



DDK-61-7/14/AH/AK/MN

Warszawa, 30 grudnia 2016 r.

Wersja jawna

(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [***])

DECYZJA Nr DDK 26/2016

I.

Na podstawie art. 26 ust. 1 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 ze zm.) w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, polegające na automatycznym przedłużaniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i **nakazuje zaniechanie jej stosowania**.

II.

Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** na Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie:

1. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **zwrotu** grupie konsumentów wyodrębnionej spośród konsumentów dotkniętych praktyką, o której mowa w pkt I niniejszej decyzji, jako:

a) konsumenci, którzy na dzień 8 maja 2014 r. byli stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony z Orange Polska S.A. przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta,

oraz

b) konsumenci, którzy w okresie od dnia 9 maja 2014 r. do dnia 14 maja 2014 r. stali się stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony z Orange Polska S.A. przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta,

i umowy te w obu przypadkach (a i b) - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta - nie zostały od dnia 15 maja 2014 r. zmienione za pośrednictwem strony internetowej lub w salonie Orange Polska S.A. lub od dnia 1 czerwca 2016 r. - za pośrednictwem infolinii Orange Polska S.A.

oraz

c) konsumenci, którzy w okresie od dnia 15 maja 2014 r. do dnia 31 maja 2016 r. stali się stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony z Orange Polska S.A. przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, a do ww. zawarcia lub zmiany umowy doszło za pośrednictwem infolinii Orange Polska S.A., i umowy te - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta - nie zostały zmienione za pośrednictwem strony internetowej, w salonie lub - od dnia 1 czerwca 2016 r. - za pośrednictwem infolinii Orange Polska S.A.,

w stosunku do których - do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - **nastąpiło** automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony,

i którzy - na skutek rozwiązania umowy przez Orange Polska S.A. z winy abonenta lub jej rozwiązania przez abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została przedłużona, **zostali obciążeni** obowiązkiem zwrotu przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 ze zm.) i **obowiązek ten wykonali**,

uiszczonych z tego tytułu kwot po zgłoszeniu przez konsumentów stosownego żądania względem Spółki w terminie nie później niż w dniu przypadającym na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

wraz ze wskazaniem przez konsumenta sposobu realizacji przez Orange Polska S.A. zwrotu (przelewem bankowym lub przekazem pocztowym), w terminie 2 (dwóch) miesięcy od zgłoszenia się poszczególnych konsumentów;

2. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **poinformowania** konsumentów, o których mowa w pkt II.1 niniejszej decyzji o przysługujących im uprawnieniach poprzez:

a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o przysługujących im uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć

konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;

- b) publikację na koszt Orange Polska S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.orange.pl) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o przysługujących wymienionej grupie konsumentów uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej;
3. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **zaniechania** wobec konsumentów, o których mowa w pkt II.1 a-c niniejszej decyzji, w stosunku do których - do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - **nastąpiło** automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony, i którzy - na skutek rozwiązania umowy przez Orange Polska S.A. z winy abonenta lub jej rozwiązania przez abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została przedłużona, **zostali obciążeni** obowiązkiem zwrotu przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 ze zm.),
- i którzy tego obowiązku **nie wykonali, dochodzenia tego roszczenia** w terminie 1 (jednego) miesiąca od uprawomocnienia się decyzji;
4. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **poinformowania** konsumentów, o których mowa w pkt II.3 o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. grupy konsumentów przedmiotowego roszczenia poprzez:
- a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. konsumentów przedmiotowego roszczenia w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;
- b) publikację na koszt Orange Polska S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.orange.pl) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. grupy konsumentów przedmiotowego roszczenia w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej;
5. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **umożliwienia** konsumentom, o których mowa w pkt II.1 a-c niniejszej decyzji, w stosunku do których - do dnia uprawomocnienia się niniejszej

decyzji - **nastąpiło** automatyczne przedłużenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony, i którzy - na skutek zadziałania opisanego mechanizmu - na dzień uprawomocnienia niniejszej decyzji w dalszym ciągu pozostają stronami tych umów, **wypowiedzenia tych umów** bez obowiązku zwrotu przyznanej przy przedłużeniu umowy ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w terminie nie później niż w dniu przypadającym na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji ;

6. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **poinformowania** konsumentów, o których mowa w pkt II.5. o przysługujących im uprawnieniach poprzez:

a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o przysługujących im uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji, wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;

b) publikację na koszt Orange Polska S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.orange.pl) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o przysługujących wymienionej grupie konsumentów uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej,

7. obowiązek publikacji niniejszej decyzji w wersji jawnej (tj. bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych) w całości, na koszt Orange Polska S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.orange.pl), w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

III.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada na Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, płatną do budżetu państwa, karę pieniężną w wysokości:

- **28 630 372, 00 zł (słownie: dwadzieścia osiem milionów sześćset trzydzieści tysięcy trzysta siedemdziesiąt dwa złote 0/100)** z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;

IV.

Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23 t.j. z późn. zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **obciąża się** Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **84,70 zł (słownie: osiemdziesiąt cztery złote 70/100)** w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „Prezes Urzędu”), przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Telekomunikacja Polska S.A. (obecnie Orange Polska S.A.¹) z siedzibą w Warszawie, 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 związku ze stosowaniem praktyki polegającej na automatycznym przedłużaniu umów zawartych na czas oznaczony w kolejny czas oznaczony (sygn. akt DDK-405-85/13/AH; k. 1). Postępowanie zostało wszczęte w związku ze skargami konsumentów.

Ustalenia dokonane w toku postępowania wyjaśniającego oraz zgromadzony w sprawie materiał dowodowy uzasadniały wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z czym w dniu 8 maja 2014 r. Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również jako: „Orange”, „Orange Polska” „Spółka”, „OPL”) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm., dalej również jako: „ustawa”, „uokik”), polegających na automatycznym przedłużaniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony

¹ W dniu 31 grudnia 2013 r. dokonano wpisu do rejestru KRS nr 47 zmieniając dane w zakresie firmy, pod którą Spółka prowadzi działalność w ten sposób, że w rubryce I działu I wykreślono *Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna* i wpisano *Orange Polska Spółka Akcyjna* (Monitor Sądowy i Gospodarczy nr 4/2014 (4383), poz. 2625).

w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów (sygn. akt DDK-61-7/14/AH; k. 27).

Postanowieniem z dnia 8 maja 2014 r. (k. 27) Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego określone dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego oraz - postanowieniem z dnia 6 grudnia 2016 r. (k. 281) - zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu przykładowe pisma konsumentów oraz innych organów i instytucji zajmujących się ochroną konsumentów, które wpłynęły do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz dotyczyły działalności Orange w zakresie kwestionowanej w niniejszym postępowaniu praktyki.

W celu dokonania ustaleń stanu faktycznego sprawy Prezes Urzędu wzywał Spółkę w toku prowadzonego postępowania do przekazania żądanych informacji i dokumentów, a także do przekazania stanowiska w sprawie w pismach z dnia: 8 maja 2014 r., 12 września 2014 r., 26 listopada 2014 r., 6 marca 2015 r., 7 marca 2016 r., 7 września 2016 r., 12 października 2016 r., 8 listopada 2016 r. oraz 9 grudnia 2016 r.

Spółka przekazała żądane informacje i dokumenty oraz stanowisko w sprawie w pismach z dnia: 26 maja 2014 r., 1 października 2014 r., 12 grudnia 2014 r., 23 marca 2015 r., 24 marca 2016 r., 6 kwietnia 2016 r., 2 czerwca 2016 r., 21 września 2016 r., 24 października 2016 r., 12 listopada 2016 r., 22 listopada 2016 r. (2 pisma), 1 grudnia 2016 r., 16 grudnia² 2016 r., 20 grudnia 2016 r., 22 grudnia 2016 r. oraz 28 grudnia 2016 r.

W toku postępowania, dnia 27 kwietnia 2016 r. oraz dnia 4 listopada 2016 r., w siedzibie Urzędu odbyły się spotkania pomiędzy przedstawicielami Spółki a przedstawicielami Prezesa Urzędu, mające na celu wyjaśnienie pojawiających się wątpliwości Spółki oraz stanowiska Prezesa Urzędu. Przebieg spotkań został utrwalony w notatkach służbowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (k. 128) oraz 10 listopada 2016 r. (k. 275).

W odpowiedzi na wszczęcie postępowania wyjaśniającego, pismem z dnia 1 października 2013 r. (k. 5), Spółka wyjaśniła, że w jej ocenie *przyjęte rozwiązanie uznać można nie tylko za zgodne z obowiązującym prawem (...), ale także za rozwiązanie korzystne z punktu widzenia konsumenta*, z uwagi na zachowanie promocyjnej ceny właściwej dla umowy zawartej na czas oznaczony.

Spółka wskazała: *Cena (obniżona cena abonamentowa) wskazana jest w regulaminie promocji. Nawet jeżeli abonent nie pamięta warunków regulaminu promocji, to cena, a zatem wysokość kwoty wskazanej do zapłaty po przedłużeniu umowy nie jest dla niego zaskoczeniem. Abonent nie musi zatem pamiętać, kiedy kończy mu się pierwotny okres umowy, bo nie oznacza to rozpoczęcia korzystania z usług na warunkach standardowej oferty, czyli najczęściej za wyższą cenę (...). Abonent powinien pamiętać i zapewne będzie pamiętał o dacie końcowej pierwotnego okresu umowy tylko w przypadku, gdy będzie zainteresowany nową ofertą promocyjną lub statą ofertą specjalną (...) albo w przypadku, gdy będzie chciał zakończyć współpracę z TP (obecnie Orange - przyp. własny).*

Pismem z dnia 29 listopada 2013 r. Spółka, odnosząc się do stanowiska Prezesa Urzędu kwestionującego stosowany przez nią model przedłużania umowy jako mogący stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, podtrzymała swoje stanowisko wskazując, że w jej ocenie *obecny (obowiązujący do 15 maja 2014 r. - przyp. własny) proces przedłużania umów*

² Na skutek omyłki pisarskiej, jako datę pisma, Spółka wskazała 16 listopada 2016 r.

na kolejny czas określony jest korzystny dla klientów i zapewnia im pełną wiedzę o warunkach przedłużeń, ponieważ postanowienia dotyczące tych warunków znajdują się w umowach klienckich (k. 12).

Pismem z dnia 12 grudnia 2014 r. (k. 70), mając na uwadze stanowisko Prezesa Urzędu, Spółka wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji w trybie art. 28 uokik. Po wyrażeniu przez Spółkę woli złożenia propozycji zobowiązania, jeszcze przed formalnym jej sformułowaniem, Prezes Urzędu wskazał, że dokonanie zmiany postanowień umów dotyczących możliwości automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony w kolejną umowę zawartą na czas oznaczony w sytuacji braku wyrażenia przez abonenta innego oświadczenia woli oraz zaproponowane przez Spółkę rozwiązania, w ramach których nowi konsumenci oraz konsumenci przedłużający umowę mogą określić swoje preferencje co do sposobu przedłużenia umowy na etapie składania zawierania umowy we wszystkich kanałach sprzedaży zmierzałoby do zaniechania działań kwestionowanych w przedmiotowym postępowaniu (k. 62).

W piśmie z dnia 23 marca 2015 r. (k. 77) Spółka sformułowała zobowiązanie, w ramach którego zadeklarowała:

- 1. wobec dotychczasowych klientów będących konsumentami, którzy na etapie składania zamówienia na umowę albo w ramach procesu utrzymaniowego nie byli informowani o możliwości dokonania wyboru odnośnie przedłużenia umowy, a tym samym postanowienie o automatycznym przedłużeniu umowy zostało wskazane w ich umowie z automatu, a nie zgodnie z ich wyraźnym wyborem sposobu przedłużenia warunków umowy, tj. klientom, którzy zawarli umowę z OPL przed dniem 15 maja 2014 roku i umowa ta nie została po tym terminie zmieniona - zmianę tych umów w trybie art. 60a ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 60a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2014 r. poz. 243 - j.t. ze zm., dalej: „Pt”), tj. poprzez poinformowanie tych abonentów na co najmniej miesiąc przed wejściem tych zmian w życie o planowanych zmianach i o możliwości wypowiedzenia umowy z powodu braku ich akceptacji z zachowaniem dotychczasowego (przewidzianego w umowie) okresu wypowiedzenia - ze wskazaniem, że wprowadzenie zmian wynika z konieczności usunięcia przez Spółkę niedozwolonych postanowień umownych, a wypowiedzenie umowy przez konsumenta następować będzie na podstawie art. 60a ust. 3 pkt 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne z koniecznością zwrotu przez abonenta ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, o ile konsumenci uzyskali taką ulgę. Zmiana umów zostanie dokonana poprzez wyraźne w nich wskazanie, że w trakcie trwania umowy konsument może w dowolnej formie złożyć oświadczenie o braku woli przekształcania umowy w kolejny czas oznaczony albo o woli przekształcenia jej na czas nieoznaczony albo o woli rozwiązania umowy z upływem okresu jej obowiązywania.*
- 2. wobec konsumentów zawierających nową umowę z Orange Polska S.A lub przedłużających dotychczasowe umowy - do informowania konsumentów o możliwości wyboru sposobu przedłużenia umowy (tj. przedłużenia na czas określony, przedłużenia na czas nieokreślony, wygaśnięcia) bezpośrednio we wszystkich kanałach dystrybucji z zastrzeżeniem, że w przypadku składania zamówienia na stronie internetowej Orange Polska S.A. klient otrzyma informację o możliwości wybrania wariantu wygaśnięcia umowy ze wskazaniem, że może tego dokonać telefonicznie bądź w dowolnym salonie Orange.*

Pismem z dnia 7 marca 2016 r. (k. 85) Prezes Urzędu, mając na uwadze docierające do niego sygnały od konsumentów oraz instytucji zajmujących się ochroną konsumentów,

wyraził swoje wątpliwości co do zasadności przyjęcia zobowiązania w kształcie zaproponowanym przez Spółkę oraz wezwał Orange do przekazania dodatkowych materiałów i informacji. W ocenie Prezesa Urzędu, analiza przekazanych materiałów rodziła podejrzenia co do braku efektywności rozwiązania zadeklarowanego przez Spółkę jako już wdrożonego, tj. wprowadzenia od 15 maja 2014 r. do procesów obsługi stałej praktyki informowania konsumentów o możliwości wyboru przez nich sposobu przedłużenia umowy poprzez przedłużenie umowy na czas określony lub nieokreślony. Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, zasadne stało się podejrzenie, że to samo rozwiązanie, rozszerzone o możliwość wyboru wygaśnięcia umowy wraz z końcem okresu promocji, nawet po zobowiązaniu Spółki do jego stosowania przez Prezesa Urzędu w wydanej decyzji (pkt 2 zobowiązania), również może nie być skutecznie realizowane.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wskazał na zasadność ponownego zweryfikowania treści zobowiązania, tak aby jego realizacja gwarantowała efektywne zakończenie naruszenia oraz usunięcia jego skutków (k.128). Pismem z dnia 2 czerwca 2016 r. (k. 129) Spółka oświadczyła, że złożone przez nią zobowiązanie pozostaje aktualne i że nie wyraża woli jego modyfikacji. Dodatkowo Spółka wskazała, że w jej ocenie nieprawidłowości dostrzeżone przez Prezesa Urzędu nie mają charakteru systemowego, ale wynikają jedynie z tzw. błędów ludzkich, wobec czego - celem ich eliminacji - po spotkaniu 27 kwietnia 2016 r. podjęta szereg działań mających na celu poprawę procesów sprzedażowych obowiązujących w Spółce, w tym w zakresie dotyczącym wyboru sposobu przedłużenia umowy.

Mając na uwadze ustalenia poczynione na podstawie zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego oraz wynikające z tego konkluzje co do efektywności podejmowanych dotychczas przez Spółkę działań w zakresie zaniechania kwestionowanej w postępowaniu praktyki, pismem z dnia 7 września 2016 r. (k. 163) Prezes Urzędu poinformował Spółkę, że treść zobowiązania przedstawiona w toku niniejszego postępowania nie może zostać uznana za zmierzającą do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, wobec czego nie przewiduje jego uwzględnienia.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, pismem z dnia 21 września 2016 r. (k. 166), Spółka wskazała, że powtórnie przystąpiła do rewizji propozycji zobowiązań możliwych do złożenia w niniejszym postępowaniu i w ich efekcie, pismem z dnia 24 października 2016 r. (k. 247), przedstawiła zmodyfikowaną propozycję działań mających na celu - w ocenie Spółki - zakończenie oraz usunięcie skutków zarzucanego przez Prezesa Urzędu naruszenia. Spółka zadeklarowała następujące rozwiązania:

1. w stosunku do konsumentów, którzy zawarli umowy/aneksy przed 15 maja 2014 r. i nie przedłużyli ich po tej dacie - podtrzymanie propozycji zobowiązania wyrażonego w pkt 1 pisma Spółki z dnia 23 marca 2015 r.;
2. w stosunku do konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowy/aneksy po 15 maja 2014 r. - doinformowanie abonentów-klientów Spółki o ich sposobie przedłużenia umowy poprzez wystosowanie do nich wraz z fakturą informacji o następującej treści: *Przypominamy, że zgodnie z Państwa umową, po zakończeniu okresu promocyjnego umowa ta przedłuży się automatycznie na dalszy czas określony, chyba że zdecydują Państwo o zmianie sposobu jej przedłużenia. Szczegóły w umowie. W razie wątpliwości prosimy o kontakt pod numerem XXX XXX XXX lub wizytę w salonie Orange.;*

3. wspólne zobowiązanie w stosunku do konsumentów, określonych w pkt 1 i 2 tj. konsumentów, którym umowa przedłużyła się na zasadach APU³, a nie został wobec nich spełniony obowiązek informacyjny - zrezygnowanie z prawa do żądania zwrotu ulg, jakie w okresie po przedłużeniu umowy są przyznawane konsumentowi - abonentowi Spółki poprzez odpowiednie ukształtowanie procesu reklamacyjnego, tj.:
- a) dla klientów, którzy zawarli umowę/aneks przed 15 maja 2014 r. - reklamacje dotyczące zwrotu ulg w związku z rozwiązaniem umowy w okresie APU będą załatwiane pozytywnie w okresie APU od poinformowania konsumentów o zmianie umowy w sposób określony w pkt 1 propozycji zobowiązania wyrażonego w piśmie z dnia 23 marca 2015 r.;
 - b) dla klientów, którzy zawarli umowę/aneks po 15 maja 2014 r. i którym umowa przynajmniej raz się przedłużyła na zasadach APU - reklamacje dotyczące zwrotu ulg w zw. z rozwiązaniem umowy w okresie APU będą załatwiane pozytywnie, jeżeli z odsłuchanej rozmowy sprzedażowej lub z oświadczenia sprzedawcy zawierającego umowę z klientem wynika, że klient nie został zapytany o sposób przedłużenia umowy lub nie była możliwa weryfikacja, czy klient został odpytany o sposób przedłużenia umowy;
4. zobowiązanie w stosunku do przyszłych klientów, tj. wobec konsumentów zawierających nową umowę z Orange Polska S.A. lub przedłużających dotychczasowe umowy - podtrzymanie propozycji zobowiązania wyrażonego w pkt 2 pisma Spółki z dnia 23 marca 2015 r.;
5. zobowiązanie w stosunku do przyszłych klientów, tj. wobec konsumentów zawierających nową umowę z Orange Polska S.A. lub przedłużających dotychczasowe umowy - umieszczenie w wyciągu do umowy/aneksu oraz w potwierdzeniu wysłanym do klientów w ramach bezaneksowej zmiany umowy (BZU⁴) w przejrzystej formie informacji, że wybór opcji APU wiąże się z możliwością żądania przez Spółkę zwrotu ulg przyznanych w okresie przedłużenia.

Pismem z dnia 8 listopada 2016 r. (k. 253) Prezes Urzędu zgłosił uwagi co do powyższych propozycji oraz wskazał, że podtrzymuje swoje stanowisko zaprezentowane na spotkaniach 27 kwietnia 2016 r. i 4 listopada 2016 r. (k. 275) w zakresie konieczności uwzględnienia w treści zobowiązania sytuacji byłych konsumentów-abonentów Spółki, którzy ponieśli skutki kwestionowanej praktyki, co jest szczególnie istotne w kontekście długotrwałości praktyki Spółki, która nie uległa zadeklarowanym zmianom w maju 2014 r., lecz kontynuowana była do 31 maja 2016 r. Ponadto Prezes Urzędu wyraził swoją wątpliwość co do celowości zobowiązania wyrażonego w pkt 3, tj. uzależniania uznania reklamacji odnośnie zasadności nałożenia obowiązku zwrotu ulgi w związku z przedterminowym rozwiązaniem przedłużonej umowy od jednostronnego oświadczenia sprzedawcy w zakresie spełnienia przez niego obowiązków wynikających z konieczności zapytania konsumenta o sposób wyboru przedłużenia umowy. Prezes Urzędu wskazał, że ujawnione rozbieżności interpretacyjne co do transkrypcji rozmów utrzymaniowych prezentowanych na spotkaniu w siedzibie Urzędu dnia 27 kwietnia 2016 r. rodzą podejrzenia, że również odsłuch rozmowy sprzedażowej dokonywany wyłącznie przez Spółkę może nie być miarodajny

³ Automatyczne Przedłużenie Umowy na kolejny czas oznaczony.

⁴ W tzw. procesie utrzymaniowym Spółka przewiduje mechanizm zmiany umowy w trybie przewidzianym w ustawie Prawo telekomunikacyjne, tzn. telefonicznie, bez przesyłania aneksu, a jedynie z przestaniem potwierdzenia dokonania zmiany (BZU - Bezaneksowa Zmiana Umowy).

dla stwierdzenia, czy umożliwienie konsumentowi wyboru w zakresie sposobu przedłużenia umowy było realne.

Pismem z dnia 22 listopada 2015 r. (k. 267) Spółka wskazała, że - w jej ocenie - *oczekiwania Prezesa Urzędu wydają się nieproporcjonalne do zarzucanego Spółce naruszenia*, zarówno w świetle przepisów mających zastosowanie w niniejszej sprawie (art. 28 uokik w brzmieniu aktualnym na dzień wszczęcia postępowania jako przesłankę wydania decyzji zobowiązującej wymieniał jedynie *podjęcie lub zaniechanie określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom*), jak i ciężaru zarzucanej Spółce praktyki.

Jednocześnie, mając na względzie uwagi Prezesa Urzędu, Spółka zaproponowała następujące modyfikacje propozycji zobowiązania:

ad pkt 1. i 2. - wysłanie do wszystkich konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowy/aneksy przewidujące przedłużenie umowy na czas oznaczony (w tym również do tych, o których mowa w pkt 1 pisma Spółki z dnia 23 marca 2015 r.) informacji na fakturze o sposobie przedłużenia umowy wraz z rozszerzeniem tej informacji o skutki APU oraz możliwość zmiany sposobu przedłużenia umowy o treści:

Przypominamy, że po zakończeniu obecnego okresu promocyjnego Państwa umowa przedłuży się na kolejny czas określony. W dowolnym momencie trwania umowy mogą Państwo zmienić sposób jej przedłużenia, wybierając jeden z poniższych wariantów:

- 1. przedłużenie na czas nieokreślony - co wiąże się z tym, że po zakończeniu czasu określonego w umowie Państwa abonament wzrośnie do opłaty wskazanej w cenniku dla danej usługi; lub*
- 2. rozwiązanie umowy - wtedy z dniem, kiedy obecna umowa się zakończy, usługa zostanie odłączona (zlikwidowana).*

Zmiany zasad przedłużania umowy mogą Państwo dokonać w każdej chwili, kontaktując się z nami w dowolnej formie, tj.:

- odwiedzając Salon Sprzedaży, w którym zostanie podpisany aneks do umowy,*
- wysyłając pismo z informacją o zmianie na adres korespondencyjny Orange ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice,*
- dzwoniąc na numer naszej infolinii 510 100 100 (opłata zgodna z cennikiem operatora).*

W ostatnich dwóch przypadkach otrzymają Państwo od Orange potwierdzenie zmiany warunków umowy.

W razie wątpliwości prosimy o kontakt pod numerem XXX xxx xxx lub wizytę w salonie Orange.

ad pkt 4. - rozszerzenie zakresu zobowiązania poprzez umożliwienie klientom wyboru opcji wygaśnięcia umowy po zakończeniu okresu promocyjnego również w kanale www;

ad pkt 5. - rozszerzenie zakresu zobowiązania poprzez informowanie klientów o możliwości zmiany sposobu przedłużenia umowy również na etapie kontraktowania poprzez wprowadzenie do skryptów sprzedażowych informacji: *Sposób przedłużenia umowy po zakończeniu okresu promocyjnego może Pan/Pani zmienić w każdym momencie trwania umowy;*

Pismem z dnia 22 grudnia 2016 r. (k. 404) Prezes Urzędu poinformował Spółkę o podtrzymaniu swojego stanowiska w zakresie zamiaru nieuwzględnienia zobowiązania złożonego przez Spółkę.

Pełnomocnik Spółki zapoznał się z aktami sprawy w siedzibie Urzędu w dniach 5 grudnia 2016 r. (protokół, k. 277) oraz 14 grudnia 2016 r. (protokół, k. 431).

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23 t.j. z późn. zm., dalej: „kpa”), Prezes Urzędu pismem z dnia 22 grudnia 2016 r. zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z możliwości zapoznania się z aktami sprawy w ww. terminie, przedstawiła jednak ostateczne stanowisko w sprawie.

Pismem z dnia 28 grudnia 2016 r. (k. 562) Orange podtrzymała swoje dotychczasowe stanowisko prezentowane w ramach niniejszego postępowania, iż *zgodnie z przepisami obowiązującego prawa (w tym ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 poz. 827)) przedłużenie umów na dalszy czas oznaczony jest dozwolone*. Spółka wskazała również, że: *OPL wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Prezesa UOKiK w ramach niniejszego postępowania podjął jednak szereg działań żądanych przez Prezesa UOKiK, które doprowadziły do zmiany praktyki OPL w ten sposób, że Spółka od 15 maja 2014 roku aktywnie informuje klientów będących konsumentami o możliwości sposobu przedłużenia umowy*.

Spółka ustosunkowała się również do materiału dowodowego włączonego do akt sprawy postanowieniem z dnia 6 grudnia 2016 r., tj. pism konsumentów oraz innych uprawnionych organów i instytucji, wskazując, że *w ocenie OPL materiał ten pozostaje bez związku z niniejszym postępowaniem, ponieważ zasadnicza większość skarg, których dotyczą interwencje dotyczy stosowania klauzul umownych dotyczących APU, zaś argumentacja w nich zawarta - odwoływanie się do postępowań prowadzonych przez Prezesa Urzędu w stosunku do Vectra S.A z siedzibą w Gdyni⁵ i Niezależnego Operatora Międzystrefowego z siedzibą w Warszawie⁶ - jest nieadekwatna, z uwagi na to, że ani Vectra S.A. ani NOM Sp. z o. o. nie zdecydowali się na dawanie klientom wyboru sposobu przedłużenia umowy, co uczynił OPL. Ta argumentacja zawarta w skargach pokazuje, że klienci OPL znają mechanizm przedłużania umów na dalszy czas określony, lecz kwestionują możliwość jego stosowania (k. 562).*

Spółka wskazała, że *w jej ocenie skargi te nie świadczą ani o tym, że stosowany przez OPL mechanizm przedłużenia umów jest niewłaściwy, ani o tym, że jest on niepożądany przez klientów, ani o tym, ani o tym, że informacja przekazana przez OPL przed zawarciem umowy, a dotycząca przedłużenia umowy na dalszy czas oznaczony była niewystarczająca, ale o tym, że postępowania Prezesa UOKiK stały się dla części klientów tylko pretekstem, aby zakończyć umowę wbrew jej postanowieniom, pomimo, iż dotychczas klient je akceptował i akceptując je nie podejmował wcześniej prób ich zmian, czy to wskazując na chęć korzystania z usługi na innych warunkach (np. z umową zawartą na czas nieoznaczony), czy decydując o zakończeniu korzystania z usługi po upływie 12 albo 24 miesięcy albo 6 miesięcy (jeśli dochodziło do APU) (k. 562).*

⁵ Decyzja nr RWR - 37/14.

⁶ Decyzja nr RKR - 52/2013.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy pod numerem 0000010681. Przedmiotem działalności Spółki jest głównie działalność m.in. w zakresie telekomunikacji przewodowej i bezprzewodowej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Orange Polska S.A. jest wpisana do ww. rejestru pod numerem 1. W ramach swojej działalności Spółka świadczy m.in. usługi telekomunikacyjne w stacjonarnej sieci telefonicznej, usługę stacjonarnego dostępu do sieci Internet oraz usługę nadawania i rozprowadzania programów telewizyjnych.

W celu umożliwienia konsumentom korzystania z usług stacjonarnych Spółka zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony (12 lub 24 miesiące) oraz na czas nieokreślony. W zależności od wybranej przez konsumenta oferty oraz obowiązującego w czasie zawierania umowy wzorca umowy, czas trwania umowy określany jest w umowie postanowieniem o treści:

Umowa zostaje zawarta na czas(określony LUB nieokreślony), który upływa z końcem (np. 12 LUB 24 miesiąca), liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi⁷

lub - dla umów zawartych/ aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.⁸

Umowę zawieramy (na czas określony 12 miesięcy) lub (na czas określony 24 miesięcy), liczony od rozpoczęcia świadczenia Usługi lub - jeżeli umowa jest zawierana na czas nieokreślony - Umowę zawieramy na czas nieokreślony⁹.

Model przedłużania umowy stosowany od dnia 22 listopada 2010 r. do dnia 14 maja 2014 r.

W okresie od dnia 22 listopada 2010 r. do dnia 14 maja 2014 r., przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Spółka stosowała wzorce umowy zawierające postanowienia, które - w sytuacji braku złożenia przez konsumenta oświadczenia o rezygnacji (nieprzedłużeniu umowy) albo oświadczenia o przedłużeniu umowy w zawartą na czas nieoznaczony przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta - przewidywały automatyczne przedłużenie umowy na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony wynoszący odpowiednio:

- 6 miesięcy (niezależnie od rodzaju pierwotnej umowy) w przypadku usług opartych na szerokopasmowym dostępie do Internetu (Neostrada, Neostrada + Usługa TV, Dostęp do Internetu z Nielimitowanymi Rozmowami, pakiet usług Neostrada z Usługą TV i Telefonią Internetową),

⁷ § 2 ust. 3 wzorca *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych* (plik zał. 1_wzór umowy usługa telefoniczna z płyty załączonej do pisma Spółki z dnia 1 października 2013 r.; k. 9).

⁸ Pismem z dnia 2 czerwca 2016 r. (k. 134) Spółka poinformowała, że w ramach projektu mającego na celu *uproszczenie dokumentów formalnych dla klientów*, który toczy się w Spółce od połowy 2015 r., zmianie uległ m.in. wzór umowy, w tym brzmienie postanowień dotyczących zasad jej przedłużania (wzorzec - k. 157, data obowiązywania wzorca - k. 434).

⁹ § 2 ust. 1 wzorca umowy *Umowa o świadczenie pakietu usług Neostrada z Usługą TV i Telefonią Internetową* (załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 2 czerwca 2016 r.; k. 156).

- 12 miesięcy lub 24 miesiące (w zależności od rodzaju umowy pierwotnej - przedłużenie na analogiczny okres) w przypadku usługi głosowej (tzw. POTS) (k. 32-33 i 37).

Poniżej wskazano postanowienia przewidujące opisany mechanizm automatycznego przedłużania umów zawartych na czas oznaczony, zwany w skrócie APU, w brzmieniu:

§ 2 ust. 7.¹⁰ O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony(6 LUB 12 LUB 24 mies.).

§ 2 ust. 8. W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w ust. 7, Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości opłaty abonamentowe za ostatni miesiąc korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.

§ 2 ust. 9. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj. (6 LUB 12 LUB 24 mies.), Umowa każdorazowo uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony (6 LUB 12 LUB 24 mies.), na warunkach określonych w ust. 8. (k. 9)

Powyższe postanowienia lub postanowienia o zbliżonej treści Spółka stosowała w stosunku do umów o usługi: Neostrada, Neostrada + Usługa TV, Dostęp do Internetu z Nielimitowanymi Rozmowami, pakiet usług Neostrada z Usługą TV i Telefonią Internetową oraz Telefonia Stacjonarna, zarówno we wzorcach umowy, jak i aneksów. (k. 32)

Tym samym, zawierając ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony (lub dokonując zmiany umowy na podstawie aneksu bądź bezaneksowo¹¹), konsument nie miał możliwości wyboru sposobu przedłużenia umowy po okresie, na jaki została zawarta, i musiał zaakceptować wynikający z wzorca model polegający na automatycznym przedłużeniu umowy na kolejny czas określony. W celu uniknięcia automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony, konsument musiał złożyć oświadczenie wyrażające *inne oświadczenie woli*, tj. zmieniające warunki przedłużenia umowy. Złożenie ww. oświadczenia mogło nastąpić poprzez złożenie dyspozycji zakończenia umowy zgodnie z terminem, na jaki została zawarta, lub poprzez złożenie dyspozycji przekształcenia umowy w umowę zawartą na czas nieoznaczony (pismo Spółki z dnia 1 października 2013 r., k. 5). W treści stosowanych wzorców brak było jednak informacji precyzujących, jak należy rozumieć pojęcie *inne oświadczenie woli*.

We wskazanym wyżej okresie wzorce umowy wykorzystywane w obrocie konsumenckim nie wskazywały również, w jaki sposób, w jakim okresie oraz w jakiej formie należy złożyć przedmiotowe oświadczenie. W odpowiedziach na reklamacje oraz wystąpienia rzeczników konsumentów Spółka wskazywała: *Abonent ma możliwość w każdej chwili - począwszy od dnia zawarcia umowy, a zakończywszy na ostatnim dniu, na jaki umowa została zawarta lub przedłużona - złożyć inne oświadczenie woli odnośnie czasu trwania zawartej przez niego umowy. Może on zdecydować, aby umowa po upływie wskazanego okresu nie uległa przedłużeniu, lub aby uległa przekształceniu w umowę zawartą na warunkach właściwych dla umowy na czas nieoznaczony. (...) Od automatycznego przedłużenia można odstąpić, ale tylko na wyraźne życzenia Abonenta. Istnieje również możliwość rezygnacji*

¹⁰ Przywoływana w niniejszej decyzji numeracja cytowanych postanowień może różnić się w zależności od obowiązującego w danym okresie wzorca umowy/aneksu lub przedmiotu umowy/aneksu (usługi); zastosowana wyżej numeracja obowiązuje we wzorcu *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych* (plik zał. 1_wzór umowy usługa telefoniczna z płyty załączonej do pisma Spółki z dnia 1 października 2013 r.; k. 9).

¹¹ W tzw. procesie utrzymaniowym Spółka przewiduje mechanizm zmiany umowy w trybie przewidzianym w ustawie Prawo telekomunikacyjne, bez przesyłania aneksu, a jedynie z przestaniem potwierdzenia dokonania zmiany (BZU - Bezaneksowa Zmiana Umowy, k. 104).

z APU do ostatniego dnia trwania umowy składając oświadczenie w salonie lub zdalnie za pomocą infolinii (wtedy Abonent otrzyma potwierdzenie tak jak przy bezaneksowej zmianie umowy) (odpowieź Spółki z dnia 2 grudnia 2015 r. na wystąpienie powiatowego rzecznika konsumentów w sprawie konsumentki [***] dot. umowy zawartej 14 marca 2013 r. na czas określony 24 miesięcy, APU 1 kwietnia 2015 r.; folder [***], plik odp. OPL na interwencję, k. 115).

Wśród dokumentacji przekazywanej abonentowi w związku z zawarciem umowy znajdował się dokument *Wyciąg z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych*, zawierający w formie tabelarycznej m.in. dane wybranej oferty/promocji, wśród których znalazła się pozycja *Długość Umowy*. Wyciąg nie zawierał danych wskazujących na sposób przedłużenia umowy (k. 295).

Model przedłużania umowy stosowany od dnia 15 maja 2014 r.

Pismem z dnia 26 maja 2014 r. (k. 37) Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, że w dniu 15 maja 2014 r. wdrożyła do procesów sprzedażowych oraz utrzymaniowych (tj. obejmujących kontakt z konsumentem nawiązywany pod koniec czasu oznaczonego dotychczasowej umowy) rozwiązanie, w ramach którego nowi klienci oraz klienci przedłużający umowę mogą, na etapie składania zamówienia, określić swoje preferencje co do sposobu przedłużenia umowy.

Zgodnie z pismem Spółki z dnia 1 października 2014 r. (k. 44), dnia 15 maja 2014 r. Orange miała wprowadzić do procesów stałą praktykę informowania konsumentów o istniejących wariantach przedłużenia umowy, tj. możliwości wyboru przez nich automatycznego przedłużenia umowy na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony, a na wyraźne życzenie konsumenta - jej wygaśnięcia po upływie okresu lojalnościowego. Możliwość przedłużenia umowy na czas oznaczony oraz przedłużenie umowy na czas nieoznaczony miały być aktywnie prezentowane konsumentom podczas składania zamówienia w związku z zawieraniem umowy, a także w trakcie akcji utrzymaniowych (zarówno w salonach Orange, jak i za pośrednictwem infolinii Spółki (konsultant miał wprost wskazywać na istnienie takich możliwości), natomiast opcja wygaśnięcia umowy wraz z końcem okresu lojalnościowego - mimo że możliwa do wyboru przez konsumentów - miała nie być wymieniana przez konsultanta na równi z dwoma pozostałymi, ale pojawiać się jedynie wtedy, gdy konsument o nią zapyta. Wybór klienta miał znajdować odzwierciedlenie w podpisywanej umowie lub aneksie poprzez podstawienie odpowiedniego postanowienia, zgodnego z wyborem dokonany przez konsumenta, według następującego schematu:

a) jeżeli konsument wybierze wariant polegający na przedłużeniu umowy na czas oznaczony, w zawieranej z nim umowie znajdzie się postanowienie dotyczące APU w brzmieniu:

6. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony(6 LUB 12 LUB 24 mies.).

7. W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w ust. 7, Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości opłaty abonamentowej za ostatni miesiąc korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.

8. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj. (6 LUB 12 LUB 24 mies.), Umowa

każdorazowo uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony (6 LUB 12 LUB 24 mies.), na warunkach określonych w ust. 8 (k. 57).;

lub - dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.:

3. Jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, po okresie, na jaki Umowa została zawarta, tj. po (12/24) miesiącach, przedłuży się ona na czas określony (6/12/24) miesięcy. W tym okresie będą Państwo ponosić opłaty abonamentowe jak w ostatnim miesiącu przed przedłużeniem.

4. Jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, po okresie na jaki Umowa została przedłużona, tj. po (6/12/24) miesiącach, każdorazowo będzie ona przedłużona na kolejny czas określony (6/12/24) miesięcy. Opłaty abonamentowe pozostaną bez zmian (k. 157).;

b) jeżeli konsument wybierze wariant polegający na przedłużeniu umowy na czas nieoznaczony, w zawieranej z nim umowie znajdzie się postanowienie wskazujące na takie rozwiązanie o treści:

6. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony. W takim przypadku świadczenie usługi będzie odbywać się na warunkach właściwych dla umowy zawieranej na czas nieokreślony, a Abonent będzie ponosił opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku (k. 57).;

lub - dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.:

3. Jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, po okresie, na jaki Umowa została zawarta, tj. po (12/24) miesiącach, przedłuży się ona na czas nieokreślony. W takim przypadku warunki promocyjne przestaną obowiązywać i będą Państwo ponosić opłaty abonamentowe w wysokości wskazanej w Cenniku (k. 157).;

c) jeżeli natomiast konsument uzna, że nie chce kontynuować umowy ze Spółką, w zawieranej z nim umowie znajdzie się postanowienie wskazujące na jej wygaśnięcie w następującym brzmieniu:

6. Umowa zawarta na czas określony wygasa po upływie okresu na jaki została zawarta, chyba że Abonent złoży inne oświadczenie przed upływem tego okresu. Wygaśnięcie Umowy wiąże się z zakończeniem świadczenia Usługi (k. 57).

lub - dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.:

3. Jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, po okresie, na jaki Umowa została zawarta, tj. po (12/24) miesiącach, Umowa wygaśnie. Wraz z wygaśnięciem Umowy nastąpi likwidacja Usługi (k. 157).

Wzór umowy/aneksu obowiązujący od dnia 18 lutego 2016 r. przewiduje dodatkowo postanowienie odnoszące się do sposobu zmiany przedłużenia umowy w brzmieniu:

4/5.¹² W dowolnym czasie mogą Państwo zmienić sposób przedłużenia Umowy, kontaktując się z nami osobiście, pisemnie lub telefonicznie (k. 157).

Tym samym, oprócz wskazania - w przypadku umów zawartych/aneksowanych od 18 lutego 2016 r. - kanału kontaktu, za pośrednictwem którego można dokonać zmiany w zakresie sposobu przedłużenia umowy, umowy zawierane z konsumentami w dalszym ciągu nie

¹² Numeracja zależna od dokonanej przez konsumenta wyboru sposobu przedłużenia umowy, a co za tym idzie - grupy postanowień pojawiających się w jego umowie.

wskazują wprost dopuszczalnych przez Spółkę w praktyce wariantów zmiany (przedłużenie na czas nieokreślony/wygaśnięcie wraz z końcem okresu zobowiązania).

Wśród dokumentacji przekazywanej abonentowi w związku z zawarciem umowy w dalszym ciągu znajdował się dokument *Wyciąg z umowy*, zmodyfikowany jednak w ten sposób, że oprócz pozycji *Długość Umowy*, pojawiła się pozycja *Przedłużenie umowy* wypełniana zgodnie z postanowieniami umowy, tj. *czas określony 6 mies./czas nieokreślony/Umowa wygasa po okresie na jaki została zawarta* (k. 159).

Mechanizm dokonywania przez konsumentów wyboru sposobu przedłużenia umowy w trakcie rozmowy telefonicznej

Pismem z dnia 1 października 2014 r. Spółka przekazała aktualne na dzień pisma skrypty sprzedażowe oraz instrukcje wykorzystywane przez tzw. doradców klienta przy zawieraniu umów z konsumentami lub zmienianiu ich warunków (k. 47 - 57). Pismem z dnia 24 marca 2016 r. Spółka wskazała, że w zakresie informowania o APU skrypty nie uległy zmianom (k. 94), jednocześnie przekazując skrypty wykorzystywane na dzień sporządzenia pisma (k. 95-114).

Zgodnie z przekazanym skrypcem, w przypadku umów zawieranych/zmienianych¹³ za pośrednictwem infolinii (w trakcie tzw. kontaktu utrzymaniowego), w końcowej fazie rozmowy po podsumowaniu warunków przedłużenia umowy, konsultant zobligowany jest do odczytania formuły:

[***] (k. 49)

Pod pytaniem w skrypcie znalazły się dodatkowe informacje dla konsultanta w brzmieniu:

[***] (k. 49).

Zgodnie ze skrypcem, w przypadku, w którym konsument nie zdecyduje się na skorzystanie z oferty, w związku z czym jego umowa przedłuży się zgodnie z regułą APU, konsultant ma obowiązek odczytać formułę:

[***] (k. 49).

Przedłożone przez Spółkę skrypty nie przewidywały przekazania konsumentom informacji o konsekwencjach wyboru przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji jej późniejszego wypowiedzenia przed upływem okresu, na jaki została przedłużona (obowiązek proporcjonalnego zwrotu ulgi).

Pismem z dnia 6 kwietnia 2016 r. Spółka przekazała żądane przez Prezesa Urzędu nagrania tzw. rozmów utrzymaniowych przeprowadzanych z konsumentami w okresie, w którym - zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę - zastosowanie miały mieć procedury umożliwiające konsumentom dokonanie wyboru sposobu przedłużenia umowy (k. 125 i 126).

Analiza nagrań wykazała, że mimo wprowadzenia do skryptów sprzedażowych tzw. formułki APU, tj. obowiązkowego pytania skierowanego do konsumenta odnośnie do wyboru sposobu przedłużenia umowy lub informacji o zadziałaniu mechanizmu APU w przypadku niepodjęcia przez konsumenta żadnych działań, odpowiednia informacja nie zostaje wygłoszona w wielu rozmowach sprzedażowych (l.p. 2, 7, 11, 22). Jeśli natomiast tzw. formułka APU jest odczytywana, często konsultant następnie dopowiada, jakie

¹³ Dot. zmiany dokonywanej zarówno bezaneksowo (tzn. w opcji BZU, w ramach tej samej promocji), jak i z wykorzystaniem aneksu (w ramach nowej promocji).

warunki konsument powinien „wybrać”. W rozmowach pojawiają się następujące zachowania konsultantów Spółki: zadawanie przez konsultanta pytania w sposób sugerujący odpowiedź poprzez ukazywanie korzyści płynących jedynie z przedłużenia umowy na kolejny czas określony z pominięciem potencjalnych negatywnych skutków (obowiązku zwrotu przyznanej ulgi przy przedterminowym rozwiązaniu umowy) (l.p. 6, 13, 16, 20, 23); zadawanie pytania bez oczekiwania na odpowiedź i „dopowiadanie” jej przez konsultanta, np. pytanie sugerujące uzupełnione o sformułowanie: „zaznaczymy oznaczony, dobrze?”, „zaznaczymy oznaczony, tak?” (l.p. 3, 5, 8, 12, 17, 18); sugerowanie, że odpowiedź nie ma większego znaczenia, bowiem przed końcem okresu, na jaki zostaje zawarta umowa, konsultant ponownie będzie kontaktował się z konsumentem (l.p. 3, 4, 24); sugerowanie, że umowa „kończy się” lub „skończy się”, pomimo stosowania automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony (l.p. 6, 7, 10).

Poniższa tabela zawiera wybrane fragmenty z przykładowych rozmów sprzedażowych przekazanych przez Spółkę.

| L.p. | Nazwa pliku | Cytat z oznaczeniem momentu w rozmowie (min:sek) Konsultant (K)/Abonent (A) [wytłuszczenia i komentarze własne] |
|------|------------------|--|
| 1. | [***], k. 126 | 3:32 K: I jeszcze chciałam Panią spytać: czy po tych 2 latach umowa ma przejść, tak jak obecnie, na czas określony, taka terminowa ma pozostać, czy czas nieokreślony. 3:42 A: Na czas nieokreślony, bo tak nam pasuje 3:44 K: Na czas określony Państwu lepiej pasuje, bo... 3:47 A: Nie, nieokreślony raczej. 3:49 K: Teraz Państwo macie określony. A wie Pani dlaczego pytam? Bo ten czas nieokreślony to byście Państwo jeszcze wyższy abonament płacili. 3:55 A: To nie. 3:55 K: I dlatego jest korzystniej. Teraz Państwo mieliście na 2 lata, na kolejne 2 lata będzie przedłużona, to jest też ten czas określony, a ja Panią spytam czy wyraża Pani zgodę na kontakt telefoniczny na telefony stacjonarne dostępne w Orange Polska w celu przedstawienia ofert Orange to właśnie jak będzie się kończyła Państwu umowa, to czy mogę do Państwa zadzwonić z taką informacją. <i>(Konsultant - nie uzyskując odpowiedzi - nie powrócił do pytania o sposób przedłużenia umowy)</i> |
| 2. | [***], k. 126 | 1:31 K: Umowa się skończyła i automatycznie się sama przedłużyła. I my dzwoniemy, żeby zaproponować te nowe warunki, żeby Pan płacił mniej o te 15 zł miesięcznie. (...) 5:30 K: Ta umowa jest na 24 miesiące i po tym okresie dwóch lat jest ta ochrona, że na 6 miesięcy ta sama kwota i my będziemy dzwonić, pytać się, co dalej robimy. <i>(Nie pada pytanie o sposób przedłużenia umowy)</i> |
| 3. | [***], k. 126 | 3:33 K: Proszę Pana, jeszcze jedno pytanie. A jeżeli za 24 miesiące nie podejmie Pan żadnej decyzji w sprawie tej Neostrady, nie przedłuży tej umowy, ani nie złoży wypowiedzenia, to co w takiej sytuacji ma się stać? Czy ta umowa ma się wtedy przedłużyć automatycznie na okres 6 miesięcy, opłata abonamentowa nie ulegnie wtedy zmianie, czy ma przedłużyć się na czas nieokreślony, co jednak może wiązać się wtedy ze wzrostem abonamentu. Ja bym Panu osobiście proponował to pierwsze rozwiązanie i tak wcześniej do Pana zadzwonimy. 4:02 A: Nie ma opcji żeby się rozwiązało? Dobrze, dobrze. 4:04 K: To znaczy wie Pan, i tak wcześniej do Pana zadzwonimy, więc będzie miał Pan czas na zastanowienie. Jeżeli będzie Pan chciał rezygnować, to normalnie rezygnację Pan składa miesiąc przed końcem umowy i ta umowa przestaje obowiązywać. A to 6 miesięcy jest też taką dobrą alternatywą, bo np. nasza oferta za te 40 zł za dwa lata nie będzie Pana satysfakcjonowała, to po prostu przedłuża Pan sobie wtedy automatycznie na te 6 miesięcy i przez 6 miesięcy czeka na lepszą ofertę. To jest taka zawsze alternatywa jakaś, ale oczywiście jeśli będzie Pan chciał rezygnować, to i tak Pan rezygnację Pan normalnie składa i ta umowa wtedy dobiega końca po prostu, ale tak alternatywnie to te 6 miesięcy zawsze będzie w zapasie, dobra? |
| 4. | [***], k. 126 | 0:13 K: Kontaktuję się odnośnie przedłużenia umowy 0:14 A: Wie Pani co, ja chyba zrezygnuję w ogóle z tego telefonu już (...) no bo nie mam zamiaru niepotrzebnie płacić pieniędzy, także nie jestem zainteresowana <i>(konsultant przypomina o umowie na Internet - do 19 listopada 2017 r. i konieczności</i> |

| | | |
|-----|------------------|---|
| | | <p>ponoszenia opłaty za utrzymanie łącza w przypadku rezygnacji z telefonu)</p> <p>5:38 A: Do kiedy... Na jaki czas muszę zawrzeć tą umowę?</p> <p>5:39 K: Wie Pani co, to wtedy umowa też byłaby na kolejne 2 lata.</p> <p>5:43 A: No dobrze, jak tak musi być. Ale to ja wtedy nigdy się od Was nie odcepię, bo zawsze będę miała Internet, tak? To w takim razie muszę wcześniej Internet zrezygnować, z Internetu w 2017, tak?</p> <p>5:51 K: Tak, wtedy tak.</p> <p>5:55 A: No dobrze, to niech tak będzie. (...)</p> <p>7:04 K: I dodatkowo jeszcze jak jesteśmy w temacie kontynuacji mam 2 pytania odnośnie odświeżenia zgód marketingowych</p> <p>7:12 A: Wie Pani co, nie jestem zainteresowana (...)</p> <p>7:17 K: Ale wie Pani co, chodzi tylko o to, żebyśmy my mogli za 2 lata na przykład dzwonić jak będzie kończyła się umowa (...) (Nie pada pytanie o sposób przedłużenia umowy.)</p> |
| 5. | [***], k. 126 | <p>4:41 K: I po tych 2 latach ta umowa ma być tak samo jak do tej pory, czyli na czasie określonym, tj. na tych samych warunkach z tą samą kwotą, czy woli może Pani tą umowę na czasie nieokreślonym, ale wtedy jest drożej. Ja zalecam na 2 lata na czas określony i jak umowa się kończy to wszystko tu Pani będzie mogła zrobić, dobrze?</p> |
| 6. | [***], k. 126 | <p>3:34 K: Czy zgadza się Pani na kontakt marketingowy na numery telefoniczne dostępne w Orange Polska S.A. w celu przedstawienia oferty Orange? Czyli proszę Pani, jak będzie się Pani kończyć umowa, czy nasza firma Orange, proszę Pani, może do Pani dzwonić?</p> <p>3:52 A: To dobrze.</p> <p>3:53 K: Czy w razie czego, proszę Pani, po tych 2 latach, jakbyśmy się przypuścmy do Pani nie dodzwonili, to czy w razie czego umowa też ma być na czasie określonym z tą samą sumą czy może chciałaby Pani czas nieokreślony...</p> <p>4:03 A: to znaczy wie Pani, 2 lata to jest duża różnica, wie Pani, no ja nie mogę nic na ten, na ten czas powiedzieć co za 2 lata...</p> <p>4:13 K: Dlatego ja bym bardziej proponowała czas określony jak Pani miała obecnie do tej pory, żeby chociaż ta kwota Pani...</p> <p>4:18 A: Tak, tak, dobrze, na określony, na 2 lata</p> <p>4:20 K: ...żeby chociaż też ta kwota po prostu później Pani nie wzrosła, a wtedy jeszcze będziemy i tak wcześniej z Panią w kontakcie, dobrze?</p> |
| 7. | [***], k. 126 | <p>3:34 K: I jeszcze zgoda na ponowny kontakt z Panią, czyli czy wyraża Pani zgodę na kontakt na numery telefoniczne dostępne w Orange w celu przedstawienia oferty Orange, czyli żebyśmy mogli za 2 lata ponownie się z Panią kontaktować jak będzie się kończyła umowa? (Nie pada pytanie o sposób przedłużenia umowy.)</p> |
| 8. | [***], k. 126 | <p>4:02 K: I umowa po 2 latach zostaje dalej na czas określony, tak? Na te 2 lata, po 2 latach zostawimy czas określony, a przed zakończeniem będziemy dzwonić, dobrze?</p> |
| 9. | [***], k. 126 | <p>1:18 K: Czy też w przyszłości chciałaby Pani, aby nasze oferty z firmy Orange były na czasie określonym, czy na czasie bezterminowym, tyle że czas bezterminowy jest droższy, dlatego lepiej tak jak teraz - co 2 lata odnawiać warunki.</p> <p>2:35 A: No to jak teraz niech będzie, bo nie wiem jak tu długo ja jeszcze, ja już miałam się stąd wyprowadzić, no ale tak się złożyło, że jeszcze zostałam, no... To niech będzie tak jak było i tego, na czas określony, nie?</p> <p>2:51 K: Dokładnie.</p> |
| 10. | [***], k. 126 | <p>0:25 K: Chciałam Pana spytać, czy możemy chwile porozmawiać odnośnie kończącej się umowy na telefon stacjonarny. Bo dobiega właśnie końca Państwa umowa na ten obecny Plan za 32,36 zł (...) I właśnie chciałam pata spytać czy ten sam plan może być przedłużony na kolejny okres?</p> <p>0:48 A: To znaczy nie, ja będę w ogóle rezygnował z tego domowego.</p> <p>0:50 K: W ogóle już nie przedłużacie Państwo umowy?</p> <p>0:52 A: Tak, tak (...)</p> <p>1:23: K: I to ostateczna decyzja odnośnie tego telefonu?</p> <p>1:24 A: No raczej tak (...)</p> <p>1:35 K: Dobrze, to dziękuję Panu. Do usłyszenia, do widzenia. (<i>Nie pojawiła się informacja o APU w razie bezczynności konsumenta.</i>)</p> |
| 11. | [***], k. 126 | <p>3:22 A: Dziękuję bardzo, także ja rezygnuję. Dobrze, że Pan mi przypomniał, że to się w grudniu skończyło, bo ja myślałam, że to jakoś w marcu się kończy. Także ja dziękuję bardzo.</p> <p>3:32 K: No bo przedłużyło się to Państwo na pół roku, dokładnie, tak, ta usługa.</p> <p>3:37 A: Nie rozumiem</p> <p>3:38 K: Od 1 stycznia przedłużyła się Państwu ta usługa do 30 czerwca, tak?</p> <p>3:43 A: A jakim cudem się przedłużyła sama?</p> <p>3:46 K: Na pół roku. No tak, tak wie Pan, tak wynika w umowie, tej pierwotnej.</p> <p>3:49 A: A w tej umowie, o ile ja się orientuję, to jest miesięczne wypowiedzenie.</p> <p>3:53 K: No zgadza się, jest jak najbardziej jest miesięczny okres wypowiedzenia,</p> |

| | | |
|-----|------------------|---|
| | | natomiast, nie wiem czy Państwo nie podjęliście akurat chyba, tak, decyzji co do tej usługi z końcem roku, dlatego tak to się Państwu noo samoczynnie przedłużyło na pół roku (...)(Nie pojawiła się informacja o kolejnym APU w razie bezczynności konsumenta, mimo że z rozmowy wynika, że konsument nie chce kontynuować umowy.) |
| 12. | [***], k. 126 | 2:25 K: Będzie to w dalszym ciągu plan Na Każdą Kieszeń, ta obecna forma na okres 2-letni za 32, 36zł miesięcznie brutto, automatyczne odnowienie wejdzie w życie z dniem 1 czerwca. Za te 2 lata gdyby nic nie uległo zmianie to czy te warunki mają być zachowane w takiej formie jak są teraz, czyli na ten czas określony co 2 lata czy też woli Pan czas nieokreślony, ale to się wiąże z podwyżką. Ja ten czas określony bym Panu proponował, ta obecną formę, dobrze? |
| 13. | [***], k. 126 | 2:55 K: Czy po zakończeniu 2-letniego okresu chce Pan, żeby abonament dalej kształtował się na czas określony, bo też może przejść na nieokreślony, ale to powoduje podwyższenie abonamentu, więc polecam bez zmian, tak jak jest. |
| 14. | [***], k.126 | 3:12 K: A po okresie promocyjnym umowa przechodzi na kolejny czas określony i po tych 2 latach umowa ma przejść na czas określony czy może czas nieokreślony z podwyższonym abonamentem będzie Pani wybierać. To taka wstępna decyzja, ja proponuję czas określony, wtedy nic się nie będzie podwyższać, dalej pozostaje ten sam. |
| 15. | [***], k. 126 | 3:41 K: A takie pytanie: gdyby np. za 2 lata okazało się, że nie ma jak się z Panem połączyć, gdzieś Pan np. wyjedzie, nie będzie jak przedłużyć tej umowy, to wołałby Pan takie automatyczne przedłużenie na okres 6 miesięcy w tej samej cenie bez możliwości wzrostu abonamentu czy też czas nieokreślony, który powoduje podwyższenie abonamentu do ceny zgodnej z cennikiem? 4:02 A: Dobrze, proszę Pani, a jak ja bym chciał to zlikwidować całkowicie, to wtedy jakby to było? <i>(Konsultant udziela informacji o piśmie do salonu „na miesiąc przed”, nie informuje o możliwości wyboru zakończenia umowy wraz z końcem okresu promocji, finalnie nie czeka na odpowiedź konsumenta odnośnie do wyboru sposobu przedłużenia umowy)</i> |
| 16. | [***], k. 126 | 2:27 K: Zapytam się jeszcze czy ewentualnie po tym okresie chciałby Pan żeby ta umowa była odnawiana w takiej formie jak jest teraz, czyli na ten czas określony, czy też woli Pan czas nieokreślony, ale to się wiąże z podwyżką. Na ten czas określony bym Panu proponował, tą obecną opcje, dobrze? |
| 17. | [***], k. 126 | 3:36 K: I ja zapytam Panią króciutko: czy po 2 latach jeśli do Pani nie zadzwonimy, a Pani by się z nami nie skontaktowała, to wołałaby Pani, aby umowę przedłużyć z ceną promocyjną z tym samym czy na czas nieokreśl... 3:46 A: Proszę Pani, za 2 lata może różnie być. Bardzo proszę na razie dać mi to. Bo później się zaczyna kłopot, dobra? 3:56 K: Dobrze, to umówmy się, że zostaje czas określony i cena promocyjna. <i>(Konsultant zasugerował opcję niezgodną z preferencjami konsumenta)</i> |
| 18. | [***], k. 126 | 2:14 K: Czy po zakończeniu okresu promocyjnego chce Pan, aby umowa przekształciła się na czas określony, dzięki czemu ta promocyjna cena za usługę będzie utrzymana, czy też woli Pan, aby umowa przeszła na czas określony, spowoduje jednak podwyższenie abonamentu do ceny zgodnej z cennikiem. Proponuję na czas określony, wtedy cena pozostanie bez zmian. Czyli zaznaczmy na czas określony, prawda? 2:31 A: Znaczy na czas określony to tak jak było do tej pory, tak? 2:36 K: Tak, oczywiście. 2:37 A: Na dwa lata? 2:38 K: Umowa na 24 miesiące, później Pan decyduje co dalej i w związku z tym mam pytanie: czy wyraża Pan zgodę na kontakt na numery telefoniczne w sieci Orange w celu przedstawienia oferty, byśmy mogli do Pana zadzwonić, jak się umowa będzie kończyła, czy tak jak teraz, jak będziemy mieli nową ofertę. <i>(Po zadaniu pytania konsultant nie umożliwił konsumentowi wyboru sposobu przedłużenia umowy)</i> |
| 19. | [***], k. 126 | 1:04 K: Czy po zakończeniu okresu promocyjnego chce Pan, aby umowa przekształciła się na czas określony czy też woli Pan, aby umowa przekształciła się na czas nieokreślony. Ja oczywiście proponuję na czas określony na kolejne 2 lata. |
| 20. | [***], k. 126 | 2:28 K: Czy po zakończeniu 2-letniego okresu chce Pani, żeby abonament dalej kształtował się na czas określony czy też może przejść na czas nieokreślony, ale to powoduje podwyższenie abonamentu, więc polecam bez zmian tak jak jest. |
| 21. | [***], k. 126 | 3:00 K: Zapytam się jeszcze czy ewentualnie po tym okresie chciałaby Pani, żeby ta umowa była odnawiana w takiej formie jak to jest teraz na czas określony co 2 lata czy też woli Pani czas nieokreślony, ale to się wiąże z podwyżką. Ja osobiście bym Pani proponował ten czas określony... |
| 22. | [***], k. 126 | 2:45 A: I nie wiem czy będę z Wami. Kiedy się kończy nasza umowa? 2:47 K: Umowa na telefon stacjonarny się kończy się, 13 marca, ale tu ma Pani Neostradę przedłużoną do 14 września 2017 r. (...) 4:22 K: Czyli rozumiem, że będzie Pani rezygnować z telefonu stacjonarnego? |

| | | |
|-----|------------------|--|
| | | 4:24 A: Chyba tak (...) 4:33 K: To dziękuję. Pozdrawiam. (<i>Nie pojawiła się informacja o APU w razie bezczynności konsumenta</i>) |
| 23. | [***], k. 126 | 1:06 K: I czy po zakończeniu okresu promocyjnego chce Pani, aby umowa przekształciła się na czas określony czy też woli Pani, aby umowa przekształciła się na czas nieokreślony, ale spowoduje to podwyższenie abonamentu. Ja proponuję zostawić to na czasie określonym, żeby ta kwota Pani później nie wzrosła. |
| 24. | [***], k. 126 | 2:48 K: Jeżeli umowa będzie dobiegać końca będziemy się kontaktować, natomiast w razie gdybyśmy nie mogli Pana zastać telefonicznie pod koniec tej umowy, to wtedy umowa ma Panu przejść w razie czego na pół roku na tych samych warunkach i ma Pan gwarancję, że (niezrozumiale) czy na czas nieokreślony. Ja tutaj polecam Panu w razie czego pół roku na tych samych warunkach... 3:05 A: Yhm 3:06 K: ...bo to jest jako zabezpieczenie w razie gdybyśmy nie mieli żadnego kontaktu, prawda? |
| 25. | [***], k. 126 | 2:07 K: I jeszcze zapytam tylko: czy po tych 2 latach chce Pani, aby umowa przeszła na kolejny czas określony na tych samych warunkach, czy na nieokreślony, co spowoduje podwyższenia abonamentu. Proponuję, ta pierwszą opcję - wtedy abonament Pani nie wzrośnie, dobrze? |
| 26. | [***], k. 126 | 2:40 K: Czy ewentualnie po tym okresie chciałaby Pani, żeby ta umowa była odnawiana w takiej formie jak to jest teraz, czyli na ten czas określony, czy też woli Pani czas nieokreślony, ale to się wiąże z podwyżką. Ja osobiście bym Pani proponował czas określony, tą obecną formą, dobrze? |

Powyższe zastrzeżenia Prezesa Urzędu zostały przedstawione Spółce w trakcie spotkania w siedzibie Urzędu w dniu 27 kwietnia 2016 r. W efekcie zgłoszonych uwag, pismem z dnia 2 czerwca 2016 r. Spółka wskazała, że w jej ocenie nieprawidłowości dostrzeżone przez Prezesa Urzędu nie mają charakteru systemowego, ale wynikają jedynie z tzw. błędów ludzkich, wobec czego - celem ich eliminacji - po spotkaniu podjęła szereg działań mających na celu poprawę procesów sprzedażowych obowiązujących w Spółce, w tym - w zakresie dotyczącym wyboru sposobu przedłużenia umowy (k. 132).

Wśród tych działań znalazło się m.in. przeredagowanie z dniem 1 czerwca 2016 r. skryptów sprzedażowych w zakresie APU poprzez:

- wskazanie [***];
- zamieszczenie wprost w skrypcie zastrzeżenia, że [***];
- zakaz [***] w przypadku konsumentów objętych automatycznym przedłużeniem umowy na kolejny czas określony (k. 133).

Spółka podjęła również działania mające na celu zwiększenie świadomości konsultantów w zakresie działania mechanizmu APU, wśród których wymieniła przestanie konsultantom komunikatów dotyczących APU w ramach komunikacji wewnętrznej (system *Telesales* oraz *skrzynki funkcyjne*), a także przeprowadzanie dodatkowych szkoleń dla doradców przez kierowników zespołów dla różnych kampanii utrzymaniowych (k. 134).

Analiza nagrań przestanych przez Spółkę pismami z dnia 22 listopada oraz 1 grudnia 2016 r. wskazuje na niewielką liczbę rozmów, w trakcie których konsumentowi uniemożliwiono dokonanie wyboru sposobu przedłużenia umowy, co pozwala stwierdzić, że od dnia wprowadzenia do obsługi klienta ww. procedur, tj. od dnia 1 czerwca 2016 r., konsumentom skutecznie umożliwiono wybór¹⁴ sposobu przedłużenia umowy. Jednocześnie

¹⁴ Na marginesie wskazać należy, że wybór ten został ograniczony jedynie do dwóch opcji: przedłużenia umowy na czas oznaczony lub nieoznaczony, bez proponowania przez Spółkę wygaśnięcia umowy wraz z końcem okresu zobowiązania, co - choć oceniane przez Prezesa Urzędu negatywnie - nie mieści się w ramach niniejszego postępowania wyznaczonych przez brzmienie zarzutu sformułowanego w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 8 maja 2014 r.

wskazać należy, że pewne błędy w procesie informowania o APU wykazał również własny monitoring Spółki, o czym może świadczyć fragment korespondencji pana [***] skierowanej do doradców sprzedaży telefonicznej w brzmieniu: [***]” (wiadomość e-mail z dnia 29 września 2016 r., wytłuszczenie własne, k. 435).

Mechanizm dokonywania przez konsumentów wyboru sposobu przedłużenia umowy przez Internet

W przypadku umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej od dnia 15 maja 2014 r. Spółka przyjęła rozwiązanie, w ramach którego konsument, zawierając umowę lub zmieniając jej warunki, musi sam zdecydować o wariacie jej przedłużenia poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu, przy czym domyślnie nie jest zaznaczona żadna opcja. Konsument dokonuje wyboru pomiędzy jedynie dwiema opcjami, tzn. pomiędzy przedłużeniem umowy na kolejny czas określony lub na czas nieokreślony, wyłączając możliwość natychmiastowego wyboru wygaśnięcia umowy po upływie okresu zobowiązania. Proces wyboru sposobu przedłużenia umowy opatrzony jest komunikatem:

Aby zachować ciągłość usługi po zakończeniu okresu promocyjnego, proponujemy dwa sposoby przedłużenia umowy. Możesz zmienić poniższy wybór w dowolnym czasie trwania umowy. Nie eliminuje on możliwości rezygnacji z usługi po zakończeniu czasu trwania umowy.

Wybór sposobu przedłużenia umowy przedstawia się następująco:

Wybierz sposób przedłużenia swojej umowy.

Aby zachować ciągłość usługi po zakończeniu okresu promocyjnego, proponujemy dwa sposoby przedłużenia umowy. Możesz zmienić poniższy wybór w dowolnym czasie trwania umowy. Nie eliminuje on możliwości rezygnacji z usługi po zakończeniu czasu trwania umowy.

- Przedłużenie umowy na czas określony**
z utrzymaniem promocyjnej opłaty abonamentowej
- Przedłużenie umowy na czas nieokreślony**
z podwyższeniem opłaty abonamentowej do ceny podanej w cenniku usługi

(k. 52)

Dokonanie wyboru jest obowiązkowe, tzn. przejście do weryfikacji zamówienia poprzez kliknięcie przycisku *Zamawiam* nie jest możliwe bez zaznaczenia któregoś z pól. Dodatkowo pod dostępnymi opcjami pojawia się pisany czerwoną czcionką komunikat przypominający o konieczności dokonania wyboru o treści: *Wybierz sposób przedłużenia umowy* (k. 55).

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki¹⁵ z dnia 12 grudnia 2014 r. (k. 70), w przypadku umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej możliwe jest również wybranie wariantu wygaśnięcia umowy po upływie okresu zobowiązania, jednak dla jego dokonania konieczny jest dodatkowy element w postaci kontaktu z konsultantem. Spółka stoi bowiem na stanowisku, że konsument, podejmując decyzję bez możliwości skonsultowania swojej decyzji z przedstawicielem Spółki, nie będzie w pełni świadomy konsekwencji swego wyboru. Brak działania ze strony konsumenta w takim przypadku może spowodować nie tylko zaprzestanie świadczenia usługi, konieczność zawarcia nowej umowy, ponownej rejestracji usług, uiszczenia opłaty aktywacyjnej oraz najprawdopodobniej - w przypadku

¹⁵ Formularz dostępny na stronie internetowej nie zawiera ani takiej opcji, ani informacji w tym zakresie.

usługi głosowej - zmianę numeru, ale również - w przypadku gdy porty i karty w węzłach zostaną w międzyczasie zajęte przez zamówienie kolejnego klienta - brak możliwości ponownego podłączenia konsumenta do sieci Spółki. Zdaniem Spółki, uprzednia rozmowa z konsultantem, podczas której możliwe jest wytłumaczenie konsumentowi skutków podjętej decyzji o wygaśnięciu umowy po upływie okresu na jaki została zawarta, zminimalizuje ryzyko podejmowania przez konsumentów błędnych decyzji i jest wyrazem dbałości o interes klientów (k. 70).

Konsekwencje rozwiązania przedłużonej umowy

Zawarcie oraz przedłużenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony może wiązać się z przyznaniem konsumentowi ulgi w wysokości i na warunkach wynikających z postanowień odpowiednich regulaminów, cenników oraz regulaminów promocji.

Zawarcie umowy powiązane z przyznaniem ulgi znajdzie odzwierciedlenie w treści umowy poprzez podstawienie odpowiednich sformułowań w brzmieniu:

- dla umów zawartych przed dniem 15 maja 2014 r.:

§ 2 ust. 1. Na podstawie Umowy TP świadczy na rzecz Abonenta Usługę w planie telefonicznym (nazwa planu telefonicznego) określonym w Cenniku usług telekomunikacyjnych - dopasowane plany dla domu. Zawarcie Umowy związane jest z przyznaniem Abonentowi ulg określonych w wyżej wymienionym cenniku.

§ 2 ust. 2. W ramach niniejszej Umowy Abonent (nie korzysta z oferty promocyjnej/korzysta z następującej oferty promocyjnej) (której zasady zostały określone w regulaminach Promocji lub Ofert Okresowych) „.....(nazwa promocji)” (Promocja). Zawarcie Umowy związane jest z przyznaniem Abonentowi ulg określonych w regulaminach ofert promocyjnych. Minimalny okres wymagany do skorzystania z Usługi na warunkach Promocji wynosi (np. 12 miesięcy LUB 24 miesiące).¹⁶;

- lub - dla umów zawartych po zmianie wzorca w dniu 15 maja 2014 r.:

§ 2 ust. 3 W ramach Umowy Abonent nie korzysta z oferty promocyjnej./W ramach Umowy Abonent korzysta z następującej oferty promocyjnej (nazwa promocji) (zwanej dalej Promocją). Zawarcie Umowy związane jest z przyznaniem Abonentowi ulg określonych w regulaminach lub cennikach ofert promocyjnych. Minimalny okres wymagany do skorzystania z Usługi na warunkach promocji wynosi (np. 12 miesięcy)¹⁷

lub - dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.:

§ 4 ust. 3. W związku z zawarciem Umowy przyznajemy Państwu ulgi, które określone są w regulaminie i cenniku promocji: Superpromocja w FunPacku.¹⁸

lub:

§ 2 ust. 1. Świadczymy Państwu Usługi w planie telefonicznym (np. Plan Na Każdy Dzień) określonym w (np. Cenniku usług telekomunikacyjnych - dopasowane plany dla domu). Zawarcie Umowy związane jest z przyznaniem Państwu ulg określonych w wyżej

¹⁶ Wzorzec Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (plik zał. 1_wzór umowy usługa telefoniczna z płyty załączonej do pisma Spółki z dnia 1 października 2013 r.; k. 9).

¹⁷ Wzorzec Umowa o świadczenie usługi Neostrada, k. 59.

¹⁸ Wzorzec (wypełniony) Umowa o świadczenie Pakietu usług Neostrada z Telefonią Internetową i Usługą TV, k. 156.

wymienionym cenniku. W trakcie składania zamówienia na Usługę, decydują Państwo, czy chcą skorzystać z oferty promocyjnej.

2. W ramach Umowy nie korzystają Państwo z oferty promocyjnej / korzystają Państwo z oferty promocyjnej (nazwa promocji) (zwanej dalej „Promocją”). Zawarcie Umowy związane jest z przyznaniem Państwu ulg określonych w regulaminach lub cennikach ofert promocyjnych. Minimalny okres wymagany do skorzystania z Usług na warunkach Promocji wynosi (np. 12 miesięcy)¹⁹.

Zakres oraz wysokość przyznanej ulgi są uzależniona od wybranej przez konsumenta promocji i określone w odpowiednim regulaminie promocji. Przykładowo, w Regulaminie Promocji „Superpromocja Neostrady”²⁰ dotyczącym usług stacjonarnego dostępu do Internetu, kwestię ulgi regulują postanowienia w brzmieniu:

6. Promocja polega na:

1) obniżeniu opłaty aktywacyjnej Usługi z 99,00 zł z VAT lub opłaty za instalację i aktywację Usługi ze 199,00 zł z VAT (dotyczy Klientów, o których mowa w ust. 4 pkt 1) do wysokości określonych w Cenniku Promocji;

2) obniżeniu miesięcznej opłaty abonamentowej za korzystanie z Usługi.

7. Promocja wiąże się z przyznaniem ulg, w wysokości określonej w poniższej tabeli:

| ulgi w zakresie opłaty aktywacyjnej i opłat abonamentowych dla Usługi w Promocji | | | | | |
|--|-----------------|---|--|--|---|
| Opcja Usługi | wariorant Umowy | ulga w zakresie opłaty aktywacyjnej (zł z VAT) | | kwota pełnej ulgi w opłacie abonamentowej (zł z VAT) | kwota pełnej ulgi w opłacie abonamentowej, przyznanej przy przedłużeniu Umowy na kolejny czas określony – 6 miesięcy (zł z VAT) |
| | | dla Usługi świadczonej na łączu z usługą telefoniczną | dla Usługi świadczonej na łączu bez usługi telefonicznej | | |
| do 10Mb | 12 miesięcy | 40,00 | 140,00 | 841,20 | 420,60 |
| do 20Mb | | 40,00 | 140,00 | 1 321,20 | 660,60 |
| do 80Mb | | 40,00 | 140,00 | 1 561,20 | 780,60 |
| do 10Mb | 24 miesiące | 50,00 | 150,00 | 1 922,40 | 480,60 |
| do 20Mb | | 50,00 | 150,00 | 2 882,40 | 720,60 |
| do 80Mb | | 50,00 | 150,00 | 3 362,40 | 840,60 |

Rozwiązanie umowy przedłużonej na kolejny czas oznaczony w wyniku zadziałania mechanizmu APU przed okresem, na jaki została automatycznie przedłużona, skutkuje dochodzeniem przez Spółkę roszczenia w związku z przyznanymi konsumentowi ulgami. Powyższe, w odniesieniu do umów zawartych przed 15 maja 2014 r., reguluje, § 2 ust. 10 umowy²¹ w brzmieniu:

W przypadku rozwiązania Umowy przez TP z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub okresu na jaki Umowa została przedłużona, TP ma prawo żądać kary umownej wynikającej z przyznaných Abonentowi ulg, pomniejszoną o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

¹⁹ Wzorzec Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, <http://www.orange.pl/ocp-http://PL/Binary2/1983352/4061905519.pdf> (dostęp na dzień wydania decyzji).

²⁰ Promocja obowiązuje od 01-07-2016 do odwołania, <https://www.orange.pl/b/binaries/PL/684/regulamin%20promocji%20Superpromocja%20Neostrady%20od%2001.07.2016.pdf> (dostęp na dzień wydania decyzji).

²¹ Wzorzec Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (plik zał 1_wzór umowy usługa telefoniczna z płyty załączonej do pisma Spółki z dnia 1 października 2013 r.).

lub - w przypadku umów dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r. - § 2 ust. 8 w brzmieniu:

Jeśli umowa zostanie rozwiązana z Państwa winy lub rozwiążą ją Państwo przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, mamy prawo żądać odszkodowania wynikającego z przyznanych Państwu ulg, pomniejszonego o proporcjonalną jego wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania²².

Konsekwencje rozwiązania umowy przed czasem w niej oznaczonym określone są również w regulaminach promocji, np. w przypadku przywołanego wyżej *Regulaminu Promocji „Superpromocja Neostrady”*:

12. Ponadto w przypadku rozwiązania Umowy przez Orange z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta lub przedłużona w przypadku, gdy zgodnie z jej warunkami przedłużenie nastąpiło na kolejny czas określony, Abonent zostanie obciążony odszkodowaniem, związanym z przyznaną w ramach Promocji ulgą w zakresie opłaty abonamentowej, w wysokości liczonej jako suma opłat abonamentowych, określonych w tabeli w ust. 2 Cennika Promocji, pozostałych do zakończenia okresu, na jaki Umowa została zawarta lub przedłużona, nie wyższą jednak niż wysokość przyznanej ulgi, określonej w tabeli w ust. 7, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy lub aneksu do umowy do dnia jej rozwiązania. (k. 129)

Analogiczne postanowienia znajdują się w regulaminach promocji stacjonarnych usług głosowych, przy czym świadczenie, do którego żądania uprawniona jest Spółka, określone jest jako *zapłata równowartości przyznanej w ramach Promocji ulgi*. Przykładowo, w Regulaminie promocji „Pół roku za mniej” wskazano w tym zakresie:

W przypadku rozwiązania Umowy przez Orange z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta lub przedłużona, w przypadku gdy zgodnie z jej warunkami przedłużenie nastąpiło na kolejny czas oznaczony, Orange może żądać od Abonenta zapłaty równowartości przyznanej w ramach promocji ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres korzystania z Promocji. (k. 130)

O powyższych konsekwencjach stanowią również poszczególne regulaminy świadczenia usług.

W odpowiedziach na reklamacje oraz wystąpienia rzeczników konsumentów Spółka wskazywała: *Informujemy, że Abonent, któremu automatycznie przedłużono umowę może zrezygnować z usługi, ale zapłaci karę za czas pozostały do zakończenia 24 miesięcznej przedłużonej umowy (odpowiedź Spółki z dnia 2 grudnia 2015 r. na wystąpienie powiatowego rzecznika konsumentów w sprawie konsumentki [***] dot. umowy zawartej 14 marca 2013 r. na czas określony 24 miesięcy, APU 1 kwietnia 2015 r.; folder [***], plik odp. OPL na interwencję, k. 115).*

Spółka korzysta z przedmiotowego uprawnienia, egzekwując zwrot przyznanej ulgi w proporcjonalnej wysokości od konsumentów, w stosunku do których dokonało się automatyczne przedłużenie umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony w sytuacji barku działania z ich strony oraz którzy rozwiązali umowy przed upływem okresu, na jaki zostały przedłużone (lub z którymi umowy przed upływem tego okresu

²² Wzorzec *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych*, <http://www.orange.pl/ocp-http://PL/Binary2/1983352/4061905519.pdf> (dostęp na dzień wydania decyzji).

<http://www.orange.pl/ocp-http://PL/Binary2/1983352/4061905519.pdf>

rozwiązała z ich winy Spółka). W notach obciążeniowych Spółka specyfikuje powyższą należność jako *karę umowną za rozwiązanie umowy zawartej w promocji przed upływem terminu określonego w umowie* (przykładowa nota obciążeniowa - k. 313).

Powyższe nie znajdowało zastosowania w przypadku przedłużenia umowy na czas określony 12 lub 24 miesięcy, a następnie wypowiedzenia jej - odpowiednio - w pierwszym miesiącu po przedłużeniu dla umowy 12-miesięcznej i w pierwszych 3 miesiącach po przedłużeniu dla umowy 24-miesięcznej. Zgodnie bowiem z § 3 ust. 11 wzorca umowy²³:

Prawo do żądania przez TP zwrotu ulg udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy nie stosuje się w przypadku wypowiedzenia Umowy w okresie pierwszego miesiąca po jej przedłużaniu na kolejny czas określony 12 miesięcy albo w okresie 3 pierwszych miesięcy po jej przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesięcy.

lub - w przypadku umów dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r. - zgodnie z § 2 ust. 9 w brzmieniu:

Powyższe prawo nie będzie nam przysługiwać, jeśli wypowiedzą Państwo Umowę w okresie (pierwszego miesiąca po jej przedłużeniu na kolejny czas określony 12 miesięcy / 3 pierwszych miesięcy po jej przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesięcy).

W pismach kierowanych do Prezesa Urzędu konsumenci, skarżąc się na skutki automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony bez ich aktywnego udziału, wskazywali:

- *Dnia 27.11.2012 r. zawarłam z Orange Polska S.A. umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych „Plan domowy na co dzień plus”. Umowa została zawarta na czas określony 24 m-ce, co wiązało się z promocją polegającą na obniżeniu kosztów abonamentu w stosunku do obowiązującego wcześniej w trakcie wieloletniej umowy na czas nieokreślony zawartej z poprzednikiem prawnym Orange S.A. - Telekomunikacją Polską S.A. (TP). Termin umowy okresowej upłynął 30.11.2014 r. Miesiąc temu (pismo z dnia 2 grudnia 2015 r. - przyp. własny) udałam się do punktu obsługi klienta Orange Polska S.A. (...) w celu wypowiedzenia umowy. Usłyszałam od konsultanta, że moja umowa kończy się za rok, a jeśli chcę ją teraz wypowiedzieć muszę zapłacić karę w wysokości różnicy między promocyjnym i ogólnym abonamentem, co wyniesie mniej więcej połowę płaconego obecnie przeze mnie abonamentu (56 zł) pomnożone przez liczbę miesięcy pozostałych do końca umowy, czyli do 30.11.2015 r. (k. 321).*
- *(...) O zbliżającym się terminie upływu okresu czasu zobowiązania umowy nie zostałam poinformowana, a umowa ta została automatycznie przedłużona na okres kolejnych 12 miesięcy. Z powodu braku chęci korzystania z usług w/w operatora zaniechałam uiszczania comiesięcznych rachunków, wobec czego podmiot Orange Polska S.A. obciążył mnie notą obciążeniową nr [***] z dnia 19 października 2015 r. a następnie, pismem z dnia 14 marca 2016 r. podmiot Intrum Iustitia Sp. z o. o. Centrum Operacyjne w Białymstoku wezwał mnie do uregulowania zadłużenia w wysokości 548,89 zł, informując, iż w przypadku tego nie dokonania przedmiotowe należności dochodzone będą na drodze postępowania sądowego (k. 362).*
- *Dnia 31.05.2015 r. złożyłam wypowiedzenie umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia. Nie została ona uznana, gdyż umowa z firmą Orange Polska S.A. została automatycznie przedłużona na okres 6 miesięcy, a od tego czasu nadal*

²³ Wzorzec Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (plik zał 1_wzór umowy usługa telefoniczna z płyty załączonej do pisma Spółki z dnia 1 października 2013 r.).

została mi naliczona opłata za użytkowanie usługi. Obecnie firma domaga się spłaty zadłużenia (k. 362).

- Mój ojciec - [***] (Abonent) był do 31 marca 2016 r. stroną zawartej z Orange Polska S.A. na czas oznaczony do dnia 31 marca 2016 r. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (umowa dotyczyła telefonii stacjonarnej). Przed wygaśnięciem umowy podjął działania zmierzające zmiany operatora wraz z tzw. przeniesieniem numeru, udzielając nowemu operatorowi - Netia S.A. pełnomocnictwa do wypowiedzenia umowy z Orange Polska S.A. Formalne złożenie wypowiedzenia nastąpiło w kwietniu br., a więc po wygaśnięciu dotychczasowej umowy z Orange S.A. Umowa ta uległa jednak automatycznemu przedłużeniu na kolejny okres (odnowieniu z dniem 1 kwietnia 2016 r.) jako umowa na czas określony, na rzekomo na promocyjnych w ocenie Orange S.A. warunkach, z możliwością jej rozwiązania z jednomiesięcznym wypowiedzeniem. Przedłużona umowa wobec jej wypowiedzenia w kwietniu br. (pismo z 2016 r. - przyp. własny) uległa rozwiązaniu z dniem 31 maja 2016 r. W czerwcu br. Abonent otrzymał notę na kwotę 660 zł jako „kara umowna za rozwiązanie umowy zawartej w promocji przed upływem terminu określonego w umowie”. W miesiącu marcu lub kwietniu br. konsultant BOK Orange Polska S.A. nie poinformował o warunkach, w szczególności promocyjnych warunkach przedłużanej z dniem 1 kwietnia 2016 r. umowy (...) (k. 371).*

W odpowiedziach na reklamacje zgłaszane przez konsumentów w związku z zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenie umowy zawartej na czas oznaczony w umowę zawartą na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania przez konsumenta, Spółka wskazywała:

Pragniemy poinformować, że przyjęte przez Orange Polska rozwiązanie odnośnie automatycznego przedłużenia umowy (APU) uznać można nie tylko za zgodne z obowiązującym prawem (w tym szczególnie jego częścią regulującą stosunki pomiędzy przedsiębiorcami, a konsumentami), ale także za rozwiązanie korzystne z punktu widzenia konsumentów. Należy stwierdzić, że Orange w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje postanowienia, dotyczące mechanizmu automatycznego przedłużenia umów, zawartych na czas oznaczony.

Mechanizm jest tak skonstruowany, że:

- 1) abonent jest świadomy (postanowienie wpisane do umowy, którą podpisał, a więc zaakceptował jej postanowienia), że po zakończeniu umowy na czas oznaczony, umowa ulega przedłużeniu również na czas oznaczony,*
- 2) abonent jest poinformowany, że do ostatniego dnia obowiązywania umowy zawartej na czas oznaczony, może wyrazić inne oświadczenie woli odnośnie czasu trwania zawartej przez niego umowy,*
- 3) cena za usługę w okresie przedłużenia pozostaje na tym samym poziomie, jak opłata za ostatni miesiąc zawartej umowy,*
- 4) Abonent nie ryzykuje wyłączenia usługi po upływie okresu oznaczonego w umowie, jeśliby zapomniał o podjęciu innych decyzji - o zakończeniu umowy z Orange Polska lub wyborze innego operatora (k. 115, folder [***], plik odp. OPL na interwencję).*

W odpowiedzi na wystąpienie powiatowego rzecznika konsumentów zwracającego się do Spółki z prośbą o wyjaśnienia sytuacji konsumentki, która po zadziałaniu mechanizmu APU (aneks do umowy zawarty 1 maja 2013 r.) i wypowiedzeniu w czasie trwania okresu

oznaczonego umowy została obciążona obowiązkiem zwrotu ulgi, Spółka dodatkowo wskazała:

*Odnosząc się do sugestii Szanownej Pani, że automatyczne przedłużenie umów na kolejny czas określony może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, uprzejmie wyjaśniamy, że podstawą prawną do umieszczenia zapisu o automatycznym przedłużeniu umowy, jest swoboda zawierania umów. Klient ma prawo wybrać innego dostawcę usług i nie godzić się na te zapisy. Nie są one niezgodne z prawem (k. 115, folder [***], plik img-105121628-001-odp.OPL).*

Pismem z dnia 2 czerwca 2016 r., ustosunkowując się do reklamacji objętych zapytaniem Prezesa Urzędu, Spółka wskazała: *Do OPL jako podmiotu świadczącego usługi na terenie całego kraju wpływa miesięcznie ok. [***] reklamacji konsumenckich dotyczących różnych aspektów związanych ze świadczeniem usług stacjonarnych. Spośród tych reklamacji jedynie ok. [***] % dot. nałożenia kary w zw. ze zwrotem ulgi z powodu przedterminowego rozwiązania umowy przez klienta. Przy czym reklamacje te niekoniecznie wynikają z nieświadomości klienta co do sposobu przedłużenia umowy zgodnie z zapisami w jego umowie i dotyczyć mogą zarówno naliczania kary w przypadku wypowiedzenia umowy w okresie promocyjnym, jak i po przedłużeniu się umowy na zasadach APU (k. 129).*

Zakres stosowanej praktyki

Z analizy materiałów zgromadzonych w sprawie, w szczególności skarg konsumenckich oraz informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że na dzień wydania decyzji Spółka w dalszym ciągu stosuje mechanizm automatycznego przedłużania umów zawartych na czas oznaczony w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta - w stosunku do konsumentów, którzy na etapie zawierania umowy albo w ramach procesu utrzymaniowego nie byli informowani o możliwości dokonania wyboru sposobu przedłużenia umowy, a tym samym postanowienie o automatycznym przedłużeniu umowy zostało wskazane w ich umowach w sposób domyślny, a nie zgodnie z ich wyraźnym wyborem. Tym samym praktyka automatycznego przedłużania umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta trwa w stosunku do:

- konsumentów, którzy zawarli lub zmienili umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Orange Polska **od dnia 22 listopada 2010 r.**, a umowy te - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta - nie zostały od dnia 15 maja 2014 r. zmienione za pośrednictwem **strony internetowej lub w salonie Orange Polska** lub - od dnia 1 czerwca 2016 r. - **za pośrednictwem infolinii Orange Polska**;
- konsumentów, którzy zawarli lub przedłużyli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Orange Polska w okresie **od dnia 15 maja 2014 r. do dnia 31 maja 2016 r. za pośrednictwem infolinii Orange Polska** i umowy te - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta - nie zostały zmienione za pośrednictwem strony internetowej lub w salonie Orange Polska.

Poniższa tabela zawiera wybrane cytaty z przykładowych odpowiedzi udzielanych przez Spółkę na reklamacje konsumentów, które odnoszą się do praktyki przedłużania zawartych

umów na czas oznaczony w kolejne umowy na czas oznaczony i potwierdzają jej stosowanie w stosunku do ww. grup konsumentów.

| Data zawarcia umowy/aneksu na czas określony | Okres obowiązywania umowy | Data zadziałania APU | Cytat z pisma Spółki (wytłuszczenia własne) | Źródło |
|--|--|----------------------|--|---|
| 23.05.2013 r. | 01.06.2013 r. - 31.05.2015 r. (24 mies.) | 1.06.2015 r. | <i>Aneks ten został zawarty 23 maja 2013 r. na czas określony - 24 miesiące z mocą obowiązującą od 1 czerwca 2013 r. do 31 maja 2015 r., w ramach oferty promocyjnej „Plan Na Każdą Kieszeń”. Z uwagi na brak dyspozycji Klienta, Umowa od 1 czerwca 2015 r. została automatycznie przedłużona o kolejne 24 miesiące, na tych samych warunkach promocyjnych (APU).</i> | pismo Spółki z dnia 26.11.2015 r., [***] interw.+ odp. OPL, k. 115 |
| brak danych | 01.05.2013 r. - 30.04.2015 r. (24 mies.) | 01.05.2015 r. | <i>Aneks zawarty został w ofercie promocyjnej Plan Na Każdą Kieszeń na czas określony 24 miesiące liczony od 01.05.2013 r. do 30.04.2015 r. W Aneksie w § 3 pkt 4 jest informacja, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 24 miesięcy. Sytuacja wyżej opisana miała miejsce w omawianym przypadku. Zostało zarejestrowanie zamówienie [***] na automatyczne przedłużenie ww. Umowy na kolejne 24 miesiące od dnia 01.05.2015 r. do 30.04.2017 r.</i> | pismo Spółki z dnia 5.01.2015 r., [***], img-105121628-0001- odp. OPL, k. 115 |
| 21.03.2013 r. | 26.03.2013 r. - 25.03.2015 r. (24 mies.) | 26.03.2015 r. | <i>Umowa została zawarta na czas określony 24 m-ce, obowiązujący od 26.03.2013 r. do 25.03.2015 r. (...) Z uwagi na fakt, że nie było do dnia 25.03.2015 r. innej dyspozycji Klientki, Umowa zgodnie z w/w zapisami (przytoczone § 3 pkt 5 i 6 - przyp. własny) została przedłużona na kolejny okres 24 m-cy, obowiązujący od 26.03.2015 r. do 25.03.2017 r.</i> | pismo Spółki z dnia 29.10.2015 r., [***] - odp.interw.1; [***] c.d., k. 115 |
| Brak danych | 01.04.2013 r. - 31.03.2015 r. | 01.04.2015 r. | <i>Umowa zawarta została na czas określony 24 miesiące z datą obowiązywania od 1 kwietnia 2013 r. do 31 marca 2015 r. Zgodnie z zapisem przedmiotowej Umowy § 3 pkt 4: „O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 24 miesiące”. Mając na uwadze powyższe oraz brak pisemnej dyspozycji Klientki, umowa została przedłużona na kolejne 24 miesiące i obowiązywała od 1 kwietnia 2015 r. do 31 marca</i> | pismo Spółki z dnia 2.12.2015 r., [***], odp. OPL na interwencje, k. 115 |

| | | | | |
|---------------|--|---------------|--|---|
| | | | 2017 r. | |
| 9.07.2013 r. | 11.07.2013 r. - 10.07.2015 r. (24 mies.) | 11.07.2015 r. | <i>Umowa została zawarta na czas określony, który upływa z końcem 24 miesiąca, liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, tj. od 11 lipca 2013 r. do 10 lipca 2015 r. (...) Mając na uwadze powyższe oraz brak złożenia do dnia 10 lipca 2015 r. pisemnej dyspozycji umowa została przedłużona na kolejne 6 miesięcy (...)</i> | pismo Spółki z dnia 9.02.2016 r., [***], Odpowiedź OPL [***], k. 115 |
| Brak danych | 1.11.2012 r. - 30.11.2014 r. | 1.12.2014 r. | <i>Na podstawie zawartego aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 1 listopada 2012 r. został aktywowany plan abonamentowy „Plan na Każdy Dzień”. Zgodnie z podpisanym aneksem omawiany plan został uruchomiony do dnia 30 listopada 2014 r. (przytoczony § 3 ust. 4 oraz ust. 5 dot. APU - przyp. własny) Mając na uwadze powyższe oraz zgodnie z zapisami aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 1 grudnia 2014 r. na okres 24 miesięcy nastąpiło Automatyczne Przedłużenie Umowy (tzw. APU na dotychczasowych warunkach w zakresie usługi głosowej nr (...)</i> | pismo Spółki z dnia 4.01.2016 r., [***] - wystąpienie 1 - część I; [***] - wystąpienie 2, k.115 |
| 08.05.2014 r. | 01.06.2014 r. 30.05.2016 r. | 01.06.2016 | Przedłużenie umowy wprowadziliśmy na podstawie zapisu z aneksu [***]: „O ile abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 6 miesięcy”. | pismo Spółki z dnia 01.09.2016 r., k. 412 |
| 20.06.2012 | 01.08.2012 r. 31.07.2014 r. | 01.08.2014 r. | Dnia 01.08.2014 umowa została przedłużona wedle zapisu, iż jeśli Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 24 miesięcy. | pismo Spółki z dnia 23.11.2015 r., k. 422 |

Zgodnie z pismem Spółki z dnia 20 grudnia 2016 r. na dzień wszczęcia postępowania, tj. na dzień 8 maja 2014 r., Spółka świadczyła ok. [***]²⁴ usług stacjonarnych realizowanych na podstawie umów zawartych z konsumentami na czas oznaczony, które po tej dacie automatycznie przedłużyły się na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta (k. 550).

²⁴ Wskazana liczba uwzględnia jedynie usługi, w stosunku do których APU dokonano się po tej dacie **po raz pierwszy**.

Ok. [***]²⁵ konsumentów z ww. grupy zostało obciążonych przez Orange - na skutek rozwiązania umowy przez Orange z winy abonenta lub przez abonenta przed upływem okresu, na jaki została przedłużona - obowiązkiem zwrotu przyznanej ulgi.

Na dzień 15 grudnia 2016 r. średnia wysokość kwoty uiszczonej z tego tytułu przez konsumentów 2016 r. wyniosła [***] zł, natomiast łączna kwota uzyskana z tego tytułu przez Spółkę wyniosła [***] zł, przy czym nie uwzględniono w niej kwot anulowanych oraz przekazanych do windykacji zewnętrznej (pismo Spółki z dnia 22 grudnia 2016 r., k. 555).

Z ww. liczby [***] usług stacjonarnych realizowanych na podstawie umów zawartych z konsumentami na czas oznaczony, które po tej dacie automatycznie przedłużyły się na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, na dzień 15 grudnia 2016 r. abonentami Spółki pozostaje w dalszym ciągu ok. [***] konsumentów (pismo Spółki z dnia 20 grudnia 2016 r., k. 550).

Przychód rachunkowy osiągnięty przez Spółkę w roku rozliczeniowym poprzedzającym moment wydania decyzji, tj. w roku 2015, wyniósł [***] zł (pismo Spółki z dnia 22 grudnia 2016 r., k. 556), przy czym przychód rachunkowy z tytułu usług stacjonarnych wyniósł - [***] zł (pismo Spółki z dnia 28 grudnia 2016 r., k. 562).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu (por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90).

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 praktyki stosowanej przez Spółkę. Działania przedsiębiorcy analizowane w toku niniejszego postępowania nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów - byłych, obecnych i przyszłych kontrahentów Spółki, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania przedsiębiorcy pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocena działań Orange Polska S.A. w aspekcie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

²⁵ Obliczono na podstawie danych wskazanych przez Spółkę pismem z dnia 22 grudnia 2016 r. w pkt 2, 4 i 6 (k. 555).

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634, dalej: „nowelizacja z 2015 r.”) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945, dalej: „nowelizacja z 2014 r.”) 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. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny²⁶). 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. oceniane działanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- B. działanie to jest bezprawne;
- C. działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

A. Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik w zw. z art. 7 nowelizacji uokik z 2015 r. w zw. z art. 3 nowelizacji uokik z 2014 r., pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). „Działalnością gospodarczą” jest zgodnie z przepisem art. 2 ww. ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, prowadzącą działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 24 ust. 2 uokik.

Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

²⁶ Wg brzmienia na dzień wszczęcia postępowania.

B. Bezprawność działania

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu.

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej również jako: „upnpr”), praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr, przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Art. 2 pkt 3 upnpr stanowi, że przez produkt rozumie się każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków prawnych.

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Orange Polska polegające na automatycznym przedłużaniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowie na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, mieści się w pojęciu praktyki rynkowej w rozumieniu art. 2 pkt 4 upnpr, gdyż wiąże się bezpośrednio z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta i dotyczy produktu w rozumieniu art. 2 pkt 3 upnpr, tj. świadczonych przez Spółkę stacjonarnych usług telekomunikacyjnych.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania*²⁷. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak:

²⁷ K. Pietrzykowski red., *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., s. 804.

szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerowość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość²⁸.

W niniejszej sprawie za dobry obyczaj należy uznać prawo do zakończenia łączącego strony stosunku prawnego poprzez upływ oznaczonego czasu, na jaki została zawarta umowa, bez konieczności wykonywania przez konsumenta dodatkowych obowiązków nałożonych jednostronnie przez silniejszą stronę stosunku prawnego (przedsiębiorcę) mających na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony, którego zadziałanie na etapie zawierania umowy nie mogło być kwestionowane przez słabszą stronę stosunku prawnego (konsumenta). Wymieniony dobry obyczaj zakłada istnienie uprawnienia umożliwiającego konsumentowi na etapie zawierania umowy dokonanie swobodnego i świadomego wyboru sposobu przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony - o kolejny czas oznaczony lub nieoznaczony - bądź jej nieprzedłużania, przy jednoczesnym zapewnieniu konsumentowi na etapie przedkontraktowym rzetelnej i pełnej informacji co do konsekwencji dokonanego wyboru.

Sprzeczność przedmiotowej praktyki Spółki z dobrymi obyczajami polega więc na zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na wielomiesięczne (dwunasto- lub dwudziestoczwemiesięczne) okresy oraz przerwaniu na konsumenta obowiązku podejmowania działań w celu niedopuszczenia do przedłużenia umowy zawartej na czas określony o kolejny czas określony w sytuacji, w której konsument nie miał możliwości - na etapie kontraktowania - efektywnego wyboru innego sposobu zakończenia stosunku umownego.

Możliwość przedłużenia umowy przez abonenta na kolejny czas oznaczony powinna być alternatywą świadomie i swobodnie przez niego wybieraną, przy czym za świadomy i swobodny wybór powinno uznawać się jedynie wybór dokonywanych w warunkach umożliwiających konsumentowi podjęcie przemyślanej decyzji. Innymi słowy, aby przedłużenie umowy zawartej na czas określony o kolejny czas określony nie było sprzeczne z dobrymi obyczajami, przedsiębiorca - oprócz formalnego zapewnienia konsumentowi możliwości wyboru innego sposobu zakończenia umowy (przedłużenia na czas nieoznaczony lub wygaśnięcia) - powinien przede wszystkim zagwarantować konsumentowi swobodę dokonania takiego wyboru. O swobodnym i świadomym wyborze można mówić jedynie wtedy, gdy przedsiębiorca przedstawi konsumentowi dostępne opcje w odpowiedni sposób, tj. obiektywnie, bez sugerowania jednego z proponowanych rozwiązań oraz - w sytuacji, w której konsument ma dokonać wyboru poprzez zaznaczenia odpowiedniego pola - bez wskazywania opcji domyślnej. Zasady uczciwości kupieckiej wymagają, aby przedsiębiorca zapewnił konsumentowi - uwzględniając ograniczenia wynikające z wybranego środka komunikacji - pewne minimalne warunki, w których konsument będzie mógł zastanowić się nad samym wyborem, jak i jego konsekwencjami. Co więcej, wybór ten powinien dokonywać się poprzez działanie, a nie zaniechanie. Konsument powinien mieć możliwość otrzymania od Spółki propozycji przedłużenia umowy (oferty), obejmującej informację o warunkach, na których umowa ulec ma przedłużeniu, w tym cenę świadczonych usług czy wysokość udzielonej ulgi, która nie musi być udzielona w tej samej wysokości jak przy pierwszej zawieranej umowie. Decyzja dotycząca oferty przedsiębiorcy (jej przyjęcie lub odrzucenie) powinna być przez konsumenta podjęta w sposób świadomy i wyrażona poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli, które nie może zostać wywiedzione w sposób dorozumiany z braku złożenia przez konsumenta

²⁸ A. Olejniczak, Komentarz do art. 385 (1) kodeksu cywilnego, pkt 10 [w:] A. Kidyba (red.), Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania - część ogólna, LEX, 2010.

oświadczenia woli o treści przeciwnej (np. w sytuacji gdy konsument nie odbierze telefonu w ramach tzw. kontaktu utrzymaniowego).

W tym miejscu należy zaznaczyć, że umowa na czas oznaczony nie musi bezwzględnie ulegać rozwiązaniu z końcem okresu na jaki została zawarta. Dopuszczalne jest bowiem automatyczne jej przedłużenie w umowę na czas nieoznaczony na podstawie stosownych postanowień umowy, jeżeli konsument nie złoży przeciwnego oświadczenia, pod warunkiem jednak skutecznego przekazania konsumentowi informacji o automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieoznaczony nie tylko przy zawieraniu umowy, lecz także w okresie poprzedzającym termin na złożenie ww. oświadczenia. Praktyka taka nie jest uznawana za niedozwoloną z racji tego, że rozwiązanie umowy zawartej na czas nieoznaczony nie pociąga za sobą konsekwencji finansowych dla konsumenta (obowiązku zwrotu ulgi przyznanej przy zawieraniu umowy zgodnie z art. 57 ust. 6 Pt).

Jak wskazano powyżej, w opisanym stanie faktycznym sprzeczność przedmiotowej praktyki z dobrymi obyczajami przejawia się w wymaganiu od konsumenta realizacji dodatkowych obowiązków narzuconych jednostronnie przez Spółkę celem nieprzedłużenia umowy na kolejny czas określony. W tym kontekście podkreślenia wymaga, że Spółka wymaga podjęcia przez konsumenta ww. działań, podczas gdy Orange Polska - po pierwsze - nie informuje konsumenta wprost, że taki obowiązek istnieje i - po drugie - nie wskazuje konsumentowi sposobu, w jaki ten obowiązek ma wykonać. Wskazać bowiem należy, że przed dniem 17 lutego 2016 r. żaden z wzorców wykorzystywanych w obrocie konsumenckim nie zawierał postanowienia odnoszącego się do sposobu, w jaki konsument może zapobiec automatycznemu przedłużeniu umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony. Umowa postuluje jedynie pojęciem *wyrażenia innego oświadczenia woli przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta*, bez wskazania jego formy, sposobu złożenia czy zakresu, w jakim konsument może w ramach tego oświadczenia jednostronnie kształtować swoją sytuację w przypadku zakończenia okresu lojalnościowego. Dopiero wzorce wprowadzone z dniem 17 lutego 2016 r. odnoszą się do kanału kontaktu, za pośrednictwem którego można dokonać zmiany w zakresie sposobu przedłużenia umowy. Wzorce te jednak w dalszym ciągu nie wskazują wprost dopuszczalnych przez Spółkę w praktyce wariantów zmiany (przedłużenie na czas nieoznaczony/wygaśnięcie wraz z końcem okresu zobowiązania).

Tymczasem w każdym przypadku dobry obyczaj wymaga, aby konsument miał świadomość, w jaki sposób oraz w jakim zakresie może korzystać z uprawnień przyznawanych mu przez umowę. Obowiązek ten powinien być realizowany w sposób szczególnie skrupulatny, gdy niedoinformowanie w tym zakresie, a co za tym idzie - nieświadomość istnienia lub sposobu skorzystania z uprawnienia przysługującego konsumentowi na podstawie umowy - może rodzić dla konsumenta daleko idące skutki.

Za nietrafną należy uznać argumentację Spółki, iż przedłużenie umowy na czas oznaczony jest dla konsumenta korzystne, gdyż pozwala mu utrzymać cenę na niezmiennym poziomie. Podkreślić należy, że skorzystanie z prawa do przedłużenia umowy na kolejny czas określony na tych samych, promocyjnych warunkach, z uwagi na to, że dokonuje się w zamian za zrzeczenie się równie istotnego co niższa cena prawa do swobodnego wypowiedzenia umowy przez kolejny czas określony, powinno być uprawnieniem świadomie wybieranym przez konsumenta, a nie obowiązkową „opcją”, która - gdy konsument nie chce z niej skorzystać - musi być przez niego odrzucona. Szacunek do konsumenta wymaga bowiem, aby traktować go jako osobę rozsądną i racjonalną, która sama potrafi ocenić, jakie rozwiązanie dopuszczane przez przedsiębiorcę jest dla niego -

z uwagi na jego indywidualne potrzeby oraz motywy działania - w danej sytuacji najkorzystniejsze.

Model przeciętnego konsumenta

Aby dokonać oceny, czy działania Spółki w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu, konieczne jest ustalenie w przedmiotowej sprawie modelu przeciętnego konsumenta. W odniesieniu bowiem do przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena zniekształcenia jego zachowania rynkowego przez praktykę rynkową przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr, 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.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji dotyczących np. stosunku zobowiązaniowego (umowy) łączącego go z przedsiębiorcą, przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna.

Brak jest podstaw do wyróżniania - w świetle kwestionowanej praktyki - szczególnej grupy konsumentów, których działanie Spółki mogło dotyczyć. Grupę kontrahentów Spółki tworzą bowiem osoby dorosłe (tylko takie mogą być stroną umowy ze Spółką) zainteresowane korzystaniem z usług telekomunikacyjnych, które znajdują się w obszarze świadczenia usług przez Orange Polska, a zatem na terenie całego kraju, w obszarach, gdzie Spółka oferuje dostęp do sieci stacjonarnej.

Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta

Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta polega na podjęciu lub możliwości podjęcia określonej decyzji dotyczącej umowy, której - wobec innego (uczciwego) zachowania (praktyki rynkowej) przedsiębiorcy - konsument mógłby nie podjąć lub mógłby podjąć decyzję odmienną.

Przedmiotowa praktyka Spółki może istotnie zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy poprzez obciążenie go obowiązkiem podejmowania działań mających na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony.

W tym kontekście podkreślić należy, że konsument może - często po upływie kilku lat od zawarcia umowy - nie pamiętać, jaki model przedłużenia umowy przyjęty został przez przedsiębiorcę, z którym ma zawartą umowę. Na rynku usług telekomunikacyjnych powszechną praktyką, w sytuacji niezłożenia przez konsumenta oświadczenia o braku woli

kontynuowaniu umowy, jest automatyczne przedłużenie umowy na czas nieoznaczony. Konsument więc, mając świadomość istnienia takiej praktyki, może nie złożyć żadnego oświadczenia woli (o rezygnacji z kontynuowania umowy bądź o zgodzie na przedłużenie umowy na czas nieoznaczony), będąc przekonanym, że może to zrobić w każdym momencie po upływie terminu, na jaki umowa pierwotna została zawarta, bez ponoszenia finansowych konsekwencji wykraczających poza konieczność uiszczania opłaty abonamentowej w okresie wypowiedzenia umowy. Konsekwencją ww. niedopatrzania będzie dla konsumenta bądź obowiązek ponoszenia przez niego opłat abonamentowych przez kilkunastomiesięczny okres dodatkowy, bądź obowiązek zwrotu udzielonej ulgi, zgodnie z art. 57 ust. 6 Pt, w sytuacji jednostronnego rozwiązania umowy przez konsumenta, wobec którego nastąpiło automatyczne przedłużenie umowy. Innym skutkiem „przegapienia” przez konsumenta terminu automatycznego przedłużenia umowy o kolejny czas oznaczony może być uniemożliwienie lub przynajmniej znaczne utrudnienie skorzystania z prawa do zmiany dostawcy usług, o którym mowa w art. 57 ust. 5 Pt.

W toku postępowania Spółka podnosiła, że pomimo zawarcia w umowach zawartych przed dniem 15 maja 2014 r. postanowień przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony każdorazowo przed końcem okresu, na jaki została zawarta umowa, podejmuje kontakt z konsumentem celem przedstawienia mu aktualnej oferty oraz przypomnienia o przedłużeniu umowy w razie nie skorzystania z nowej promocji. W tym miejscu należy jednak zauważyć, że zaproponowane w trakcie tzw. rozmów utrzymaniowych nowe warunki umowy są możliwe do wprowadzenia dopiero po wyrażeniu na nie zgody przez konsumenta, a więc działania te w dalszym ciągu nie niwelują skutku bezczynności konsumenta w postaci automatycznego przekształcenia umowy na kolejny czas określony. Jeśli bowiem konsument nie wyrazi zgody na zaproponowaną zmianę warunków umowy (co może wskazywać, że nie jest zainteresowany dalszym korzystaniem z usług Spółki), w dalszym ciągu będzie związany umową przewidującą jej automatyczne odnowienie, niezależnie od jego woli w tym zakresie, co ilustrują cytowane fragmenty rozmów sprzedażowych (l.p. 10, 11 tabeli transkrypcji rozmów).

Na marginesie wskazać należy, że w piśmie z dnia 26 maja 2014 r. Orange wskazała: *Spółka ze swej strony, podejmując akcje utrzymaniowe, przypomina konsumentom o zbliżającym się terminie zakończenia umowy, więc klient może świadomie decydować o jej kontynuacji bądź jej zakończeniu* (k. 37, podkreślenie własne). Analiza przekazanych przez Spółkę nagrań potwierdza, że w większości przypadków konsultant - mimo zbliżającego się APU - faktycznie informuje konsumenta o „kończeniu się” umowy (l.p. 2, 10, 22 tabeli transkrypcji rozmów). W konsekwencji możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta w wyniku automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta jest dodatkowo spotęgowana przez wskazanie mu dziennej daty zakończenia umowy, co utwierdza go w przekonaniu, że brak jego aktywności będzie skutkowało zakończeniem stosunku umownego.

Mając powyższe na względzie, należy uznać, że opisana w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka Spółki ma charakter bezprawny.

C. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

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. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej 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 na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to zostało potwierdzone również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków 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 liczbie potencjalnych konsumentów” (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01). W innym orzeczeniu SN podkreślił, 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” (wyrok SN z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13).

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 godzenia w zbiorowe interesy 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) 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 (zob. 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 indywidualizacja konsumentów 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 bez wątplenia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy konsumentów. Na praktyki Spółki mógł być narażony każdy konsument-potencjalny abonent Orange Polska.

Bezprawne działanie Spółki nie dotyczyło zatem interesów poszczególnych osób, lecz naruszenia uprawnień szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej grupy konsumentów-abonentów Orange Polska.

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 *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

W niniejszej sprawie doszło do naruszenia interesu gospodarczego konsumentów poprzez dopuszczenie się przez Orange Polska S.A. stosowania bezprawnych praktyk zarówno w aspekcie ekonomicznym, jak i pozaekonomicznym.

W przypadku praktyki Spółki opisanej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji należy wskazać, że majątkowy charakter naruszenia interesu gospodarczego konsumentów przejawia się w konieczności ponoszenia przez konsumenta opłat abonamentowych - niekoniecznie w wysokości konkurencyjnej w stosunku do dostępnych na rynku ofert - przez kolejny okres związania umową (6 miesięcy, 12 miesięcy, 24 miesiące) lub dokonania przez konsumenta zwrotu przyznanej ulgi, zgodnie z art. 57 ust. 6 Pt, w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy po upływie czasu na jaki została zawarta, ale przed upływem okresu, na jaki - na skutek „samoczynnego” zadziałania mechanizmu APU - została przedłużona. Aspekt pozaekonomiczny w opisanym stanie faktycznym należy postrzegać przede wszystkim jako konieczność dalszego korzystania przez konsumenta z usług, których może już nie potrzebować lub na które nie zdecydowałby się, gdyby nie fakt zadziałania automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony. Nie bez znaczenia jest też okoliczność, że przedłużanie umowy na kolejny, wielomiesięczny czas oznaczony może utrudniać konsumentom skorzystanie z prawa do swobodnej zmiany operatora.

Mając powyższe na względzie, należy uznać, że opisana w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

Zaniechanie praktyki w stosunku do części konsumentów

Mając na uwadze wprowadzony przez Spółkę w dniu 15 maja 2014 r. do procesów zawierania umów oraz dokonywania zmian ich warunków za pośrednictwem strony internetowej Spółki mechanizm polegający na obligatoryjnym wyborze przez konsumenta sposobu przedłużenia umowy po okresie, na jaki umowa ma być zawarta, przyjąć należy, że w stosunku do konsumentów, którzy zawarli lub zmienili umowę za pośrednictwem tego kanału od dnia 15 maja 2014 r., a zatem u których postanowienia o APU znalazły się zgodnie z ich wyborem (ograniczonym do wyboru przedłużenia umowy na czas oznaczony lub nieoznaczony), Spółka zaniechała praktyki automatycznego przedłużania umów

zawartych na czas oznaczony w umowie na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania konsumenta. W stosunku do tej grupy konsumentów automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony będzie następować jako skutek działania konsumenta na etapie przedkontraktowym polegającego na wyborze sposobu przedłużenia umowy spośród 2 dostępnych (przedłużenie na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony). Jednocześnie praktyki tej w dalszym ciągu nie można ocenić jako prawidłowej, gdyż nie umożliwia ona konsumentom dokonania wyboru zakończenia umowy w uzgodnionym terminie oznaczonym, co pozostaje jednak poza ramami niniejszego postępowania administracyjnego.

Biorąc pod uwagę wyjaśnienia złożone przez Spółkę, w tym przestane zmienione procedury zawierania umów, przyjąć również należy, że z dniem 15 maja 2014 r. wprowadzony mechanizm wyboru sposobu przedłużenia umowy na etapie przedkontraktowym doprowadził do wyeliminowania zarzucanej praktyki również w przypadku umów zawieranych/zmienianych w salonach Orange.

Analiza nagrań przestanych przez Spółkę pismami z dnia 22 listopada oraz 1 grudnia 2016 r. pozwala przyjąć, że w efekcie wprowadzenia z dniem 1 czerwca 2016 r. dodatkowych procedur w zakresie obsługi klienta Spółka skutecznie umożliwiła konsumentom wybór sposobu przedłużenia umowy również w trakcie telefonicznych rozmów sprzedażowych oraz utrzymaniowych, w związku z czym również w stosunku do tej grupy konsumentów należy stwierdzić, że przedłużenie umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony po upływie okresu, na jaki została zawarta, wynika z wyboru dokonanego przez konsumenta na etapie zawierania umowy. Jednocześnie praktyka Spółki opisana w pkt I niniejszej decyzji w dalszym ciągu stosowana jest wobec konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowy przed ww. datami i których umowy nadal obowiązują (por. ustalenia Prezesa Urzędu, str. 26 niniejszej decyzji).

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Ocena propozycji zobowiązania w rozumieniu art. 28 uokik

Odnosząc się do złożonego przez Orange wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 uokik, Prezes Urzędu uznał w niniejszej sprawie za konieczne wydanie decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz związane z tym nałożenie środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Zgodnie z art. 28 uokik w brzmieniu aktualnym na dzień wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy, 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. Przedłożenie przez przedsiębiorcę propozycji zobowiązania nie przesądza o zastosowaniu art. 28 uokik. Przepis art. 28 ustawy nie obliguje bowiem Prezesa Urzędu do wydania decyzji zobowiązującej, a jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji

(Prezes Urzędu może). Prezes Urzędu jest zatem uprawniony, a nie zobowiązany do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik²⁹.

W toku postępowania Spółka zarzuciła Prezesowi Urzędu, że oceniając dopuszczalność przyjęcia zobowiązania w kształcie zaproponowanym przez Spółkę, Prezes Urzędu dopuścił się błędnego zinterpretowania jednej z dwóch przesłanek wydania decyzji zobowiązującej, tj. *zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanego przedsiębiorcy naruszenia*. Spółka wskazała, że mając na uwadze treść uzasadnienia projektu nowelizacji uokik wprowadzonej ustawą z 2014 roku, przesłanki *zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanego przedsiębiorcy naruszenia* nie należy utożsamiać z wprowadzoną w jej miejsce nowelizacją przesłanki *zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków*. W ocenie Spółki, przedmiotowa zmiana miała istotny wpływ na zakres stosowania ww. przesłanki, a zatem nie jest uzasadnione, aby do postępowań wszczętych przed dniem wejścia w życie nowelizacji stosować te same - „szersze” - wymogi przyjęcia zobowiązania, obowiązujące w obecnym brzmieniu uokik. Tym samym, zdaniem Spółki, Prezes Urzędu nie powinien uzależniać możliwości przyjęcia zobowiązania, a co za tym idzie, wydania decyzji zobowiązującej, od zobowiązania się przez Spółkę do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do usunięcia skutków praktyki.

Jak wskazano wyżej, rozstrzygnięcie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w trybie przyjęcia zobowiązania złożonego przez przedsiębiorcę należy do kategorii uznania administracyjnego. Wiąże się to przede wszystkim z koniecznością rozważenia kwestii, jakiego typu orzeczenie w konkretnej sytuacji faktycznej będzie korzystniejsze z punktu widzenia interesu publicznego, w ochronie którego występuje Prezes Urzędu oraz czy przyjęcie zobowiązania złożonego przez przedsiębiorcę, a co za tym idzie - nałożenie na niego obowiązku wykonania zaproponowanego przez niego zobowiązania w drodze decyzji zobowiązującej - będzie efektywnym narzędziem ochrony zbiorowego interesu konsumentów. Podkreślić przy tym należy, że przez efektywne z punktu widzenia ochrony interesu publicznego rozstrzygnięcie sprawy w drodze wydania decyzji zobowiązującej należy postrzegać nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku wykonania takiego zobowiązania, które faktycznie doprowadzi do pełnego zakończenia naruszenia, w tym również usunięcia jego skutków.

Propozycja zobowiązania złożona przez przedsiębiorcę - zarówno w obecnym, jak i w poprzednim brzmieniu art. 28 uokik - podlega więc ocenie przede wszystkim przez pryzmat celu realizowanego przez wydanie decyzji zobowiązującej, którym jest zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony interesów ogółu konsumentów. Składane przez przedsiębiorcę w trybie ww. przepisu zobowiązanie powinno zmierzać nie tylko do wyeliminowania kwestionowanych zachowań na przyszłość, lecz także do usunięcia trwających skutków naruszenia, jakiego dopuścił się przedsiębiorca, o ile takie skutki występują w danym stanie faktycznym. W tym duchu należy interpretować pojęcie, którym posługiwał się art. 28 uokik w brzmieniu aktualnym na dzień wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, tj. pojęcia „zapobieżenia naruszeniom”. Sformułowanie to jest bowiem pojęciem szerszym niż „zakończenie naruszenia” i w ocenie Prezesa Urzędu obejmuje całościowe wyeliminowanie praktyki przedsiębiorcy z obrotu, tj. zarówno „zakończenie naruszenia”, jak i usunięcie jego skutków. Konsekwencją „zapobieżenia” naruszeniom powinien zatem być powrót do stanu

²⁹ Kohutek K., Sieradzka M., *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz.*, opubl. Lex 2014.

przed naruszenia, w którym konsumenci nie są w żaden sposób dotknięci kwestionowaną praktyką. Oznacza to m.in., że kształt składanego przez przedsiębiorcę zobowiązania powinien zapewniać, że jego realizacja zapewni przysporzenie dla ogółu konsumentów dotkniętych działaniem przedsiębiorcy będącym przedmiotem prowadzonego postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które rekompensowałyby doznany przez konsumentów uszczerbek w ich interesach.

Na marginesie wskazać należy, że pomimo iż odniesienie się wprost do usunięcia skutków praktyki pojawiło się literalnie w art. 28 dopiero na skutek nowelizacji uokik z 2014 r., to na możliwość zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jako okoliczność przemawiająca za wydaniem decyzji zobowiązującej, Prezes Urzędu wskazywał już w dokumencie *Wyjaśnienia w sprawie wydawania decyzji zobowiązującej w sprawach praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*, opublikowanym na stronie internetowej Urzędu w dniu 26 lipca 2012 r., a więc w odniesieniu do brzmienia uokik przed nowelizacją (np. pkt 2.1 lit. a - (...) *w takim przypadku należy uznać za dopuszczalne przyjęcie tego zobowiązania, pod warunkiem, że realizacja zaproponowanego przez przedsiębiorcę zobowiązania doprowadzi do wyeliminowania zarzucanej praktyki lub jej skutków*; rozdz. IV - *Zobowiązanie przedsiębiorcy powinno być sformułowane w sposób jasny i precyzyjny, umożliwiający ocenę, czy jego realizacja pozwoli na osiągnięcie zamierzonego celu, jakim jest wyeliminowanie zarzucanej praktyki lub jej skutków*; rozdz. IV str. 27 - *Jeśli przedsiębiorca złoży zobowiązanie, którego celem jest wyeliminowanie trwających skutków naruszenia, poprzez naprawienie szkód majątkowych poniesionych przez konsumentów, wyrządzonych bezprawnym działaniem przedsiębiorcy, np. zobowiąże się dokonać wypłaty rekompensaty, polegającej na zwrocie konsumentom kwot wydanych na wysłane w ramach loterii wiadomości SMS, należy uznać za dopuszczalne zaakceptowanie zobowiązania przedsiębiorcy*).

W ocenie Prezesa Urzędu, propozycje zobowiązania złożone w toku niniejszego postępowania nie zapewniają odpowiedniego poziomu ochrony interesów ogółu konsumentów, ponieważ w żaden sposób nie usuwają uszczerbku poniesionego przez byłych konsumentów Spółki na skutek jej niezgodnego z dobrymi obyczajami działania. Składając zobowiązanie, Spółka nie uwzględniła w żaden sposób sytuacji byłych abonentów Spółki, którzy ponieśli (i w dalszym ciągu ponoszą) konsekwencje stosowania mechanizmu automatycznego przedłużania umów zawartych na czas określony o kolejny czas określony przy braku działania ze strony konsumenta.

Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)

Prezes Urzędu nałożył na Spółkę na podstawie art. 26 ust. 2 uokik w zw. z art. 7 nowelizacji uokik z 2015 r. w zw. z art. 3 nowelizacji uokik z 2014 r. wskazane w rozstrzygnięciu decyzji środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w zw. z art. 7 nowelizacji uokik z 2015 r. w zw. z art. 3 nowelizacji uokik z 2014 r. decyzja o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może zawierać elementy dodatkowe, m.in. w postaci: zobowiązania przedsiębiorcy do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o określonej treści lub formie lub zobowiązania do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt

przedsiębiorcy, zmierzające do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków zmierzających do usunięcia trwających skutków naruszenia polegającego na automatycznym przedłużaniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta.

Prezes Urzędu, uznając w pkt I rozstrzygnięcia decyzji praktykę Spółki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, nakazał zaniechanie jej stosowania. Zaniechanie stosowania praktyki wywołuje jednak skutki wobec zbiorowości konsumentów jedynie na przyszłość, tj. prowadzi do wyeliminowania szkodliwych zachowań wobec konsumentów, którzy staną lub mogliby stać się abonentami Spółki, a także którzy już są abonentami Spółki, lecz nie dotknęły ich jeszcze skutki stwierdzanej decyzji (w niniejszym stanie faktycznym - konsumentów, których umowy nie uległy jeszcze automatycznemu przedłużeniu, zgodnie z mechanizmem opisanym w pkt I niniejszej decyzji). W tym kontekście, biorąc pod uwagę zasięg i wagę trwających skutków stosowanej przez Spółkę praktyki wobec aktualnych i byłych abonentów Spółki, Prezes Urzędu uznał za konieczne nałożenie na Spółkę środków zmierzających do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Decydując o nałożeniu środków zmierzających do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu, postępując się cezurą czasową, postanowił o ograniczeniu grupy konsumentów, którym środki te na mocy niniejszej decyzji będą przysługiwać.

Ustalając grupę uprawnionych konsumentów, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności określił grupę konsumentów dotkniętą kwestionowaną praktyką Spółki. W tym kontekście datą graniczną będzie dzień 22 listopada 2010 r. jako dzień, od którego Spółka zaczęła zawierać z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierające postanowienia o automatycznym przedłużeniu umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony. Tym samym nałożone przez Prezesa Urzędu środki mogły dotyczyć jedynie konsumentów, którzy zawarli umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (lub dokonali zmian ich warunków) ze Spółką od tej daty.

Dalej, mając na uwadze dzień wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu postanowił, że środkami zmierzającymi do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostaną objęci na mocy niniejszej decyzji jedynie Ci konsumenci, którzy na dzień wszczęcia postępowania, tj. na dzień 8 maja 2014 r., w dalszym ciągu pozostawali stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Orange Polska.

Kolejną datą istotną dla ustalenia grupy konsumentów objętych środkami usunięcia trwających skutków naruszenia jest dzień 15 maja 2014 r. jako dzień, w którym Spółka umożliwiła konsumentom zawierającym umowy za pośrednictwem strony internetowej Spółki lub w jej punktach obsługi klienta dokonywanie wyboru sposobu przedłużenia umowy po zakończeniu okresu, na jaki umowa została zawarta. Za dzień umożliwienia dokonania tego wyboru w trakcie rozmów sprzedażowych oraz utrzymaniowych przeprowadzanych telefonicznie przyjęto z kolei dzień wprowadzenia przez Spółkę mechanizmów zapewniających konsumentom możliwość efektywnego podjęcia decyzji co do sposobu kontynuowania umowy, tj. dzień 1 czerwca 2016 r. Nagrania rozmów przeprowadzonych od dnia 15 maja 2014 r. a przed dniem 1 czerwca 2016 r. w znacznej liczbie przypadków wskazywały, że możliwość dokonania ww. wyboru w trakcie rozmowy

telefonicznej, mimo że teoretycznie powinna być dla konsumenta dostępna, była jedynie iluzoryczna, wobec czego nie można przyjąć - jako daty zmiany praktyki w tym zakresie - daty 15 maja 2014 r. Jednocześnie Prezes Urzędu uznał, że skala nieprawidłowości zauważalna w przebiegu przeanalizowanych przez Prezesa Urzędu telefonicznych rozmów sprzedażowych (utrzymaniowych) świadczy o tym, że nie można mówić o błędach ludzkich, lecz o kontynuacji dotychczasowej praktyki przez Spółkę pomimo wprowadzenia skryptów przewidujących tzw. formułkę APU, zawierającą pytanie o preferencje konsumenta co do sposobu przedłużenia umowy.

Mając na uwadze powyższe, określając środki zmierzające do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu wyodrębnił grupę konsumentów, którzy jednocześnie:

- na etapie ustalania warunków zawieranej umowy albo w ramach procesu utrzymaniowego nie mieli efektywnej możliwości dokonania wyboru odnośnie do sposobu przedłużenia umowy, a tym samym postanowienie o automatycznym przedłużeniu umowy zostało wskazane w ich umowie w sposób domyślny, a nie zgodnie z ich wyraźnym wyborem

oraz

- w stosunku do których nastąpiło automatyczne przedłużenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowie na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta.

Określając grupę uprawnionych konsumentów, w sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu posługiwał się pojęciem *konsumentów, którzy stali się stronami umów*. W tym miejscu wskazać należy, że dla ich wyodrębnienia bez znaczenia pozostaje czy *stali się* nimi na skutek zawarcia nowej umowy ze Spółką, zmiany dotychczasowej umowy poprzez podpisanie aneksu, zmiany dotychczasowej umowy dokonanej w formie bezaneksowej (jedynie z otrzymaniem potwierdzenia) lub też na skutek zadziałania mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas określony o kolejny czas określony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta.

W ramach ww. grupy osób Prezes Urzędu uwzględnił odmienną sytuację aktualnych i byłych abonentów Spółki - główne skutki praktyki wobec tych abonentów są bowiem odmienne.

W przypadku aktualnych abonentów Spółki istotny jest pozaekonomiczny aspekt naruszenia, tj. dalsze wielomiesięczne świadczenie przez przedsiębiorcę usługi na dotychczasowych warunkach pomimo upływu okresu, na jaki umowa została zawarta, co również wiąże się dla konsumentów z naruszeniem o charakterze ekonomicznym, tj. obowiązkiem uiszczenia przez abonentów opłaty abonamentowej w wysokości mogącej odbiegać od poziomu aktualnie oferowanych na rynku konsumenckim cen w stosunku do usług świadczonych na podobnym poziomie lub obowiązkiem uiszczenia przez abonentów opłat abonamentowych za usługi, z których nie korzystają lub których nie potrzebują.

W przypadku byłych abonentów Spółki, którzy zdecydowali się na wypowiedzenie umowy przed upływem okresu, na jaki umowa została automatycznie przedłużona na kolejny czas oznaczony w sytuacji ich bezczynności i którym przy przedłużeniu umowy została przyznana ulga w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt, najbardziej dotkliwą konsekwencją praktyki Spółki mógł być obowiązek zwrotu ww. ulgi.

Biorąc pod uwagę odmienny charakter ww. skutków praktyki Spółki, Prezes Urzędu uznał, że również środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów powinny przyjąć różny charakter.

Środki usunięcia skutków naruszenia określone w pkt II.1 i II.3 rozstrzygnięcia decyzji dotyczą byłych abonentów usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Orange Polska³⁰ dotkniętych - do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - praktyką automatycznego przedłużania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta (niezależnie od tego, czy przedłużenie to nastąpiło przed wydaniem niniejszej decyzji czy też po jej wydaniu, a przed jej uprawomocnieniem), którzy po automatycznym przedłużeniu rozwiązali umowę lub umowa została z ich winy rozwiązana przez Spółkę i zostali obciążeni przez Spółkę obowiązkiem zwrotu ulgi (w proporcjonalnej wysokości).

Nakładając ww. środki usunięcia skutków naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił odmienną sytuację faktyczną byłych abonentów Spółki, którzy mogli spełnić roszczenie Spółki lub nie.

W przypadku konsumentów, którzy uiszcili żądane przez Spółkę kwoty (pkt II.1), środki te obejmują obowiązek zwrotu naliczonych z ww. tytułu kwot w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia wystąpienia przez konsumentów ze stosownym żądaniem, które powinno zostać zgłoszone przez konsumenta w terminie nie później niż w dniu przypadającym na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Zgłaszając żądanie konsument powinien wskazać Spółce sposób realizacji zwrotu (przelewem bankowym lub przekazem pocztowym) wraz z danymi umożliwiającymi jego dokonanie.

W przypadku nieuiszczenia przez konsumentów żądanej z tytułu zwrotu ulgi opłaty (pkt II.3) środki usunięcia skutków naruszenia obejmują obowiązek odstąpienia przez Spółkę od dochodzenia roszczeń z tytułu zwrotu ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt (bez konieczności podjęcia przez konsumentów dodatkowych czynności) w terminie 1 (jednego) miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji.

Środki określone w pkt II.5 dotyczą natomiast aktualnych na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji abonentów usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Orange dotkniętych - do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - praktyką automatycznego przedłużania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta i obejmują obowiązek umożliwienia tym konsumentom wypowiedzenia umowy w terminie nie później niż w dniu przypadającym na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie, bez obowiązku zwrotu przez konsumenta przyznanej przy przedłużeniu umowy ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt. Opisane działanie stanowi minimalną gwarancję ochrony interesów konsumentów, którzy otrzymają uprawnienie do wypowiedzenia bez konsekwencji finansowych umowy automatycznie przedłużonej na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, gdyby przedłużenie to w ich ocenie okazało się niekorzystne.

Opisane środki zmierzają do usunięcia skutków naruszenia wobec abonentów, którym przyznano ulgę w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt, z czym wiąże się obowiązek zwrotu tej kwoty w proporcjonalnej wysokości w przypadku rozwiązania umowy przed upływem czasu, na jaki została ona przedłużona.

³⁰ Konstrukcja środków usunięcia trwających skutków naruszenia wskazuje, że środki określone w pkt II.1 i II.3 rozstrzygnięcia decyzji dotyczą byłych - na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji - abonentów Spółki. Aktualni na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji abonenci Spółki dysponują bowiem możliwością wypowiedzenia umowy przewidzianą w pkt II.5 rozstrzygnięcia decyzji. Jednakże w sytuacji, w której abonent Spółki (na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji), składając wypowiedzenie umowy po uprawomocnieniu się decyzji, uiszczyłby jednocześnie kwotę wynikającą ze zwrotu ulgi, powinien on zostać objęty środkami usunięcia określonymi w pkt. II.1 w sposób analogiczny do byłych (na dzień uprawomocnienia się decyzji) abonentów Spółki.

Obowiązki nałożone na Spółkę w pkt II.2, II.4 i II.6 rozstrzygnięcia decyzji mają na celu przekazanie konsumentom informacji o przysługujących im uprawnieniach i zapewnienie im praktycznej możliwości skorzystania z uprawnień przewidzianych w pkt II.1 oraz II.5 rozstrzygnięcia decyzji. Jednocześnie realizacja środków usunięcia skutków naruszenia określonych w pkt II.3 rozstrzygnięcia decyzji nie wymaga współdziałania ze strony konsumentów, którzy nie powinni zostać przez Spółkę obciążani jakimikolwiek dodatkowymi czynnościami zmierzającymi do wstrzymania przez Spółkę dochodzenia roszczeń związanych ze zwrotem ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt. Tym samym obowiązki informacyjne wobec tej grupy konsumentów zostały ukształtowane w węższym zakresie (pkt II.6 rozstrzygnięcia decyzji).

Przewidziane w decyzji obowiązki związane z poinformowaniem konsumentów o przysługujących im uprawnieniach uwzględniają dwa podstawowe sposoby kontaktowania się przez Spółkę z abonentami: zindywidualizowany (korespondencja pisemna) oraz generalny (komunikat na stronie internetowej).

W pkt II ust. 2 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Orange Polska obowiązek poinformowania konsumentów wskazanych w pkt II.1 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, o przysługujących im uprawnieniach poprzez:

- a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o przysługujących im uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;
- b) publikację na koszt Orange Polska, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.orange.pl) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o przysługujących wymienionej grupie konsumentów uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

W pkt II.4 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Orange Polska obowiązek poinformowania konsumentów, o których mowa w pkt II.3 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, o zaniechaniu wobec nich dochodzenia roszczenia z tytułu zwrotu udzielonej ulgi poprzez:

- a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. konsumentów przedmiotowego roszczenia w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;
- b) publikację na koszt Orange Polska, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.orange.pl) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. grupy konsumentów

przedmiotowego roszczenia w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

W pkt II.6 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Orange Polska obowiązek poinformowania konsumentów, o których mowa w pkt II.5 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, o przysługujących im uprawnieniach poprzez:

- a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o przysługujących im uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;
- b) publikację na koszt Orange Polska, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.orange.pl) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o przysługujących wymienionej grupie konsumentów uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

Czynności, o których mowa w pkt II.2.a, które będzie musiał podjąć konsument w celu poinformowania Spółki o woli skorzystania z przysługujących mu uprawnień tj. żądania zwrotu naliczonych i pobranych opłat związanych z wypowiedzeniem automatycznie przedłużonej umowy, nie powinny być z jego punktu widzenia czynnościami nadmiernie skomplikowanymi, wymagającymi podjęcia szeregu działań. Czynności te powinny sprowadzać się do przekazania Spółce oświadczenia woli przez konsumenta w możliwie prostej formie, wraz ze wskazaniem - w przypadku konieczności dokonania przez Spółkę zwrotu kwoty pieniężnej - numeru konta bankowego bądź adresu, pod który Spółka może skierować przekaz pocztowy. Przy określaniu sposobu, w jaki konsument będzie mógł poinformować Spółkę o swojej decyzji, Spółka powinna uwzględnić zróżnicowanie kanałów komunikacyjnych wykorzystanych przez konsumentów (Internet, infolinia, wizyta w salonie, poczta), przy czym - w celu uniknięcia wątpliwości - w przypadku żądań kierowanych listownie - o zachowaniu terminu na zgłoszenie żądania powinna decydować data nadania przesyłki.

Odnosząc się natomiast do czynności, o których mowa w pkt II.6.a rozstrzygnięcia decyzji, wskazać należy, że mechanizm wypowiedzenia umowy został opisany przez Spółkę w dokumencie umowy zawartej z konsumentem, wobec czego informacja kierowana w tym zakresie do konsumentów powinna być z tym mechanizmem zbieżna i mieć jedynie charakter przypomnienia o stosowanej procedurze.

Nakładając na Spółkę obowiązek, o którym mowa w pkt II.2.b oraz II.6.b rozstrzygnięcia decyzji, Prezes Urzędu miał na względzie możliwe trudności związane ze skutecznym poinformowaniem konsumentów o przysługujących im uprawnieniach wyłącznie przy

wykorzystaniu instrumentu określonego w pkt II.2.a oraz II.6.a (np. możliwość zagubienia przesyłki, przypadek, w którym konsument niebędący już abonentem Spółki zmienił miejsce zamieszkania lub skutecznie wycofał zgodę na przetwarzanie danych osobowych). Tym samym zobowiązanie Spółki do publikacji informacji o przysługujących konsumentom uprawnieniach na stronie internetowej Spółki ma na celu zapewnienie, że każdy konsument poszkodowany praktyką Spółki otrzyma informację o przysługujących mu uprawnieniach.

Obowiązki określone w pkt II.4 rozstrzygnięcia decyzji zierają natomiast do poinformowania konsumentów o zaniechaniu dochodzenia przez Spółkę roszczeń wynikających z nieuiszczenia przez konsumentów kosztów związanych ze zwrotem przyznanych ulg (który to obowiązek zaniechania dochodzenia roszczeń w dacie wysyłki listów, o których mowa w pkt II.4.a rozstrzygnięcia decyzji, będzie już przez Spółkę zrealizowany zgodnie z pkt II.3 rozstrzygnięcia decyzji). Obowiązki informacyjne określone w pkt II.4 rozstrzygnięcia decyzji zierają zatem do poinformowania konsumentów o braku konieczności uiszczenia zaległych kwot wynikających z opisanego powyżej tytułu.

Ponadto w pkt II.7 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek publikacji niniejszej decyzji w wersji jawnej (tj. bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych) w całości, na koszt Spółki na stronie internetowej Spółki (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.orange.pl), w ciągu 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożony na Spółkę obowiązek publikacyjny zierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych niebędących abonentami Spółki, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o działaniach Orange Polska uznanych za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - ukształtować można umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie sposobu jej przedłużenia po zakończeniu okresu, na jaki była zawarta. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk, muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

W przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, decyzja ta może stanowić prejudykat dla dochodzenia przez konsumentów (w szczególności tych, którzy nie zostali objęci środkami usunięcia trwających skutków naruszenia), ich roszczeń na podstawie art. 12 upnpr, w czym także przejawia się walor praktyczny publikacji decyzji.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Nałożenie kary pieniężnej (pkt III rozstrzygnięcia decyzji)

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik w zw. z art. 7 nowelizacji uokik z 2015 r. w zw. z art. 3 nowelizacji uokik z 2014 r., Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego

w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie o wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 uokik, Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy (art. 111 uokik w zw. z art. 7 nowelizacji uokik z 2015 r. w zw. z art. 3 nowelizacji uokik z 2014 r.).

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uokik uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej w sytuacji stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez Spółkę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. 2015, który wyniósł [***] zł (słownie: [***] złotych) i został ustalony na podstawie złożonego przez Spółkę pismem z dnia 22 grudnia 2016 r. oświadczenia w sprawie przychodu podatkowego osiągniętego przez Orange Polska S.A. w 2015 r. Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na Spółkę w oparciu o przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynosi [***] zł (słownie: [***] złote), po zaokrągleniu do pełnych złotych.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji (pkt III rozstrzygnięcia decyzji)

W pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazano zaniechanie jej stosowania. Praktyka ta polegała na automatycznym przedłużaniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowie na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta.

Nakładając karę pieniężną Prezes Urzędu dokonał przede wszystkim oceny, czy naruszenie przez Spółkę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w sposób określony w pkt I sentencji niniejszej decyzji miało charakter umyślny czy nieumyślny. Kara pieniężna może zostać nałożona w przypadku, gdy przedsiębiorca „choćby nieumyślnie” dopuścił się naruszenia zakazu o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy. Oznacza to, że kara może być nałożona, także w przypadku, gdy po stronie przedsiębiorcy nie będzie występować wina, rozumiana jako świadomość bezprawności zachowania. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, które wskazują - w jego ocenie - na nieumyślny charakter naruszenia przez Spółkę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W zgromadzonym bowiem materiale dowodowym brak jest jednoznacznych dowodów umyślnego naruszenia przez Spółkę ww. zakazu.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając

wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary - dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godziła w zbiorowe interesy konsumentów przede wszystkim na etapie wykonywania kontraktu. Istotą tego rodzaju naruszenia jest zachowanie przedsiębiorcy (silniejszej strony stosunku prawnego) polegające na wykorzystaniu przewagi wynikającej z uprzedniego zawarcia kontraktu poprzez zniekształcenie wynikających z przepisów oraz dobrych obyczajów praw i obowiązków stron kontraktu.

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na to, że na skutek jej stosowania w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta dochodzi do automatycznego przedłużenia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowy na kolejny, wielomiesięczny czas oznaczony, w trakcie którego - w przypadku umów zawartych na warunkach promocyjnych - konsument nie może zakończyć wiążącego go stosunku prawnego bez konieczności poniesienia konsekwencji finansowych w postaci obowiązku zwrotu ulgi przyznanej mu w momencie zawierania umowy. Skutki praktyki Spółki dotyczą zatem przede wszystkim ekonomicznych interesów konsumentów. Z drugiej strony, na ustalenie wysokości kwoty bazowej wpłynęła okoliczność stosowania przez Spółkę mechanizmów pozwalających na zmianę sposobu przedłużenia umowy po zawarciu umowy (w trakcie jej trwania), tj. dopuszczalność złożenia przez konsumenta oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy na czas oznaczony. Ponadto, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że w przypadku umów przedłużających się o czas oznaczony wynoszący 12 lub 24 miesiące, w przypadku złożenia wypowiedzenia - odpowiednio w trakcie pierwszego miesiąca lub pierwszych trzech miesięcy po przedłużeniu umowy - Spółka rezygnowała z prawa żądania zwrotu przyznanych konsumentowi w związku z przedłużeniem umowy ulg.

Oceniając wagę naruszenia, Prezes UOKiK miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona była w dużą grupę konsumentów-abonentów Spółki, obejmującą zarówno aktualnych abonentów Spółki korzystających z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Spółkę, jak i konsumentów, którzy byli abonentami Spółki w okresie stosowania praktyki i których umowy uległy już rozwiązaniu, co dla części z tych konsumentów wiązało się z koniecznością zwrotu ulgi, dla innych zaś z koniecznością „doczekania” do końca umowy i opłacania opłaty abonamentowej w celu uniknięcia kosztów związanych z wypowiedzeniem przedłużonej umowy terminowej.

Prezes Urzędu uwzględnił ponadto długi okres stosowania praktyki, który (przy założeniu, że: a) jedną z pierwszych umów zawartych przy wykorzystaniu wzorca umowy zawierającego w sobie domyślnie postanowienia o automatycznym przedłużeniu umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta zawarto pierwszego dnia stosowania tego wzorca, tj. 22 listopada 2010 r., b) zawarto ją na minimalny dopuszczalny przez Spółkę czas oznaczony, tj. 12 miesięcy oraz c) dokonano w stosunku do niej automatycznego przedłużenia na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta) rozpoczął się 23 listopada 2011 r.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędowi na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości [***] % przychodu

osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa, po zaokrągleniu do pełnych złotych wynosi [***] zł (słownie: [***] złotych).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W niniejszej sprawie miała miejsce okoliczność przemawiająca za podwyższeniem kwoty bazowej kary - znaczny zasięg naruszenia związany z umożliwianiem przez Spółkę zawarcia umowy na terenie całego kraju zarówno poprzez placówki Spółki, jak i z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość umożliwiających dotarcie z kwestionowaną ofertą do bardzo dużej liczby konsumentów zamieszkujących na znacznym obszarze Polski. W ocenie Prezesa Urzędu ta okoliczność obciążająca uzasadnia zwiększenie wyjściowego poziomu kary o 20%.

Okolicznością łagodzącą jest pozytywna reakcja na wszczęcie postępowania poprzez podjęcie działań mających na celu zaprzestanie praktyki, niestanowiących jednak pełnego zaprzestania, co skutkuje obniżeniem kwoty bazowej o 20 %. Za takie działania Prezes Urzędu uznał zmiany wprowadzone 15 maja 2014 r. do procesów zawierania nowych umów oraz do tzw. procesów utrzymaniowych, w ramach których konsumentom umożliwiono na etapie kontraktowania wybór sposobu przedłużenia umowy po zakończeniu okresu, na jaki umowa zostaje zawarta, przy czym, za datę realnego stosowania tego rozwiązania w ramach zawierania lub przedłużania umów za pośrednictwem infolinii Orange Polska przyjęto dopiero dzień 1 czerwca 2016 r. (wcześniej, mimo zastosowania odpowiednich rozwiązań systemowych, w praktyce możliwość dokonania wyboru sposobu przedłużenia umowy przez konsumenta była jedynie pozorna).

Ponieważ wskaźniki będące podstawą zwiększenia oraz obniżenia wyjściowego poziomu kary są tej samej wartości, wpływ tych czynników na wysokość kwoty bazowej niweluje się, wobec czego finalnie nie mają one wpływu na wysokość kary.

W pkt. II. 1 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Choć środek usunięcia trwających skutków naruszenia i kara pieniężna są względem siebie niezależne, Prezes Urzędu postanowił uwzględnić przedmiotową okoliczność przy nakładaniu kary pieniężnej i obniżyć nakładaną karę, obniżając kwotę bazową o 25 %, tj. o kwotę 9 543 458 zł po zaokrągleniu do pełnych złotych.

Wobec powyższego wysokość kary ustalono na poziomie **28 630 372, 00 zł (słownie: dwadzieścia osiem milionów sześćset trzydzieści tysięcy trzysta siedemdziesiąt dwa złote 0/100)**. Kwota ta stanowi [***] % przychodu Spółki, a [***] % kary maksymalnej. Oznacza to, że nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy.

Nakładając niniejszą decyzją karę pieniężną za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze - **charakter represyjny** (nakładana są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie - **prewencyjny** (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu - nadaje im charakter **dyscyplinujący** (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt III SK 31/04). W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele.

W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik 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.

Koszty postępowania (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 80 uokik w zw. z art. 7 nowelizacji uokik z 2015 r. w zw. z art. 3 nowelizacji uokik z 2014 r., Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik w zw. z art. 7 nowelizacji uokik z 2015 r. w zw. z art. 3 nowelizacji uokik z 2014 r., jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości **84,70 zł (słownie: osiemdziesiąt cztery złote 70/100)**.

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

Na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184 t.j. z późn. zm.) oraz stosownie do art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 1822 t.j., dalej: „kpc”) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie **miesiąca** od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184 t.j. z późn. zm.) oraz stosownie do art. 479³² § 1 i 2 kpc i art. 264 § 2 kpa w zw. z art. 83 uokik, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w terminie **tygodnia** od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
DYREKTOR
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów
Łukasz Wroński

Otrzymuje:

1. Pani
[***]
pełnomocnik Orange Polska S.A.
Orange Polska S.A.
Al. Jerozolimskie 160
02-326 Warszawa
2. a/a