Operator rozpocznie świadczenie Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po dokonaniu aktywacji karty SIM/USIM. W celu aktywacji Karty SIM/USIM Abonent powinien zastosować się do instrukcji otrzymanych drogą mailową lub załączonych do przesyłki.*

*pkt 5: W przypadku, gdy Abonent nie aktywuje Karty SIM/USIM w terminie 48 godzin od daty otrzymania przesyłki, o której mowa w pkt 4 powyżej, Operator aktywuje Kartę SIM/USIM i rozpocznie świadczenie usług telekomunikacyjnych. Operator świadczy w szczególności usługi głosowe, SMS i MMS oraz transmisji danych, a w odniesieniu do Usługi Telekomunikacyjnej dostępu do internetu – usługę transmisji danych oraz SMS. Elementy składające się na Abonament wskazane są w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów.*

**postanowieniami o treści:**

*pkt 4: Abonent może rozpocząć korzystanie ze świadczonych przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po dokonaniu aktywacji karty SIM/USIM. W celu aktywacji Karty SIM/USIM Abonent powinien zastosować się do instrukcji otrzymanych drogą mailową lub załączonych do przesyłki. W przypadku, gdy Abonent nie dokona aktywacji karty SIM/USIM w terminie 48 godzin od daty otrzymania przesyłki, dokona jej Operator, przy czym sama aktywacja Karty SIM/USIM nie jest traktowana jako rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora za zgodą Abonenta.*

*pkt 5: W przypadku, gdy po aktywacji Karty SIM/USIM Abonent rozpocznie korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych (w szczególności wykona połączenie, wyśle wiadomość sms lub mms) przed upływem 10 dni od daty zawarcia Umowy, jest to traktowane jako zgoda Abonenta na rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora i w takim przypadku Abonentowi nie będzie przysługiwało prawo do odstąpienia od Umowy przed upływem 10-dniowego terminu na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.).*

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, iż P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów, polegającą na informowaniu konsumentów, że prawo odstąpienia od zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość nie przysługuje konsumentom, którzy wyrazili zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz w zw. z art. 56 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

po zobowiązaniu się P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w pismach z dnia 20 lipca 2010 r. oraz 9 listopada 2010 r. do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, poprzez dokonanie zmiany, we wszystkich wzorach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (usługi głosowe i usługi dostępu do internetu) oraz we wzorach aneksów do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, polegającej na zastąpieniu dotychczasowego postanowienia dotyczącego zmiany warunków umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość o treści:**

*Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosowanego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia, chyba, że Abonent wyrazi zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.*

**postanowieniem o treści:**

*Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosowanego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia, chyba, że Operator rozpocznie, za zgodą Abonenta, świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.*

**III.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, iż P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na informowaniu konsumentów, iż termin zwrotu towaru w ramach odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 10 dni kalendarzowych i jest liczony od dnia, w którym nastąpiło wydanie towaru i zawarcie umowy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz w zw. z art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę

wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

po zobowiązaniu się P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w pismach z dnia 20 lipca 2010 r. oraz 9 listopada 2010 r. do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, poprzez dokonanie zmian w „Instrukcji Call Center. Informacje o możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży oraz zwrotu przesyłki w ramach 10-dniówki”, stanowiącej zbiór wytycznych dla konsultantów prowadzących rozmowy telefoniczne z konsumentami w przedmiocie prawa odstąpienia od umowy zawartej albo zmienionej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, poprzez zastąpienie dotychczasowych postanowień, zgodnie z którymi konsultanci informują konsumentów, iż:**

*Termin zwrotu zakupionego towaru i rezygnacji z usług w ramach odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 10 dni kalendarzowych i jest liczony od dnia, w którym nastąpiło wydanie towaru i zawarcie Umowy. [...]Do momentu aktywacji karty SIM, Klienta, który zakupił usługę w Sklepie Internetowym bądź za pośrednictwem sprzedaży telefonicznej, obowiązuje ustawowy okres 10 dni na zwrot zakupionego towaru.*

**postanowieniami o treści:**

*W przypadku sprzedaży usługi telekomunikacyjnej przez telefon (telefonu na abonament lub Play Online na abonament) za pośrednictwem kuriera należy koniecznie poinformować Klienta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość w terminie do 10 dni od dnia podpisania Umowy.*

*Przypominamy, że należy rozróżnić termin, w którym można odstąpić od Umowy (umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych czy też od umowy sprzedaży) od terminu, w którym można zwrócić zakupiony towar.*

*Termin na samo odstąpienie od umowy (złożenie odpowiedniego oświadczenia) wynosi 10 dni i liczony jest: w przypadku umowy sprzedaży – od dnia wydania rzeczy, w przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – od dnia jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o dostąpieniu przed upływem ww. terminu (liczy się data wysłania oświadczenia).*

*Termin na zwrot towaru wynosi 14 dni i liczony jest od dnia, w którym doszło do skutecznego odstąpienia od umowy, czyli od dnia, w którym oświadczenie Klienta dotarło do P4, co nie stoi na przeszkodzie temu, że odstąpienie od Umowy i zwrot towaru może nastąpić jednocześnie.*

**IV.** Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, iż P4 Sp. z o.o. stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w punktach I, II i III sentencji decyzji, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia,**

**w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w punktach I, II i III sentencji decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pisemnych dowodów potwierdzających wprowadzenie przedmiotowych zmian.**

## UZASADNIENIE

W dniu 17 września 2009 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, wszczął na podstawie art. 48 ust. 1 i 2 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej „uokik”, postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-405-38/09/EK) w sprawie wstępnego ustalenia czy P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, dalej „P4” albo „Spółka”, dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w zakresie sprzedaży towarów oraz świadczenia usług za pośrednictwem sklepu internetowego.

Spółka, w pismach z dnia 2 października 2009 r., 7 stycznia 2010 r. oraz 1 marca 2010 r., zajęła stanowisko w sprawie oraz przekazała dokumenty i informacje żądane przez Prezesa Urzędu, m.in.: opis procedury zawierania umowy albo dokonywania zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, tj. internetu i telefonicznego kanału sprzedaży, wzory umów i aneksów do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, regulaminy i cenniki usług telekomunikacyjnych, umowy o współpracy z podmiotami zewnętrznymi realizującymi na zlecenie P4 zadania z zakresu sprzedaży towarów i usług z wykorzystaniem kanału sprzedaży telefonicznej oraz wewnętrzne regulaminy i instrukcje dla pracowników Spółki oraz pracowników zleceńbiorców obsługujących proces sprzedaży usług i towarów z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

Postanowieniem z dnia 22 kwietnia 2010 r. Prezes Urzędu postanowił o zamknięciu postępowania wyjaśniającego, stwierdzając podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie stosowania przez P4 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 26 kwietnia 2010 r. Prezes Urzędu wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 uokik postępowanie w sprawie stosowania przez P4 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. Pozbawianiu konsumentów prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na odległość, poprzez uniemożliwianie konsumentom podjęcia swobodnej decyzji w przedmiocie wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem dziesięciodniowego terminu na odstąpienie od umowy, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że w przypadku braku aktywacji karty SIM/USIM przez konsumenta w terminie 48 godzin od daty otrzymania przez konsumenta przesyłki kurierskiej, P4 sp. z o.o. samodzielnie aktywuje kartę SIM/USIM rozpoczynając świadczenie usług telekomunikacyjnych, co mogło stanowić naruszenie art. 7 ust. 1 w zw. z art. 10 ust. 3 pkt 1

ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), zwanej dalej „uonpk”, oraz mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

2. Informowaniu konsumentów, że prawo odstąpienia od zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość nie przysługuje konsumentom, którzy wyrazili zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), zwanej dalej „upnpr”, oraz w zw. z art. 56 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), zwanej dalej „Pt”, oraz mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

3. Informowaniu konsumentów, iż termin zwrotu towaru w ramach odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 10 dni kalendarzowych i jest liczony od dnia, w którym nastąpiło wydanie towaru i zawarcie umowy, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr oraz w zw. z art. 7 ust. 3 uonpk, oraz mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 26 kwietnia 2010 r. Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego w postępowaniu administracyjnym dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (sygn. akt: DDK-405-38/09/EK).

W toku postępowania administracyjnego Spółka w pismach z dnia 17 maja 2010 r., 20 lipca 2010 r. oraz w dwóch pismach datowanych na 9 listopada 2010 r. (daty wpływu do UOKiK odpowiednio: 12 listopada 2010 r. oraz 23 listopada 2010 r.) przedłożyła wymagane dokumenty, zajęła stanowisko wobec stawianych zarzutów oraz zobowiązała się do dokonania zmian w działalności P4, w zakresie objętym postępowaniem administracyjnym.

W odniesieniu do zarzutów sformułowanych w pkt. I.1 postanowienia o wszczęciu postępowania administracyjnego Spółka zobowiązała się (w dwóch pismach datowanych na 9 listopada 2010 r. wraz z załącznikami) do dokonania zmian we wszystkich wzorach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (usługi głosowe i usługi dostępu do internetu) stosowanych w procesie zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (za pośrednictwem kanału e-Shop oraz telesprzedaży), polegających na:

usunięciu ze wzoru umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia pkt 6 o treści:

*Abonent niniejszym wyraża zgodę na aktywację Karty SIM/USIM przez Operatora oraz na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora zgodnie z pkt 4 lub pkt 5 powyżej. Aktywacja Karty SIM/USIM powoduje wygaśnięcie uprawnień Abonenta do odstąpienia od Umowy przed upływem 10-dniowego terminu na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).*

oraz zastąpieniu postanowień pkt 4 i 5 wzoru umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych o treści:

- pkt 4: *Operator rozpocznie świadczenie Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po dokonaniu aktywacji karty SIM/USIM. W celu aktywacji Karty SIM/USIM Abonent powinien zastosować się do instrukcji otrzymanych drogą mailową lub załączonych do przesyłki.*

- pkt 5: *W przypadku, gdy Abonent nie aktywuje Karty SIM/USIM w terminie 48 godzin od daty otrzymania przesyłki, o której mowa w pkt 4 powyżej, Operator aktywuje Kartę SIM/USIM i rozpocznie świadczenie usług telekomunikacyjnych. Operator świadczy w szczególności usługi głosowe, SMS i MMS oraz transmisji danych, a w odniesieniu do Usługi Telekomunikacyjnej dostępu do internetu – usługę transmisji danych oraz SMS. Elementy składające się na Abonament wskazane są w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów.*

postanowieniami o treści:

*pkt 4: Abonent może rozpocząć korzystanie ze świadczonych przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po dokonaniu aktywacji karty SIM/USIM. W celu aktywacji Karty SIM/USIM Abonent powinien zastosować się do instrukcji otrzymanych drogą mailową lub załączonych do przesyłki. W przypadku, gdy Abonent nie dokona aktywacji karty SIM/USIM w terminie 48 godzin od daty otrzymania przesyłki, dokona jej Operator, przy czym sama aktywacja Karty SIM/USIM nie jest traktowana jako rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora za zgodą Abonenta.*

*pkt 5: W przypadku, gdy po aktywacji Karty SIM/USIM Abonent rozpocznie korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych (w szczególności wykona połączenie, wyśle wiadomość sms lub mms) przed upływem 10 dni od daty zawarcia Umowy, jest to traktowane jako zgoda Abonenta na rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora i w takim przypadku Abonentowi nie będzie przysługiwało prawo do odstąpienia od Umowy przed upływem 10-dniowego terminu na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.).*

W odniesieniu do zarzutów sformułowanych w pkt. I.2 postanowienia o wszczęciu postępowania administracyjnego Spółka zobowiązała się (w piśmie z dnia 20 lipca 2010 r. oraz w dwóch pismach datowanych na 9 listopada 2010 r. wraz z załącznikami) do dokonania zmian we wszystkich wzorach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (usługi głosowe i usługi dostępu do internetu) oraz we wzorach aneksów do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, polegających na zastąpieniu dotychczasowego postanowienia dotyczącego zamiany warunków umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość o treści:

*Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosowanego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia, chyba, że Abonent wyrazi zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.*

postanowieniem o treści:

*Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosowanego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia, chyba, że Operator rozpocznie za zgodą Abonenta świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.*

Spółka w pismach z dnia 9 listopada 2010 r. poinformowała Prezesa Urzędu, że ewentualna zgoda konsumenta na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy jest pobierana od konsumentów i utrwalana w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem Spółki.

W odniesieniu do zarzutów sformułowanych w pkt. I.3 postanowienia o wszczęciu postępowania administracyjnego Spółka zobowiązała się (w piśmie z dnia 20 lipca 2010 r. oraz w dwóch pismach datowanych na 9 listopada 2010 r. wraz z załącznikami) do dokonania zmian w „Instrukcji Call Center. Informacje o możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży oraz zwrotu przesyłki w ramach 10-dniówki”, stanowiącej zbiór wytycznych dla konsultantów prowadzących rozmowy telefoniczne z konsumentami w przedmiocie prawa odstąpienia od umowy zawartej albo zmienionej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, poprzez zastąpienie dotychczasowych postanowień, zgodnie z którymi konsultanci informują konsumentów, iż:

*Termin zwrotu zakupionego towaru i rezygnacji z usług w ramach odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 10 dni kalendarzowych i jest liczony od dnia, w którym nastąpiło wydanie towaru i zawarcie Umowy. [...]Do momentu aktywacji karty SIM, Klienta, który zakupił usługę w Sklepie Internetowym bądź za pośrednictwem sprzedaży telefonicznej, obowiązuje ustawowy okres 10 dni na zwrot zakupionego towaru.*

postanowieniami o treści:

*W przypadku sprzedaży usługi telekomunikacyjnej przez telefon (telefonu na abonament lub Play Online na abonament) za pośrednictwem kuriera należy koniecznie poinformować Klienta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość w terminie do 10 dni od dnia podpisania Umowy.*

*Przypominamy, że należy rozróżnić termin, w którym można odstąpić od Umowy (umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych czy też od umowy sprzedaży) od terminu, w którym można zwrócić zakupiony towar.*

*Termin na samo odstąpienie od umowy (złożenie odpowiedniego oświadczenia) wynosi 10 dni i liczony jest: w przypadku umowy sprzedaży – od dnia wydania rzeczy, w przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – od dnia jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o dostąpieniu przed upływem ww. terminu (liczy się data wysłania oświadczenia) .*

*Termin na zwrot towaru wynosi 14 dni i liczony jest od dnia, w którym doszło do skutecznego odstąpienia od umowy, czyli od dnia, w którym oświadczenie Klienta dotarło do P4, co nie stoi na przeszkodzie temu, że odstąpienie od Umowy i zwrot towaru może nastąpić jednocześnie.*

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) strona



postępowania została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zgromadzonych w sprawie materiałów dowodowych. W piśmie z dnia 12 listopada 2010 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 5-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej prawa.

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

P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy pod numerem Krajowego Rejestru Sądowego: 0000217207. Ponadto, działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana pod numerem 92 w rejestrze przedsiębiorstw telekomunikacyjnych. Do podstawowego zakresu działalności Spółki należy m.in. świadczenie usług telekomunikacyjnych w publicznej, ruchomej sieci telefonicznej oraz usługi dostępu do sieci internet na podstawie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych z konsumentami.

Spółka zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, albo dokonuje zmian warunków umowy (aneksowanie umów) na dwa sposoby. Pierwszym, określanym również jako model tradycyjny, jest wizyta konsumenta w salonie sprzedaży Spółki, podczas której konsument może zapoznać z ofertą oraz zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Alternatywnym kanałem sprzedaży, jest zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość tj. wykorzystując w tym celu sklep internetowy Spółki, działający na podstronach strony internetowej [www.playmobile.pl](http://www.playmobile.pl) albo kanał sprzedaży telefonicznej (telesprzedaż), a następnie kuriera, który dostarcza konsumentom wzory umowy oraz zamówiony towar, w celu zawarcia umowy. Za pośrednictwem telesprzedaży możliwie jest również złożenie zamówienia na aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Podczas składania przez konsumenta zamówienia na stronie sklepu internetowego albo podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem w ramach telesprzedaży, nie dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (pisma Spółki z dnia 2 października 2009 r. oraz 7 stycznia 2010 r.). Za pośrednictwem sklepu internetowego Spółki konsument ma możliwość złożenia zamówienia na umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych wraz z umową sprzedaży telefonu albo innego urządzenia. Natomiast za pośrednictwem telesprzedaży konsumenci mogą składać zamówienia zarówno na umowę jak i na aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W wyniku złożenia przez konsumenta zamówienia na umowę albo aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych P4 wysyła kuriera, którego zadaniem jest doręczenie konsumentowi dokumentów dotyczących umowy (wzór umowy albo aneksu, regulamin oraz cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych). W ocenie Spółki, moment, w którym konsument podpisuje umowę albo aneks do umowy, stanowi moment zawarcia umowy albo dokonania zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub sprzedaży towaru. Po podpisaniu dwóch egzemplarzy umowy, jeden z nich jest odbierany przez kuriera w celu przekazania go Spółce, drugi jest pozostawiany konsumentowi.

Procedurę składania zamówienia oraz zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wraz z umową sprzedaży telefonu (lub innego urządzenia) reguluje przyjęty przez Spółkę „Regulamin zawierania umów na odległość” (załącznik nr 14 do pisma Spółki z dnia 2 października 2009 r.).

Ustalenia stanu faktycznego w odniesieniu do praktyki opisanej w pkt. I sentencji decyzji.

W toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu ustalił, że stosowane przez P4 wzory umowy, służące do zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość, w pkt 6 zawierają postanowienie o treści (załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 7 stycznia 2010 r.): *Abonent niniejszym wyraża zgodę na aktywację Karty SIM/USIM przez Operatora oraz na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora zgodnie z pkt 4 lub pkt 5 powyżej. Aktywacja Karty SIM/USIM powoduje wygaśnięcie uprawnienia Abonenta do odstąpienia od Umowy przed upływem 10-dniowego terminu na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).* Przytoczone w treści ww. cytowanego postanowienia punkty 4 i 5 mają następującą treść:

- pkt 4: *Operator rozpocznie świadczenie Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po dokonaniu aktywacji karty SIM/USIM. W celu aktywacji Karty SIM/USIM Abonent powinien zastosować się do instrukcji otrzymanych drogą mailową lub załączonych do przesyłki.*

- pkt 5: *W przypadku, gdy Abonent nie aktywuje Karty SIM/USIM w terminie 48 godzin od daty otrzymania przesyłki, o której mowa w pkt 4 powyżej, Operator aktywuje Kartę SIM/USIM i rozpocznie świadczenie usług telekomunikacyjnych. Operator świadczy w szczególności usługi głosowe, SMS i MMS oraz transmisji danych, a w odniesieniu do Usługi Telekomunikacyjnej dostępu do internetu – usługę transmisji danych oraz SMS. Elementy składające się na Abonament wskazane są w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów.*

Na podstawie wyjaśnień Spółki (pismo z dnia 17 maja 2010 r.) Prezes Urzędu ustalił, iż po przekazaniu przesyłki (projekt umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz telefon, jeżeli był przedmiotem zamówienia) kurierowi, P4 wysyła konsumentom wiadomość e-mail z informacją o przekazaniu przesyłki kurierowi oraz o konieczności przygotowania dokumentów niezbędnych do podpisania umowy wraz ze specjalnym linkiem służącym do aktywacji usługi. Konsument może dokonać aktywacji usługi dopiero po podpisaniu umowy i odebraniu przesyłki od kuriera, ponieważ do aktywacji wymagane jest podanie numeru telefonu oraz numeru karty SIM/USIM, które są znane konsumentowi dopiero po odebraniu przesyłki od kuriera. W sytuacji, gdy konsument nie dokonuje aktywacji usługi do czasu otrzymania przez Spółkę zwrotnych dokumentów (podpisany egzemplarz umowy), karta SIM/USIM aktywowana jest przez Spółkę po otrzymaniu ww. dokumentów.

Na podstawie stosowanych przez Spółkę wzorów umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Prezes Urzędu ustalił, że konsument, chcąc zawrzeć na odległość umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką, musi wyrazić zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Ponadto, konsument może, po zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

samodzielnie dokonać aktywacji Karty SIM/USIM, co jest momentem początkowym świadczenia usługi telekomunikacyjnej przez Spółkę. Jeżeli konsument nie dokona aktywacji usługi w terminie 48 godzin od momentu odebrania od kuriera przesyłki, P4 dokonuje aktywacji karty SIM/USIM rozpoczynając tym samym świadczenie usługi telekomunikacyjnej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

Ustalenia stanu faktycznego w odniesieniu do praktyki opisanej w pkt. II sentencji decyzji.

W toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu ustalił, że stosowane przez P4 wzory umowy oraz wzory aneksów do umowy, służące do zawierania z konsumentami, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo do dokonywania zmian warunków umowy, zawierają informację dla konsumentów o treści (załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 7 stycznia 2010 r. oraz załącznik nr 3 do pisma Spółki z dnia 1 marca 2010 r.): *Operator może umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie, co do: rodzaju świadczonych usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi, Okresu Rozliczeniowego oraz świadczonych publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych. W takim przypadku Operator obowiązany jest potwierdzić Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia, chyba, że Abonent wyrazi zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.*

Na podstawie postanowień wzorów umów oraz aneksów do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka informuje konsumentów, że wyrażenie zgody na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy powoduje utratę prawa odstąpienia od dokonanych zmian warunków umowy.

Ustalenia stanu faktycznego w odniesieniu do praktyki opisanej w pkt. III sentencji decyzji.

W toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka stosuje wewnętrzny dokument: „Instrukcja Call Center. Informacje o możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży oraz zwrotu przesyłki w ramach 10-dniówki”, zwany dalej „Instrukcją”, stanowiący zbiór wytycznych dla konsultantów prowadzących rozmowy telefoniczne z konsumentami w przedmiocie prawa odstąpienia od umowy zawartej albo zmienionej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość. Zgodnie z Instrukcją konsultanci zobowiązani są informować konsumentów o możliwości i warunkach odstąpienia od umowy albo aneksu do umowy zawartego za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Konsultanci mają obowiązek poinformować m.in. o tym, że: *Termin zwrotu zakupionego towaru i rezygnacji z usług w ramach odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 10 dni kalendarzowych i jest liczony od dnia, w którym nastąpiło wydanie towaru i zawarcie Umowy.* Ponadto, w uwagach dla konsultanta Spółka podkreśla: *Do momentu aktywacji karty SIM, Klienta, który zakupił usługę w Sklepie Internetowym bądź za pośrednictwem sprzedaży telefonicznej, obowiązuje ustawowy okres 10 dni na zwrot zakupionego towaru.*

Na podstawie Instrukcji Prezes Urzędu ustalił, że Spółka rozpowszechnia informacje, z których wynika, że konsument, odstępujący od zawartej na odległość umowy, jest zobowiązany do zwrotu zakupionego towaru w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy i wydania towaru.

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

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego pozwala na realizację celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 uokik, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **I. Ocena działań P4 Sp. z o.o. w aspekcie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> k.c. w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Zgodnie z powyższą

regulacją Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą, jeżeli spełnione są łącznie dwie przesłanki: i) w trakcie postępowania administracyjnego uprawdopodobniono, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz ii) przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia - "na podstawie okoliczności sprawy" "informacji zawartych w zawiadomieniu" "lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania"<sup>1</sup>. Zgodnie z poglądami doktryny<sup>2</sup>, uprawdopodobnieniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów może być sam fakt zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom.

### Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1 pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1905 ze zm.), zwanej dalej „usdg” oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów [trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji]. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 usdg przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000217207, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. 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.

---

<sup>1</sup> K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, LEX, 2008.

<sup>2</sup> C. Banasiński, E. Piontek, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009 r.

## Ad B)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przez zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki podlega stosownej konkretyzacji. Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe. Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną, tj. polegać na działaniu (art. 5 upnpr) lub zaniechaniu (art. 6 upnpr) wprowadzającym w błąd. Wskazane praktyki nie stanowią praktyk zakazanych w każdych okolicznościach (art. 7 upnpr). Oznacza to, iż by wykazać że dany przedsiębiorca je stosuje należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd (art. 5 ust. 1 lub art. 6 ust. 1 upnpr), jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 upnpr.

Przez praktykę rynkową rozumie się, zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr, działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio lub pośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Ocena praktyki rynkowej następuje także w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr, przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa. Przyjęcie modelu przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszego rozstrzygnięcia nie powinno być

oparte na uwzględnieniu ostatniej przesłanki wskazanej w powołanej definicji, tj. przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Samo zatem korzystanie z usług operatorów telefonii komórkowej nie wymaga wyodrębniania osobnego desygnatu modelu przeciętnego konsumenta.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych - charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą 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 oraz że konsument – mimo ogólnej orientacji w rzeczywistości – ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo oczekiwać od przedsiębiorcy, że informacje mu przekazywane będą rzetelne, prawdziwe i pełne.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt. I sentencji decyzji:** *pozbawianie konsumentów prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na odległość, poprzez uniemożliwianie konsumentom podjęcia swobodnej decyzji w przedmiocie wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem dziesięciodniowego terminu na odstąpienie od umowy, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że w przypadku braku aktywacji karty SIM/USIM przez konsumenta w terminie 48 godzin od daty otrzymania przez konsumenta przesyłki kurierskiej, P4 sp. z o.o. samodzielnie aktywuje kartę SIM/USIM rozpoczynając świadczenie usług telekomunikacyjnych.*

Zgodnie z art. 6 ust. 1 uonpk, umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 144, poz. 1204), są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

W toku postępowania administracyjnego Spółka wyjaśniała, iż na stronie sklepu internetowego P4, jak i w podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem P4, nie dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zatem, informacje przedstawiane na stronie sklepu internetowego, jak również propozycje składane przez konsultantów podczas rozmowy telefonicznej, należy traktować jako zaproszenie do zawarcia umowy (art. 71 K.c.). W modelu przyjętym przez Spółkę, konsument na stronie sklepu internetowego albo podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem jedynie zamawia umowę

(wyraża zainteresowanie podpisaniem umowy), czego konsekwencją jest wizyta kuriera wraz z dokumentami umowy oraz towarem (jeżeli był zamówiony). W przypadku złożenia podpisu na umowie przez konsumenta, kurier przekazuje jeden z podpisanych przez konsumenta egzemplarzy umowy Spółce. Umowę należy zatem uważać za zawartą w formie pisemnej w momencie, w którym ostatecznie z wymaganych do zawarcia umowy oświadczeń woli (oświadczenie woli konsumenta o przyjęciu oferty Spółki) dotarło do adresata w taki sposób, że mógł się on zapoznać z jego treścią. Oświadczenia woli stron umowy są w takim przypadku składane bez ich jednoczesnej obecności, a ich przekaz następuje z wykorzystaniem kuriera. Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarte w ten sposób są zatem umowami zawartymi na odległość w rozumieniu art. 6 ust. 1 uonpk.

Na podstawie art. 7 ust. 1 uonpk, konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, który w przypadku umów o świadczenie usług jest liczony od dnia zawarcia umowy, a w przypadku zakupu towaru od dnia wydania rzeczy (art. 10 ust. 1 uonpk). Natomiast zgodnie z art. 10 ust. 3 pkt 1 uonpk, jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadku świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem 10-dniowego terminu na odstąpienie od umowy.

Jednocześnie art. 17 uonpk stanowi, iż nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta wynikających z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, także w razie dokonania wyboru prawa obcego.

Stosowanie przez Spółkę wzorów umowy zawierających ww. postanowienia wskazuje, iż zawarcie umowy następuje poprzez przystąpienie konsumenta do stosunku prawnego w kształcie opracowanym i zaproponowanym przez P4, na podstawie przedłożonego wzoru umowy wykorzystywanego w obrocie masowym. Adhezyjna konstrukcja umowy powoduje, iż w przypadku przeciętnego konsumenta nie dochodzi do indywidualnych negocjacji zaproponowanej przez P4 treści umowy, a wybór konsumenta sprowadza się do akceptacji albo odrzucenia zaproponowanych warunków. W związku z powyższym, konsument chcący zawrzeć ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość musi zgodzić się na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 10-dniowego terminu na odstąpienie od umowy. Należy podkreślić, iż stosowane przez Spółkę wzory umowy nie przewidują możliwości nie wyrażenia przez konsumenta przedmiotowej zgody.

Ponadto, rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach ww. umowy zawartej na odległość następuje w momencie aktywacji karty SIM/USIM przez konsumenta i w tym momencie konsument traci prawo odstąpienia od umowy. Jednak P4 zastrzegła, iż w przypadku braku aktywacji karty SIM/USIM przez konsumenta w terminie 48 godzin od momentu odbioru przesyłki od kuriera, samodzielnie dokona aktywacji karty rozpoczynając świadczenie usługi i pozbawiając tym samym konsumenta prawa do odstąpienia od umowy.

Z art. 10 ust. 3 pkt 1 uonpk, nakładającego na przedsiębiorcę wymóg uzyskania zgody konsumenta na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 10-dniowego terminu, jednoznacznie wynika, iż wyrażenie takiej zgody przez konsumenta jest całkowicie dobrowolne. Oznacza to, że Spółka, wykorzystując środki porozumiewania się na odległość



w celu zawierania z konsumentami umów, nie może ograniczać konsumentom swobody decyzji co do wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 10-dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.

W związku z powyższym, w sytuacji w której konsument, na gruncie przedłożonych wzorców umowy, nie ma możliwości wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem dziesięciodniowego terminu na odstąpienie od umowy, przy jednoczesnym zastrzeżeniu automatycznego aktywowania karty SIM/USIM i rozpoczęcia świadczenia usług przez Spółkę, w przypadku braku aktywacji karty przez konsumenta w terminie 48 godzin od otrzymania przesyłki, może dochodzić do pozbawiania konsumentów prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na odległość, poprzez uniemożliwianie konsumentom podjęcia swobodnej decyzji w przedmiocie wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem dziesięciodniowego terminu na odstąpienie od umowy, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że w przypadku braku aktywacji karty SIM/USIM przez konsumenta w terminie 48 godzin od daty otrzymania przez konsumenta przesyłki kurierskiej, P4 sp. z o.o. samodzielnie aktywuje kartę SIM/USIM rozpoczynając świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Mając na uwadze okoliczności sprawy należy uznać za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej art. 7 ust. 1 w zw. z art. 10 ust. 3 pkt 1 uonpk.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt. II sentencji decyzji:** *informowanie konsumentów, że prawo odstąpienia od zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość nie przysługuje konsumentom, którzy wyrazili zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy.*

Zgodnie z art. 56 ust. 6 Pt dostawca usług może umożliwić abonentowi zmianę warunków umowy zawartej na piśmie, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 2, 4-7 i 9 Pt za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku dostawca usług obowiązany jest utrwalić oświadczenie abonenta złożone w powyższy sposób i przechowywać je przez okres 12 miesięcy. Jednocześnie dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Zgodnie z art. 56 ust. 7 ustawy Prawo telekomunikacyjne, abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli dostawca usług, za zgodą abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy. Treść powyższego przepisu wskazuje, iż prawo do odstąpienia od dokonanych zmian nie przysługuje od momentu rozpoczęcia świadczenia usług, za uprzednią zgodą konsumenta, zgodnie z dokonanymi zmianami. W związku z powyższym wyrażenie przedmiotowej zgody

samo w sobie nie powoduje utraty prawa odstąpienia od dokonanych zmian, a co za tym idzie przekazywana konsumentom, we wzorcu umowy oraz aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, informacja o braku prawa do odstąpienia od dokonanych zmian warunków umowy w przypadku wyrażenia przedmiotowej zgody jest informacją nieprawdziwą. W tym miejscu należy zaznaczyć, iż zgodnie z art. 174 Pt zgoda abonenta na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Nieprawdziwe informacje rozpowszechniane przez Spółkę mogą wprowadzać konsumentów w błąd, co do istnienia prawa odstąpienia. Wprowadzające w błąd działanie Spółki może zatem powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W przedmiotowym przypadku zostało zatem uprawdopodobnione, iż praktyka Spółki polega na wprowadzającym w błąd działaniu poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr) dotyczących prawa konsumenta odstąpienia od dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość zmiany warunków umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 upnpr).

Tym samym za uprawdopodobnione należy uznać, iż praktyka Spółki mogła zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy dotyczącej produktu (art. 4 ust. 1 *in fine* upnpr). Uprawdopodobniono również, że opisana w pkt II sentencji decyzji praktyka jest również sprzeczna z dobrymi obyczajami. Przepis art. 4 ust. 1 upnpr stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo<sup>3</sup> oraz, że istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy.<sup>4</sup> Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny<sup>5</sup>. 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. 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 lub nie zapewniające rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania.

<sup>3</sup> A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83;

<sup>4</sup> orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, niepubl.;

<sup>5</sup> np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaja w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5;

Dobrym obyczajem jest uczciwe traktowanie kontrahenta oraz udzielanie prawdziwych informacji we wzajemnych stosunkach (prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji). Jest to szczególnie istotne w przypadku relacji przedsiębiorca – konsument, w których to relacjach najczęściej występuje zjawisko asymetrii informacji na niekorzyść konsumenta, wynikające z faktycznie silniejszej pozycji przedsiębiorcy występującego jako profesjonalista. Zatem przedmiotowa praktyka Spółki, polegająca na udzielaniu nieprawdziwych informacji, mogących wprowadzać konsumentów w błąd, jest sprzeczna z dobrym obyczajem udzielania konsumentom pełnych, rzetelnych i prawdziwych informacji.

Mając na uwadze okoliczności sprawy należy uznać za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt. III sentencji decyzji:** *informowanie konsumentów, iż termin zwrotu towaru w ramach odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 10 dni kalendarzowych i jest liczony od dnia, w którym nastąpiło wydanie towaru i zawarcie umowy.*

W przypadku zawarcia na odległość umowy sprzedaży konsument ma prawo do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie z terminie 10 dni od dnia wydania towaru – art. 7 ust. 1 w zw. z art. 10 ust. 1 uonpk. Biorąc pod uwagę mechanizm zawierania umów na odległość przez Spółkę, termin na odstąpienie od umowy o świadczenie usług oraz umowy sprzedaży określonego urządzenia (telefon komórkowy, modem, laptop, itp.) rozpoczyna swój bieg w tym samym momencie, gdyż towar jest zazwyczaj wydawany przez kuriera w momencie zawarcia umowy o świadczenie usług. Praktyczne powiązania pomiędzy umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych a umową sprzedaży powodują, iż w praktyce konsumenci składają jedno pisemne oświadczenie woli o dostąpieniu od obu umów jednocześnie zwracając zakupiony towar. Obowiązek zwrotu towaru w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży wynika z art. 7 ust. 3 uonpk, zgodnie z którym w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań, natomiast to, co strony już świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Ustawodawca wskazał zatem wyraźnie, iż termin, w którym strony mają obowiązek zwrócić świadczenia wynosi maksymalnie 14 dni i powinien być liczony od momentu odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość. W związku z powyższym, informacje przekazywane konsumentom przez Spółkę, z których wynika, że termin na zwrot towaru wynosi 10 dni i jest liczony od momentu wydania towaru i zawarcia umowy, są informacjami nieprawdziwymi.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Nieprawdziwe informacje rozpowszechniane przez Spółkę mogą wprowadzać konsumentów w błąd, co do długości i momentu, od którego biegnie termin, w którym konsument jest zobowiązany zwrócić zakupiony towar. Wprowadzające w błąd działanie Spółki może zatem

powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W przedmiotowym przypadku zostało zatem uprawdopodobnione, iż praktyka Spółki polega na wprowadzającym w błąd działaniu poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr) dotyczących praw i obowiązków stron umowy w związku z wykonaniem prawa odstąpienia od zawartej na odległość umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 upnpr), a jednocześnie uprawdopodobniono, iż praktyka Spółki mogła zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy dotyczącej produktu (art. 4 ust. 1 *in fine* upnpr).

Praktyka Spółki opisana w pkt. III sentencji decyzji może być również sprzeczna z dobrymi obyczajami – art. 4 ust. 1 upnpr. Uwagi ogólne na temat pojęcia i znaczenia dobrych obyczajów zostały przedstawione obszernie w części uzasadnienia niniejszej decyzji dotyczącej bezprawności praktyki opisanej w pkt. II sentencji decyzji. Dobrym obyczajem jest uczciwe traktowanie kontrahenta oraz udzielanie prawdziwych informacji we wzajemnych stosunkach (prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji). Jest to szczególnie istotne w przypadku relacji przedsiębiorca – konsument, w których to relacjach najczęściej występuje zjawisko asymetrii informacji na niekorzyść konsumenta, wynikające z faktycznie silniejszej pozycji przedsiębiorcy występującego jako profesjonalista. Zatem przedmiotowa praktyka Spółki, polegająca na udzielaniu nieprawdziwych informacji, mogących wprowadzać konsumentów w błąd, jest sprzeczna z dobrym obyczajem udzielania konsumentom pełnych, rzetelnych i prawdziwych informacji.

Mając na uwadze okoliczności sprawy należy uznać za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr.

### **Ad C)**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt I CKN 504/01) Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć 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.*

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. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych 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 (M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość 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.

W niniejszej sprawie uprawdopodobniono, na podstawie okoliczności sprawy, iż mamy do czynienia z naruszeniem interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcia zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań w głównej mierze materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający m.in. wzorce umów, w szczególności wzory umów, regulaminy, cenniki oraz instrukcje i wytyczne o charakterze dokumentów wewnętrznych. W związku z powyższymi adresatami opisanymi w niniejszej decyzji praktyk Spółki mogli być zarówno konsumenci będący już abonentami P4 (praktyki związane z zawieraniem aneksów do umów), jak i konsumenci nie związani do tej pory umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką (proces pozyskiwania nowych klientów). Zatem działania Spółki były podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu konsumentów.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów strictly ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych czego urzeczywistnieniem jest w ujęciu generalnym prawo konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Zostało uprawdopodobnione, iż praktyka Spółki wskazana w pkt. I sentencji decyzji godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Należy bowiem zauważyć, iż przewidziane w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę

wyrażoną przez produkt niebezpieczny prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 7 ust. 1 uonpk) ma na celu ochronę pewnych interesów konsumentów, które to ustawodawca uznał za zasługujące na ochronę prawną. Zatem wszelkie działania Spółki, skierowane w szczególności na utrudnienie bądź uniemożliwienie konsumentom wykonywania prawa odstąpienia od zawartej na odległość umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, godzą w interesy zbiorowości konsumentów.

Zostało uprawdopodobnione, iż praktyka wskazana w pkt. II sentencji decyzji godzi w zbiorowe interesy. Godzenie w interesy niemajątkowe konsumentów przejawia się w naruszeniu abstrakcyjnie pojmowanego prawa konsumentów do uzyskania pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji. Jedynie konsument posiadający prawdziwe i pełne informacje jest w stanie podejmować świadome i indywidualnie korzystnie decyzje dotyczące zawarcia i wykonania umowy. Powyższe ma bezpośrednie przełożenie na interesy ekonomiczne konsumentów, którzy jeżeli stwierdzą po zawarciu umowy na odległość, że chcą odstąpić od umowy, mogą chronić swoje interesy korzystając z tego prawa. Wprowadzenie w błąd nieprawdziwymi informacjami przekazywanymi przez Spółkę może mieć ten skutek, iż konsument od umowy nie odstąpi, będąc błędnie przekonany o utracie tego prawa, a tym samym pozostanie związany postanowieniami umowy, którą ocenia jako gospodarczo dla siebie niekorzystną.

Zostało uprawdopodobnione, iż praktyka wskazana w pkt. III sentencji decyzji godzi w zbiorowe interesy. Godzenie w interesy niemajątkowe konsumentów przejawia się w naruszeniu abstrakcyjnie pojmowanego prawa konsumentów do uzyskania pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji. Jedynie konsument posiadający prawdziwe i pełne informacje jest w stanie podejmować świadome i indywidualnie korzystnie decyzje dotyczące zawarcia i wykonania umowy.

## **II. Rozstrzygnięcie w pkt. I, II i III sentencji decyzji określające termin wykonania zobowiązań.**

Na podstawie art. 28 ust. 2 uokik Prezes Urzędu, wydając decyzję nakładającą obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę, może określić termin wykonania zobowiązań. Prezes Urzędu, mając na uwadze konieczność ochrony interesów konsumentów przed niezgodnymi z prawem działaniami Spółki, uznał za konieczne nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania zobowiązań w terminie 30 dni do dnia uprawomocnienia się decyzji.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. I, II i III sentencji decyzji.

## **III. Rozstrzygnięcie w pkt. IV sentencji decyzji. Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.**

Zgodnie z art. 28 ust. 3 uokik Prezes Urzędu, wydając decyzję nakładającą obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę, nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Prezes Urzędu, mając na uwadze konieczność ochrony interesów konsumentów przed

niezgodnymi z prawem działaniami Spółki, nałożył na Spółkę obowiązek złożenia, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązań poprzez przedstawienie pisemnych dowodów potwierdzających wprowadzenie przedmiotowych zmian.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. IV sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu.