



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

RLU.610.1.2019.EW
za p.o.

Lublin, 8 grudnia 2020 r.

DECYZJA NR RLU 4/2020
(wersja jawna)

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 1076 i 1086); po przeprowadzeniu postępowania wszczętego z urzędu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki Telestrady Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, przez osoby działające w imieniu i na rzecz Telestrada Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telestradą Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), wskutek czego narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086);
2. niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co stanowi naruszenie art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 287) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086);

i stwierdza się zaniechania ich stosowania z dniem 30 czerwca 2020 r.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 1076 i 1086); po

przeprowadzeniu postępowania wszczętego z urzędu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Telestradę Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie środki **usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** określonych w punkcie I sentencji decyzji, według następujących zasad:

1. poinformowania - w terminie nie później niż 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - wszystkich konsumentów, którzy od dnia 1 stycznia 2018 r. do dnia 30 czerwca 2020 r. zawarli z Telestradą S.A. z siedzibą w Warszawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (bez względu na to, czy umowy te zostały rozwiązane czy nadal obowiązują) o stwierdzonych przez Prezesa UOKiK w pkt I sentencji niniejszej decyzji praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów w formie pisma zawierającego informację o wydaniu niniejszej decyzji przez Prezesa UOKiK wraz z informacją (czcionką pogrubioną), że decyzja ta dotyczy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz jest prawomocna, a także że:

„Prezes UOKiK uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki Telestrady Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na:

-wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, przez osoby działające w imieniu i na rzecz Telestrada Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telestradą Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, wskutek czego narusza ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

-niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co stanowi naruszenie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsument, a tym samym narusza ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 30 czerwca 2020 r.

Jednocześnie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w niniejszej decyzji. Sąd powszechny związany jest bowiem decyzją Prezesa Urzędu w zakresie stwierdzenia tych praktyk.

Decyzja Prezesa UOKiK została udostępniona na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.”

Informacja przekazywana konsumentom będzie:

- w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką w rozmiarze co najmniej 11, kolorze czarnym i rodzaju Times New Roman,
- dostarczona konsumentom za pomocą korespondencji listownej (listów zwykłych).



2. opublikowania na oficjalnej stronie internetowej Telestrady Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa znajdująca się pod adresem www.telestrada.pl) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 08.12.2020 r. Nr RLU 4/2020 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Telestrady Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na:

- wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów przez osoby działające w imieniu i na rzecz Telestrady Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telestradą Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), wskutek czego narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086);

- niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co stanowi naruszenie art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 287) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086),

i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 30 czerwca 2020 r.

Treść decyzji Nr RLU 4/2020 dostępna jest na stronie: www.uokik.gov.pl”;

w ten sposób, że:

- ww. oświadczenie powinno zostać umieszczone na stronie głównej i być utrzymywane przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej oraz powinno być napisane:

- z zastosowaniem czarnej czcionki (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),

- zamieszczone w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px, tak aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki, tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10 px pomiędzy tekstem a ramką,

- w górnej części strony głównej domeny www.telestrada.pl z możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 1076 i 1086), po przeprowadzeniu postępowania wszczętego z urzędu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - nakłada się na Telestradę Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie;



1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1 sentencji decyzji, karę pieniężną w wysokości **4 207 204 zł** (słownie: cztery miliony dwieście siedem tysięcy dwieście cztery złotych), płatną do budżetu państwa;

2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji decyzji, karę pieniężną w wysokości **4 207 204 zł** (słownie: cztery miliony dwieście siedem tysięcy dwieście cztery złotych), płatną do budżetu państwa.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 1076 i 1086) oraz na podstawie art. 263 § 1, art. 263 § 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 256, 695 i 1298) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

obciąża się Telestradę Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie kosztami postępowania opisanego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w kwocie 200,80 zł (słownie: dwieście złotych osiemdziesiąt groszy) i zobowiązuje się Telestradę Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK) postanowieniem z dnia 9 stycznia 2019 r., numer sprawy: RLU.403.1.2019.EW, wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z oferowanymi konsumentom przez Telestradę Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usługami.

Dowód: Postanowienie Nr RLU 1/2019 z dnia 09.01.2019 r. w sprawie RLU.403.1.2019.EW i Zawiadomienie w sprawie RLU.403.1.2019.EW z dnia 10 stycznia 2019 r. K-37-40.

Postępowanie wyjaśniające wszczęte zostało w związku z wpływającymi do Prezesa Urzędu licznymi sygnałami rynkowymi i zawiadomieniami konsumentów oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów dotyczącymi nieprawidłowości związanych z działalnością Telestrady Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (dalej jako Przedsiębiorca lub Spółka) na rynku usług telekomunikacyjnych. Z przekazywanych skarg i zawiadomień wynikało, że Spółka wprowadza konsumentów w błąd co do swojej tożsamości, w ten sposób, że osoby działające w jej imieniu oraz na jej rzecz przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych, twierdząc lub sugerując, że reprezentują oni dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych. Ponadto, Przedsiębiorca zapewniał konsumentów, że przedmiotem dokonywanej czynności prawnej jest zmiana warunków umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, zazwyczaj poprzez obniżenie abonamentu, podczas gdy czynność ta polegała na zawarciu nowej umowy ze Spółką, tj. podmiotem, który wcześniej nie świadczył usług telekomunikacyjnych na rzecz tych konsumentów, czy niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.



W trakcie prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK pozyskał stanowisko Spółki zawierające wyjaśnienia wraz z kopiami wystąpień Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów z terenu całego kraju z lat 2018-2019 (dalej: PRzK lub MRzK) zawierające dokumentację skargową od konsumentów na działalność Przedsiębiorcy i dokumentację z interwencji związanych z tymi skargami.

W dniu 2 października 2019 r. Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego w postępowaniu wyjaśniającym, o którym mowa wyżej, materiału dowodowego, postanowieniem Nr RLU 34/2019, znak sprawy: RLU.610.1.2019.EW, postanowił o wszczęciu z urzędu, postępowania administracyjnego w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, przez osoby działające w imieniu i na rzecz Telestrada Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telestradą Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), co mogło naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.);

2. niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co mogło naruszać przepis art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 134) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym mogło naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.).

Dowód: Postanowienie RLU Nr 34/2019 z dnia 02.10.2019 r., znak sprawy: RLU.610.1.2019.EW i Zawiadomienie w sprawie RLU.610.1.2019.EW z dnia 03.10.2019 r., K-3-30.

Postanowieniem Nr RLU 36/2019 z dnia 28.10.2019 r. zaliczono w poczet dowodów do prowadzonego postępowania administracyjnego- RLU.610.1.2019.EW, wszystkie dokumenty uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RLU.403.1.2019.EW.

Dowód: Postanowienie Nr RLU 36/2019 z dnia 28.10.2019 r. w sprawie: RLU.610.1.2019.EW i Zawiadomienie z dnia 29.10.2019 r. w sprawie RLU.610.1.2019.EW, K-33-34.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 i 695: dalej jako kpa) pismem z dnia 8 września 2020 r. Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy.

Dowód: zawiadomienie z dnia 8 września 2020 r., numer pisma: RLU.610.1.2019.EW, K-1591-1592.

Spółka nie zapoznała się z aktami sprawy po otrzymaniu ww. zawiadomienia.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego- KRS pod numerem 0000028500 w dniu



17.07.2001 r. Zgodnie z wpisem do KRS jednym z przedmiotów działalności Spółki jest świadczenie usług telekomunikacyjnych. Spółka operuje na rynku klientów indywidualnych oraz biznesowych na terenie całego kraju, oferując m.in.: usługi telefonii stacjonarnej i komórkowej, internetu mobilnego i stacjonarnego, infolinii, VoIP. Usługi telekomunikacyjne świadczone są w oparciu o zawierane z konsumentami umowy cywilnoprawne.

Dowód: Informacja odpowiadająca odpisowi z Krajowego Rejestru Przedsiębiorców, K-41-49.

Przedsiębiorca oferuje konsumentom świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci stacjonarnej, komórkowej i łącza internetowego i zawiera umowy z konsumentami na podstawie opracowanych przez siebie wzorców umownych.

Dowód: wzorce umowne i Regulaminy świadczenia usług (telefonii stacjonarnej, komórkowej i łącza internetowego), K-78-104.

Oferta Spółki jest skierowana do nieokreślonej grupy konsumentów, jednakże analiza zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje, że konsumentami, którzy zostali dotknięci zarzucanymi jej praktykami, są w głównej mierze osoby starsze, w wieku przewyższającym 65 lat.

Wniosek ten uzasadniony jest treścią skarg i zawiadomień przesyłanych do Prezesa Urzędu, m.in. (pisownia oryginalna):

- mam już 86 lat i potrzebuję opieki. Rezygnuję z wszelkiej umowy, nie posiadam żadnej karty SIM....;

Dowód: skarga konsumentki do PRZK w Radzynie Podlaskim z dnia 13.03.2018 r., K-595.

-mam 89 lat, słaby wzrok i słuch. Nie podejrzewałam, że mogę paść ofiarą oszustwa i podpisałam dokumenty, które mi podsunął;

Dowód: skarga konsumentki do PRZK w Ostrołęce z dnia 05.11.2018 r., K-643.

- ... twierdził, że jest przedstawicielem operatora, z którego usług dotychczas korzystam, to jest Netii S.A. Dodatkowo podnoszę, że mój wiek 96 lat oraz stan zdrowia sprawiają, że nie zawsze jestem w stanie zweryfikować prawidłowość informacji, skłonny jestem okazywać zaufanie pracownikom dostawcy usług;

Dowód: pismo konsumenta do Telestrady S.A. z dnia 05.11.2018 r., K-682.

- w dniu 02.01.2019r. zjawił się u mojego dziadka przedstawiciel handlowy podając się za pracownika firmy Play..., który przyjechał do starszego schorowanego, pogrążonego w żałobie człowieka i wprowadził go celowo w błąd;

Dowód: skarga wnuczki konsumenta z dnia 07.02.2019 r., K-451.

- podejmując się interwencji w sprawie Miejski Rzecznik Konsumentów pragnie podkreślić, że konsumentka jest osobą starszą -75 lat i działała w zaufaniu do osoby, która przekonała ją, że kontaktuje się jako przedstawiciel dotychczasowego dostawcy usług (Netia S.A.);

Dowód: wystąpienie MRZK z Warszawy do Telestrady S.A. z dnia 10.04.2018 r., K-1382.

- ojciec jest w bardzo podeszłym wieku-90 lat, chory neurologicznie, nie był świadomy jakie dokumenty podpisuje w maju 2019r.



Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 14 maja 2020 r., Wystąpienie PRZ z Oświęcimia do Telestrady S.A. z dnia 20.03.2020 r., K-1497-1499.

Spółka nie wskazała żadnej określonej grupy docelowej, do której kieruje swoje oferty. Przedsiębiorca przyznał, że wpływały do niego pisma odnoszące się do wadliwości zawierania umów przez niektórych przedstawicieli w latach 2018, 2019 i 2020 r. (do 2 maja 2020 r.).

Prezes UOKiK na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę ustalił, że w okresie od 01.01.2018 r. do marca 2020 r. (pojedyncze wystąpienia dotyczą także 2017 r.) występowali do niej Powiatowi i Miejscy Rzecznicy Konsumentów z terenu całej Polski w sprawie unieważnienia/rozwiązania umów zawartych przez konsumentów pod wpływem wprowadzenia ich w błąd przez przedstawiciela Przedsiębiorcy, co do tożsamości przedsiębiorcy, z którym zawierana jest nowa umowa i nierespektowania przez Spółkę prawa do odstąpienia od tak zawartych umów. Spółka stwierdziła, że w każdym takim przypadku rozpatrzyła pozytywnie sprawę na korzyść konsumenta, dokonano weryfikacji i kontroli takich umów i w wyniku tego zakończono współpracę z (*tajemnica przedsiębiorcy*) przedstawicielami, których postępowanie budziło wątpliwości.

Dowód: pismo Spółki z dnia 22.01.2019 r. wraz z załącznikami, K-73-76.

Ustalono, że w okresie od 01.01.2020 r. do 02.05.2020 r. Spółka otrzymała (*tajemnica przedsiębiorcy*) reklamacji od konsumentów dotyczących podawania się przedstawiciela Przedsiębiorcy za dotychczasowego dostawcę usług i (*tajemnica przedsiębiorcy*) niepozostawienia kopii umowy. Było w tym okresie (*tajemnica przedsiębiorcy*) wystąpienie załatwione pozytywnie.

Dowód: pismo Spółki z dnia 04.05.2020 r. wraz załącznikami, w tym (*tajemnica przedsiębiorcy*) wystąpienie, K-1492-1532.

W trakcie prowadzonego w tej sprawie postępowania zwrócono się do wskazanych przez Spółkę, jako występujących do niej w imieniu konsumentów, 19 wybranych Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów z terenu całego kraju, z prośbą o informacje czy i ile otrzymywali skarg ze swojego terenu na działalność przedstawicieli Telestrady S.A. i czego te skargi dotyczyły w okresie 2018-2019 r.

Dowód: pisma Prezesa UOKiK do wybranych PRZK i MRZK z terenu całej Polski, K-614-619, 629-640, 702-704.

Odpowiedzi udzieliło 15 z nich, przesyłając informacje o skargach na działania przedstawicieli Telestrada S.A. na swoim terenie wraz z kopiami dokumentacji tych skarg i podjętych działań. Rzecznicy występowali w imieniu konsumentów do Spółki informując ją o bezprawnych działaniach jej przedstawicieli polegających m.in. na podawaniu się za dotychczasowego dostawcę usług i niepozostawianiu kopii umowy podpisanej w ramach takiej wizyty.

Dowód: pisma PRZK i MRZK wraz z kopiami dokumentacji skargowych i wystąpieniami do Spółki oraz odpowiedziami Spółki na te Wystąpienia, K-626-627, 646-647, 657-658, 677-678, 732-736, 751-753, 839-842, 925, 951, 957-959, 1022-1028, 1497-1498.

Zapytanie skierowano również do Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie, zwany dalej UKE, który zidentyfikował trzy skargi konsumenckie dotyczące zarzucanych Spółce działań.

Dowód: pismo Prezesa UKE z dnia 25.02.2019 r. wraz z załącznikami w postaci dokumentacji skargowej, K-459-580.



W trakcie niniejszego postępowania ustalono, że Spółka zawarła w 2018 r. - (*tajemnica przedsiębiorcy*) umów z konsumentami. Wszystkich reklamacji konsumenckich w 2018 r. było (*tajemnica przedsiębiorcy*) z czego:

- (*tajemnica przedsiębiorcy*) przypadków dotyczyło żądania unieważnienia umowy ze względu na wprowadzenie w błąd przez przedstawiciela Przedsiębiorcy, co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego (*tajemnica przedsiębiorcy*) żądań i niepozostawienia dokumentacji umownej (*tajemnica przedsiębiorcy*) żądań.

W 2019r. Spółka zawarła (*tajemnica przedsiębiorcy*) umów z konsumentami.

W okresie tym wpłynęło do Spółki (*tajemnica przedsiębiorcy*) reklamacji związanych z żądaniami unieważnienia umowy ze względu na wprowadzenie w błąd przez przedstawiciela Przedsiębiorcy, co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego (*tajemnica przedsiębiorcy*) żądań) i niepozostawienia dokumentacji umownej (*tajemnica przedsiębiorcy*) żądań.

Dowód: pismo Spółki z dnia 23.12.2019 r., K-1282-1282 i z dnia 22.01.2019 r., K-73-76.

Prezes UOKiK ustalił na podstawie przesłanych przez PRzK i MRzK z terenu całego kraju dokumentacji związanych z wystąpieniami do Spółki na skutek skarg konsumentów dotyczących unieważnienia umowy ze względu na wprowadzenie w błąd przez przedstawiciela Przedsiębiorcy, co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego i niepozostawienia dokumentacji umownej, że podejmowane przez nich interwencje spotykały się z pozytywną reakcją Przedsiębiorcy w postaci anulowania zawartych z konsumentami umów.

Ustalono ponadto, że Spółka informując PRzK i MRzK o anulowaniu zawartych z konsumentami umów posługiwała się standardowymi odpowiedziami (informowano o zawarciu umowy z konsumentem, o obowiązku przedstawiciela Spółki do rzetelnego informowania konsumenta o ofercie i o anulowaniu zawartej umowy mając na względzie polubowne załatwienie sporu).

Dowód: przykładowe Wystąpienie MRzK z Kraśnika z dnia 22.01.2018 r., K-119, Wystąpienie PRzK z Radzyna Podlaskiego z dnia 24.04.2018 r., K-839-842, wystąpienie MRzK z Warszawy z dnia 26.03.2019 r., K-144-145, Dowód: przykładowe odpowiedzi Spółki na Wystąpienia PRzK i MRzK: pismo do PRzK we Włodawie z dnia 26.02.2019 r., K-1343-1347, pismo do PRzK z Garwolina z dnia 11.03.2019 r., K-1366-1368, pismo do PRzK z Oświęcimia z dnia 02.04.2020 r., K-1494-1496.

Na podstawie informacji otrzymanych od Rzeczników ustalono (przykładowo), że:

1. Do MRzK w Warszawie w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 15 marca 2019 r. wpłynęły wnioski z prośbą o pomoc w sporze z Telestrada S.A., w których konsumenci skarżyli się, że zostali wprowadzeni w błąd przez przedstawiciela Spółki co do podmiotu, który reprezentują, bądź utrzymywali, że podpis pod umową został od nich podstępnie wyłudzony. W większości wniosków konsumenci wskazywali, że nie otrzymali egzemplarza umowy, na podstawie której Telestrada S.A. wystawiała faktury za usługi komunikacyjne (załączono kopie dokumentacji skarżących i korespondencji ze Spółką).

2. Do PRzK w Kraśniku w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 13 marca 2019 r. wpłynęły 4 skargi na działalność Telestrady S.A., we wszystkich PRzK skierował Wystąpienia do Spółki. Dwie z nich dotyczyły wprowadzenia w błąd co do tożsamości operatora, z którym konsument zawarł umowę. Wystąpienia Rzecznika zostały w tych sprawach pozytywnie rozpatrzone przez Spółkę (załączono kopie dokumentacji skarżących i korespondencji ze Spółką).

3. Do MRzK w Lublinie w 2018 r. i do 12 marca 2019 r. wpłynęły skargi na działania Telestrady S.A. MRzK skierował wystąpienia do Spółki. Część skarg dotyczyła wprowadzającego w błąd działania przedstawiciela Telestrady S.A., co do tożsamości przedsiębiorcy, z którym



zawierana była umowa (załączono kopie dokumentacji skarżących i korespondencji ze Spółką).

4. Do PRzK w Bochni wpłynęły skargi dotyczące praktyki przedsiębiorcy, które polegały w szczególności na tym, że:

- przedstawiciel przedsiębiorcy przedstawił się jako dotychczasowy operator telefoniczny konsumenta,
- twierdził, że chce przedłużyć umowę, podpisać aneks do dotychczasowo zawartej umowy,
- twierdził, że chce obniżyć kwotę abonamentu stacjonarnego,
- wyłudził podpis konsumenta,
- nie zostawił wszystkich egzemplarzy dokumentów podpisanych przez konsumenta lub zabrał umowę konsumenta podpisaną z dotychczasowym operatorem,
- w rzeczywistości reprezentował innego przedsiębiorcę i podpisanie dokumentów skutkowało zmianą operatora i zawarciem nowej umowy,
- operator utrudniał odstąpienie od umowy (załączono kopie dokumentacji skarżących i korespondencji ze Spółką).

Dowód: pismo MRzK w Lublinie z dnia 12.03.2019 r., K-819, pismo PRzK w Kraśniku z dnia 13.03.2019 r., K-924, pismo PRzK w Bochni z dnia 14.03.2019 r., K-969-970, pismo MRzK z Warszawy z dnia 15.03.2019 r., K-1167-1168.

Na podstawie analizy dokumentacji skargowej przesłanej przez PRzK i MRzK ustalono, iż Spółka na składane przez samych konsumentów reklamacje dotyczące anulowania umowy, zanim sprawa trafiła do PRzK lub MRzK, odpowiadała negatywnie, informując konsumenta o zawarciu ważnej umowy i wzywając do uregulowania wynikających z niej opłat.

Przykładowo: w piśmie do konsumenta z dnia 04.06.2018 r. Spółka informuje: *W odpowiedzi na reklamację z dnia 28.05.2018 r. w imieniu Telestrada S.A. informuję, że reklamacja została rozpatrzona **negatywnie**;*

- w piśmie do konsumenta z dnia 05.02.2018 r. Spółka informuje konsumenta: *reklamacja została załatwiona **negatywnie**;*

- w piśmie do konsumenta z dnia 26.11.2018 r. Spółka informuje: *W odpowiedzi na reklamację z dnia 19.11.2018 r. w imieniu Telestrada S.A. (adres Spółki) wyjaśniam, że reklamacja została załatwiona **negatywnie**;*

- *pismo do konsumentki z dnia 30.03.2018 r.: w odpowiedzi na reklamację z dnia 19 marca 2018 r. w imieniu Telestrada S.A. wyjaśniam, że Telestrada otrzymała umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych Oferta specjalna Przyjazna komórka. Umowa o świadczenie usług została zawarta w dniu 6 lutego 2018 r. i spełnia wymagania formalne, niezbędne do jej zrealizowania;*

- *pismo do konsumenta z dnia 25 lutego 2020 r.: w odpowiedzi na reklamację wyjaśniam, że reklamacja została rozpatrzona **pozytywnie w części**.*

Dowód: pismo Spółki do konsumentki z dnia 04.06.2018 r., K-1179-1180, pismo Spółki do konsumentki z dnia 30.03.2018 r., K-872-874, pisma do konsumentki z dnia 26.11.2018 r., K-300, pismo Spółki do konsumentki z dnia 05.02.2018 r., K-600-601, pismo Spółki do konsumenta z dnia 25.02.2020 r., K-1504-1505.

Zwrócenie się konsumenta z tą sprawą do PRzK lub MRzK i skierowanie wystąpienia przez ten organ do Spółki, spowodowało uznanie roszczeń konsumentów zgłaszanych we wskazanych wyżej reklamacjach.

Dowód: pismo Spółki do MRzK z Warszawy z dnia 03.07.2018 r., K-1172-1173, pismo MRzK do Prezesa UOKiK - Delegatura w Lublinie z dnia 12.03.2019 r., K-950, K-379-380 pismo Spółki do PRzK w Oświęcimiu z dnia 02.04.2020 r., K-1494-1498.



Prezes Urzędu ustalił na podstawie przesłanych przez Spółkę dokumentów, iż przedstawiciel zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Przedsiębiorcę zawierał ją z konsumentem w jego miejscu zamieszkania, gdzie następowało podpisanie umowy na wzorcu umownym przygotowanym przez Spółkę i kilku do niej załączników (oświadczeń).

Ustalono poniższe zasady działalności Przedsiębiorcy poza lokalem przedsiębiorstwa.

Jednostka realizująca telemarketing, która jest wewnętrzną jednostką Spółki, działała poprzez wykonywanie połączeń telefonicznych, w większości przypadków poprzedzających wizytę przedstawiciela Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta. Zadaniem tego działu było umówienie spotkania przedstawiciela z potencjalnym klientem. Telemarketerzy zatrudnieni są bezpośrednio w Spółce i postępowali się skrypcem rozmowy.

Dowód: pismo Spółki z dnia 22.01.2019 r., K-73-76.

Ustalono, iż druki Umowy stosowane przez Spółkę posiadały wyraźne logo Spółki wskazujące z kim zawierana jest umowa, odpowiednie pola oświadczeń klienta, w których konsument swoim podpisem zaznacza, że przedstawiciel zostawił kopię umowy i wszystkich innych druków (regulamin, oświadczenia, informacje dot. RODO).

Dowód: pismo Spółki z dnia 22.01.2019 r., K-73-76.

Na podstawie przekazanych przez Spółkę informacji ustalono, iż w procesie pozyskiwania klientów brały udział podmioty trzecie, tzw. Przedstawiciele handlowi, dalej jako przedstawiciele, z którymi Spółka zawarła umowy cywilnoprawne (*tajemnica przedsiębiorcy*). Wraz z umową przedstawiciel podpisywał „Kodeks etyczny Telestrada S.A.”, zwany dalej Kodeks, zawierający zestaw zasad, jakimi ma obowiązek się kierować przy realizacji usług na rzecz Spółki.

Do zawartej umowy obowiązywał Regulamin wynagradzania i zasad pozyskiwania Umów na usługi grupy kapitałowej Telestrada S.A. dla Przedstawiciela Handlowego, zwany dalej Regulaminem.

Do zadań przedstawiciela należał osobisty kontakt z umówionym potencjalnym klientem w miejscu jego zamieszkania, prezentacja oferty Telestrady S.A. i podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeśli konsument wyrażał na to zgodę.

Dowód: pismo Spółki z dnia 22.01.2019 r., K-76 i 382.

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka zawierała z przedstawicielami umowy (*tajemnica przedsiębiorcy*) w celu pozyskiwania klientów na usługi telekomunikacyjne przez nią świadczone.

Zadania realizowane przez przedstawicieli polegały na:

- kontakcie osobistym z potencjalnym klientem i przeprowadzeniu rozmów handlowych z klientami zainteresowanymi ofertą,
- prezentowaniu aktualnej oferty produktowej Przedsiębiorcy,
- wstępnej analizy potrzeb klienta,
- podpisywaniu umów na usługi Telestrada S.A.,
- przekazywaniu Spółce dokumentów niezbędnych do realizacji Umów na usługi Telestrada S.A. podpisanych z klientami,
- sprawdzaniu poprawności umów telekomunikacyjnych dostarczanych do biura Spółki.

Za wykonane prace, po ich przyjęciu przez Spółkę, przedstawiciel otrzymywał wynagrodzenie przewidziane w Regulaminie. Wynagrodzenie wypłacane było za każdy podpisany i uruchomiony abonament i składało się z (*tajemnica przedsiębiorcy*).



W Regulaminie przewidziano sytuacje w przypadku ziszczenia się których, wynagrodzenie nie było przedstawicielowi wypłacane (*tajemnica przedsiębiorcy*).

Wśród wymienionych sytuacji nie przewidziano utraty wynagrodzenia za wprowadzanie klientów w błąd, co do identyfikacji przedsiębiorcy na rzecz, którego działa przedstawiciel i sytuacji niepozostawienia kopii dokumentów klientowi po zawarciu umowy. Okres rozliczeniowy dla przedstawiciela wynosił jeden miesiąc kalendarzowy.

Wynagrodzenie stałe określono na (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł i było ono zależne od minimum sprzedażowego, które wynosiło (*tajemnica przedsiębiorcy*) prawidłowo podpisanych umów w miesiącu. Prowizja naliczana była według ustalonego mnożnika, który powyżej (*tajemnica przedsiębiorcy*) umów wzrastał (*tajemnica przedsiębiorcy*).

Utrata wynagrodzenia przez przedstawiciela następowała w przypadku rezygnacji klienta z zawartej umowy, na którymkolwiek etapie realizacji usług (*tajemnica przedsiębiorcy*).

Dowód: wzorzec umowy zawieranej z przedstawicielem, K-375-377.

Dowód: Regulamin wynagradzania i zasad pozyskiwania Umów na Usługi grupy kapitałowej Telestrada S.A. dla Przedstawiciela Handlowego, K-378-381.

Ustalono, że osobami nadzorującymi prace przedstawicieli Spółki byli kierownik sprzedaży i kierownik biura terenowego zatrudnieni u Przedsiębiorcy. Zakres obowiązków tych osób zawierał m.in. (*tajemnica przedsiębiorcy*).

Dowód: zakresy obowiązków, K-1590-1593.

W 2018 r. Spółka współpracowała z (*tajemnica przedsiębiorcy*) przedstawicielami, którzy działali na terenie całego kraju. W 2019 r. roku było ich (*tajemnica przedsiębiorcy*), a w 2020 r. (*tajemnica przedsiębiorcy*). Na koniec czerwca 2020 r. dla Spółki nie działał aktywnie żaden przedstawiciel.

Spółka zrezygnowała z tego kanału pozyskiwania klientów ze względu na sytuację panującą w kraju- COVID-19.

Dowód: pismo z dnia 29 czerwca 2020 r., K-1538-1539.

Na skutek zidentyfikowania przez Spółkę pojedynczych przypadków nierzetelnego działania swoich przedstawicieli w 2019 r. rozwiązano z tego powodu umowy z (*tajemnica przedsiębiorcy*) przedstawicielami.

Dowód: pismo Spółki z dnia 21.10.2019 r., K-1254-1259 i z dnia 23.12.2019 r., K-1282-1283.

Na podstawie zgromadzonej dokumentacji skargowej Prezes Urzędu ustalił w zakresie zarzutu I.1 i I.2 sentencji decyzji, iż przedstawiciel Przedsiębiorcy podawał się za dotychczasowego przedstawiciela firmy telekomunikacyjnej, z którą konsument miał podpisaną umowę i nie zostawiał konsumentowi kopii dokumentacji umownej.

Potwierdzają to skargi konsumentów (pisownia oryginalna):

-dnia 12.01.2019 r. zjawił się mężczyzna do mojego domu o przedłużenie umowy na telefon stacjonarny z Orange. Ja pytałem jego czy on jest z Orange. Powiedział, że musieli zmienić z Orange na Telestradę ze względu na podatek. Ja uwierzyłem a to on skłamał, bo przyszły nam rachunki z Orange i Telestrady. Ja mam 89 lat i nie mogę na dwie firmy płacić,

Dowód: wniosek konsumenta do PRzK w Ostródzie z prośbą o interwencję, K-1356.

-po podpisaniu podsuniętych dokumentów szybko opuścił mój dom nie zostawiając żadnej kopii umowy, żadnego dokumentu.



Dowód: pismo konsumentki do Zarządu Spółki z dnia 07.03.20209 r., K- 1404.

-przedstawiciel podszył się pod firmę Netii do której należę od paru lat. Wstyd, że wysyłają do starszych osób swoich przedstawicieli żerujących na naiwności i łatwowierności osób w podeszłym wieku. Takie zachowanie państwa przedstawiciela kwalifikuje się na zgłoszenie do policji, co zresztą uczyniłam.

Dowód: pismo konsumentki do Spółki z dnia 14.03.2018 r., K-870.

- z relacji dziadka wynika, że umowa została dosłownie podpisana na masce samochodu.

Dowód: skarga wnuczki konsumenta z dnia 07.02.2019 r. K-451

- ... a gdy złożyłam podpisy zabrał oba egzemplarze umowy i uciekł do samochodu.

Dowód: wniosek konsumentki o interwencję Prezesa UKE z dnia 28.11.2018 r., K- 522

-po podpisaniu umowy szybko opuścił mój dom

Dowód: pismo konsumentki do UKE z dnia 26.04.2018 r., K- 579

- jedyną umowę, jaką mam jest to umowa z firmą ORANGE. Spytałam Pana czy jest z tej firmy-potwierdził.

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w Ostrołęce o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643.

- oświadczam, że w chwili podpisania umowy moja mama nie była świadoma zobowiązania jakiego się podjęła. Pracownik Państwa spółki wylegitymował się jako pracownik konkurencyjnej firmy telekomunikacyjnej tj. Orange Polska SA, która jest znana mojej mamie, ponieważ moja mama jest klientem Orange Polska od wielu lat, co wzbudziło jej zaufanie.

Dowód: dokumentacja skargowa PRzK w Białymstoku, oświadczenie z dnia 20.08.2019 r. skierowane do Telestrady S.A. o uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, K-1463.

- w dniu 02.01.2019 r. zjawił się u mojego dziadka Państwa przedstawiciel (mail adresowany do Spółki), który podając się za przedstawiciela Play, przekazał dziadkowi informacje, że przyjechał przepisać telefon z babci na dziadka, ponieważ wie, iż Pani Janina nie żyje.

- w dniu 05.02.2019r. dziadek otrzymał podziękowania od Telestrady za dołączenie do grona klientów z numerem telefonu komórkowego. Niniejszym wnoszę skargę na pracownika Państwa firmy, który przyjechał do starszego, schorowanego człowieka pogrążonego w żałobie i wprowadził go celowo w błąd. Składam również reklamację na brak jakiejkolwiek dokumentacji dostarczonej terminowo do abonenta, która umożliwiłaby zapoznanie się proponowanymi warunkami i gwarantowała prawo wynikające z ustawy konsumenckiej do odstąpienia od umowy zawieranej poza siedzibą firmy;



Dowód: mail wnuczki konsumenta do Spółki z dnia 07.02.2019 r., przesłany do wiadomości Delegatury UOKiK w Lublinie, K-451.

- *nie podpisywałam z Państwa firmą żadnej umowy. Jedyne rozmowy jakie prowadziłam w ostatnim czasie nt. przedłużenia/zmiany umowy z firmą telekomunikacyjną, to rozmowy z NETIĄ (a przynajmniej za pracownika tejże firmy podała się osoba dzwoniąca do mnie z ofertą oraz człowiek, który przywiózł umowę i zabrał ją mimo moich protestów- w obu egzemplarzach, tuż po złożeniu na nich podpisów przez mnie);*

Dowód: pismo konsumentki do Spółki z dnia 23.10.2018 r. (z dokumentacji skargowej przekazanej przez UKE), K-554.

- *w dniu 08.10.2018 r. zjawił się państwa pracownik i poinformował mnie o przedłużeniu umowy na telefon. Jediną umowę, jaką mam jest to umowa z firmą ORANGE. Spytałam Pana czy jest z tej firmy-potwierdził. Wobec czego uspił moją czujność. Mam 89 lat, słaby wzrok i słuch..... Nie zostawił mi żadnych dokumentów, spytałam dlaczego, odpowiedział, że przyjdą pocztą. W dniu 29.10.2018 r. otrzymałam od Państwa pismo, które pokazałam synowej, a ona wytłumaczyła mi, że podpisałam nową umowę z inną firmą i na dodatek na telefon komórkowy, którego nie posiadam;*

Dowód: wniosek konsumentki do PRZK w Ostrołęce o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643-644.

-..... *żądam naprawienia szkody w postaci unieważnienia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w dniu 20 czerwca 2018 r. Wskazuję, że przedstawiciel Państwa firmy w dniu 20 czerwca 2018 r. zjawił się w moim mieszkaniu w Białymstoku. Nie przedstawił się należycie -nie podał swoich danych identyfikacyjnych, w szczególności nazwy spółki. Twierdził, że jest przedstawicielem operatora, z którego usług telefonii stacjonarnej korzystałam, to jest Netii S.A., i że jestem zobowiązany do złożenia podpisów na dostarczonych przez niego dokumentach. Dodatkowo podnoszę, że mój wiek (96lat) oraz stan zdrowia sprawiają, że nie zawsze jestem w stanie zweryfikować prawidłowość informacji uzyskiwanych od przedstawiciela przedsiębiorcy, skłonny jestem raczej okazywać zaufanie pracownikom dostawcy usług;*

Dowód: pismo konsumenta do Spółki z dnia 05.11.2018 r., dokumentacja skargowa MRZK z Białegostoku, K- 682.

- *w dniu 18 kwietnia 2018r. przyjechał do mnie Pan (imię i nazwisko przedstawiciela). Przekonywał mnie, że pracuje dla Orange i przekazuje dokumenty do podpisania, celem uzyskania zniżek. Uwierzyłam mu i podpisałam, nie wiedząc, że tak naprawdę podpisuję umowę z Telestradą. Wczoraj (22 maj 2018r.) otrzymałam telefon z Orange, że wypowiedziałam umowę z Orange..... Dodam, że jestem osobą starszą, źle widzę i mimo oznaczeń dokumentów nie wiedziałam, że podpisuję umowę z Telestradą;*



- konsumentka zwraca się z wnioskiem o anulowanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w operatorem Telestrada i przywrócenia umowy z Orange. Przy podpisywaniu umowy z Telestradą dokumentu nie wydano -więc ustalono, że Rzecznik uzyska go bezpośrednio u Operatora;

Dowód: Wniosek konsumentki do PRzK w Sokółce z dnia 23.05.2018 r., K-740-741.

Dowód: Protokół PRzK w Sokółce z dnia 3 lipca 2018 r. z ustaleń z konsumentką, K-738.

- w dniu 17.07.2018 r. zostałam wprowadzona w błąd. Zatelefonował do mnie mężczyzna, przedstawił się jako przedstawiciel firmy NOVUM (z tą firmą mam podpisaną umowę na telefon stacjonarny), poinformował mnie, że wkrótce kończy się moja dotychczasowa umowa na usługi telekomunikacyjne, w związku tym przybędzie z nową umową. Byłam przekonana, że chodzi o przedłużenie dotychczasowej umowy na telefon stacjonarny w firmie NOVUM. Przedstawiciel podał mi do podpisania umowę, nie informując, że umowa dotyczy innych usług i innego operatora. Poza tym nie zostawił mi jednego egzemplarza umowy ani karty SIM. Pragnę podkreślić, iż do tej pory nie posiadałam telefonu komórkowego ani Internetu i nie wyrażałam chęci posiadania takich usług. 14.08.2018r. wystąpiłam do firmy Telestrada S.A. rezygnację z umowy. Na złożoną rezygnację nie otrzymałam odpowiedzi, za to 19.09.2018 r. otrzymałam następną fakturę, którą ponownie zareklamowałam;

Dowód: Wniosek konsumentki do PRzK w Mińsku Mazowieckim z dnia 21.09.2018 r., K-960-961.

- oświadczam, że we wrześniu 2018 r. w moim domu zjawiała się Pani, która poinformowała mnie, że kończy swój termin obowiązywania umowa dotycząca telefonu stacjonarnego z dnia 31.10.2018r. u operatora Orange. Pani poprosiła o umowę z Orange, którą zabrała ze sobą. Byliśmy przekonani, że Pani reprezentuje dotychczasowego Operatora tj. firmę Orange. Pani zaproponowała przedłużenie dotychczasowej umowy z firmą Orange i poleciła złożenie podpisu na przedłożonych dokumentach. Nieświadomy, że Pani reprezentuje zupełnie inną firmę, nie związaną z firmą Orange, złożyłem podpis na dokumencie. Nie otrzymałem żadnego egzemplarza podpisanych dokumentów. Kilka dni po zawarciu umowy skontaktowała się ze mną Pani, która zapytała czy chcę zrezygnować z dotychczasowej umowy z firmą Orange. Zaskoczony sytuacją odpowiedziałem, że nie chcę rozwiązywać umowy z dotychczasowym Operatorem. Pani poinformowała mnie, że należy sporządzić pisma do Telestrady oraz Orange, że nadal chcę aby moim usługodawcą była firma Orange i że chcę anulować umowę z Telestradą S.A. ...;

Dowód: Wniosek konsumenta do PRzK w Bochni z dnia 22.10.2018 r. o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta, K-1003.



- jestem chorą kobietą liczącą 93 lata. W lutym tego roku (daty dokładnie nie pamiętam) przyszedł do mnie jakiś Pan i zaproponował mi niższy abonament telefoniczny. Ja nie będąc świadoma tego, że jest to zmiana operatora, tym bardziej że trzykrotnie potwierdził, że jest to ta sama sieć podpisałam dokumenty. Nie pozostawił mi żadnej kopii umowy oraz innego dokumentu;

Dowód: wniosek konsumentki do PRZK w Dębicy z dnia 11.03.2019 r., K-1402.

- z otrzymanej korespondencji wynika, iż w dniach 5-6 lutego br. do domu skarżącego przyszedł Państwa przedstawiciel, który podał się za przedstawiciela dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych. Poprosił konsumenta o podanie takich danych, jak : posiadany pakiet, wysokość opłata abonamentowych. Państwa pełnomocnik poinformował ..., że ma korzystniejszą ofertę i że za 18 zł miesięcznie będzie mógł dzwonić do wszystkich bez ograniczeń. Skarżącemu wydało się, że zaproponowane warunki są korzystne dlatego je zaakceptował Kiedy skarżący udał się do pokoju okazało się, że wszystkie dokumenty z podpisami konsumenta zostały przez Państwa pełnomocnika zabrane;

Dowód: pismo PRZK z Puław z dnia 02.04.2019 r. do Spółki, K-1414-1415.

- oświadczam, że w chwili podpisania umowy moja mama nie była świadoma zobowiązania jakiego się podjęła. Pracownik Państwa spółki wylegitymował się jako pracownik konkurencyjnej firmy telekomunikacyjnej tj. Orange Polska SA, która jest znana mojej mamie, ponieważ moja mama jest klientem Orange Polska od wielu lat, co wzbudziło jej zaufanie. Umowa miała dotyczyć tego samego abonamentu (usługa dotycząca telefonu stacjonarnego), lecz opłaty za korzystanie z usług telekomunikacyjnych miały być mniejsze niż dotychczasowe, co również wzbudziło zaufanie mojej mamy Moja mama posiada jedynie telefon stacjonarny, a umowa którą podpisała dotyczy abonamentu na telefon komórkowy, którego nie ma..... Moja mama ma 73 lata, zatem świadomość dotycząca podjęcia zobowiązania jest znikoma, z racji wielu chorób, z którymi się zmagają.

Dowód: dokumentacja skargowa PRZK w Białymstoku, oświadczenie z dnia 20.08.2019 r. skierowane do Telestrady S.A. o uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, K-1463-

- składam również reklamację na brak jakiegokolwiek dokumentacji dostarczonej terminowo do abonenta, która umożliwiłaby zapoznanie się proponowanymi warunkami i gwarantowała prawo wynikające z ustawy konsumenckiej do odstąpienia od umowy zawieranej poza siedzibą firmy;

Dowód: mail wnuczki konsumenta do Spółki z dnia 07.02.2019 r., przestany do wiadomości Delegatury UOKiK w Lublinie, K-451.



- człowiek, który przywiózł umowę zabrał ją mimo moich protestów- w obu egzemplarzach, tuż po złożeniu na nich podpisów przez mnie;

Dowód: pismo konsumentki do Spółki z dnia 23.10.2018 r. (z dokumentacji skargowej przekazanej przez UKE, K-554.

- nie zostawił mi żadnych dokumentów, spytałam dlaczego, odpowiedział, że przyjdą pocztą.

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w Ostrołęce o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643-644.

- przy podpisywaniu umowy z Telestradą dokumentu nie wydano -więc ustalono, że Rzecznik uzyska go bezpośrednio u Operatora;

Dowód: Protokół PRzK w Sokółce z dnia 3 lipca 2018 r. z ustaleń z konsumentką, K-738.

- poza tym nie zostawił mi jednego egzemplarza umowy ani karty SIM.

Dowód: Wniosek konsumentki do PRzK w Mińsku Mazowieckim z dnia 21.09.2018 r., K-960-961.

- nie otrzymałem żadnego egzemplarza podpisanych dokumentów.

Dowód: Wniosek konsumenta do PRzK w Bochni z dnia 22.10.2018 r. o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta, K-1003.

- nie pozostawił mi żadnej kopii umowy oraz innego dokumentu;

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w Dębicy z dnia 11.03.2019 r., K-1402.

Ustalono, że za 2019 r. Spółka osiągnęła przychód (obrót, o którym mowa w ustawie z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2020r., poz. 1076 i 1086), dalej jako ustawa okik w wysokości: *(tajemnica przedsiębiorcy)* zł.

Dowód: rachunek wyników za 2019 r., K-1532.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy okik, ochrona interesów konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy tej ustawy. 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 funkcjonowaniu¹.

Interes publiczny wymaga, aby zapewniona była ochrona konsumentów w procesie zawierania i następnie wykonywania umów w sektorze telekomunikacyjnym. Bardzo istotna jest w szczególności potrzeba zapewnienia przestrzegania praw konsumentów przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

1 Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygnatura akt XVII Amr 8/90.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub mogą stać się klientami Spółki tj. zawrzeć z nią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, 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 Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zarzut naruszenia art. 24 ustawy okik

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 stanowi zaś, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ustawy okik jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, o czym mowa w art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm.) dalej jako kc, w zw. z art. 4 pkt 12 ustawy okik.

W związku z powyższym za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy uznać takie zachowanie przedsiębiorcy, które spełnia kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy okik;
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
- zachowanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik, taką praktykę stanowią w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Status przedsiębiorcy

Ustawa okik zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 ustawy okik pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2019 r. poz. 1292, dalej jako „Prawo przedsiębiorców”). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców za przedsiębiorcę uznaje m. in. osobę prawną wykonującą działalność gospodarczą.

Telestrada Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 00028500. Spółka do KRS została wpisana w dniu 17.07.2001 r. Telestrada S.A. jest osobą prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą w zakresie usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy okik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w tej ustawie i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.



Odpowiedzialność za podmioty trzecie

Przed przedstawieniem szczegółowych rozważań w kwestii stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk, Prezes Urzędu zamierza odnieść się do specyfiki jej działalności, wynikającej z faktu posługiwania się podmiotami trzecimi przy pozyskiwaniu klientów i zawieraniu umów z konsumentami. Prezes Urzędu stwierdza, że fakt ten w żadnej mierze nie wpływa na możliwość przypisania Spółce stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Istotne są bowiem relacje Spółki z tymi podmiotami, wynikające z zawartych z przedstawicielami umów (*tajemnica przedsiębiorcy*).

Jak już wskazano, w ww. umowach Spółka powierzyła przedstawicielom podpisywanie umów na usługi Telestrada S.A. - § 1 umowy (*tajemnica przedsiębiorcy*), w swoim imieniu i na swój rachunek na podstawie pełnomocnictwa - § 4 pkt 4.11 Wzorca Umowy (*tajemnica przedsiębiorcy*).

Dowód: wzorzec umowy (*tajemnica przedsiębiorcy*), K-375-377.

Na podstawie tych umów przedstawiciele zostali umocowani do działania w imieniu i na rzecz Spółki. W imieniu i na rzecz Spółki działali również telemarketerzy będący jej pracownikami, którzy umawiali wizyty przedstawicieli w domach konsumentów. W konsekwencji, ich działania i zaniechania muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki.

Niezależnie od tego, czy w umowach Spółka uregulowała bardziej lub mniej szczegółowo obowiązki przedstawicieli, w kontaktach z konsumentami prezentowali oni ofertę Spółki, dążąc do podpisania przez konsumenta umowy właśnie ze Spółką. Przedstawiciele nie podejmowali wobec konsumentów w swoim imieniu żadnych czynności faktycznych ani prawnych. Spółka ponosi tym samym odpowiedzialność za działania jej przedstawicieli względem konsumentów podejmowane na podstawie zawartych umów cywilnych. To do Spółki należała ocena, czy przedstawiciel wykonuje prawidłowo przewidziane w umowie obowiązki. Na podstawie zawartych umów Spółka miała możliwość zareagowania, jeżeli przedstawiciel nie wykonywał ich należycie, np. poprzez wypowiedzenie zawartej z nim umowy ze skutkiem natychmiastowym. Spółka zapewniła sobie także bezpośredni, realny wpływ na to, jak wyglądać miała sprzedaż jej usług. Do umów (*tajemnica przedsiębiorcy*) obowiązywał Regulamin, gdzie zawarto definicje np. prawidłowo podpisanej umowy, osoby nadzorującej pracę przedstawicieli, produktów oferowanych konsumentom, umowy, raportów umów podpisanych. Przy takim ukształtowaniu praw i obowiązków stron umowy oraz roli Spółki w procesie proponowania i oferowania konsumentom usług telekomunikacyjnych, w pełni uzasadnione jest stwierdzenie, że działania i zaniechania jej przedstawicieli muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki.

W niniejszej sprawie należy uznać, że Spółka mimo licznych skarg konsumentów świadomie godziła się na praktyki stosowane przez jej przedstawicieli, śladowo wyciągała wobec nich konsekwencje za wprowadzanie konsumentów w błąd i nie pozostawianie dokumentów związanych z zawartą umową (*tajemnica przedsiębiorcy*) rozwiązane umowy. Skargi konsumentów i wystąpienia PRzK i MRzK z zakresu ochrony konsumentów do Spółki pochodzą z terenu całej Polski i obejmują lata 2018-2020, tym samym uznać należy, iż Spółka nie ingerowała wystarczająco w zakwestionowany przez Prezesa UOKiK sposób działania jej przedstawicieli oraz czerpała zyski z tej działalności.

W związku z powyższym, w opinii Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca może w przedmiotowej sprawie odpowiadać za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami

Art. 24 ust. 2 ustawy okik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom



rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji; proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Zgodnie z art. 24 ust. 3 ww. ustawy nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Należy przyjąć, że zachowanie sprzeczne z prawem to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego.

Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych.

Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego.

Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

W niniejszej sprawie Przedsiębiorcy zarzucono działania sprzeczne z prawem. W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się podejmowania właśnie takich działań.

Zarzuty z pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji dotyczą stosowania przez Przedsiębiorcę: nieuczciwych praktyk rynkowych i naruszenia ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 287, dalej jako upk).

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070 ze zm.), dalej jako upnpr. Nieuczciwe praktyki rynkowe są działaniami zakazanymi na podstawie upnpr, a zatem są praktykami bezprawnymi.

Zgodnie z art. 3 upnpr, stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje 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. Produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

2 Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



Art. 4 ust. 2 upnpr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, zaś praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 upnpr), jak i zaniechaniu (art. 6 upnpr). Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe³. W myśl art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr).

Ustawa zawiera również definicję legalną pojęcia „decyzji dotyczącej umowy”, przez co należy rozumieć podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, czy zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania (art. 2 pkt 7 upnpr).

Bezprawność działań- naruszenie upk.

Zakwestionowane działania Spółki dotyczą także niezgodności z przepisami prawa tj. upk, która określa w szczególności: obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza siedzibą przedsiębiorstwa, a także zasady i tryb wykonywania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa.

Zgodnie z art. 15 ust. 1 upk przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.

Model przeciętnego konsumenta

Dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jednocześnie upnpr definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych cech dokonuje 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 lub umysłowa (art. 2 pkt 8 upnpr).

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność, określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna, i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej

3 Por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 lutego 2011 r., sygn. akt VI ACa 694/10.

dziejnie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista.

Przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. Przeciętny konsument zderzony z siatką pojęciową charakterystyczną dla istniejących stosunków prawnych ma prawo przypuszczać, że przedstawiana mu oferta jest ofertą pochodzącą od jego dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych w sytuacji, gdy przedstawiciel potwierdza ustnie, iż reprezentuje tego dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych.

Adresatem działań Spółki polegających na prezentowaniu i oferowaniu usług telekomunikacyjnych jest ogół konsumentów. Oferta Spółki nie wskazuje, aby działania te były kierowane do szczególnej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów. Spółka oferuje swoje usługi nieograniczonemu kręgowi odbiorców. De facto każda osoba zainteresowana usługami Spółki może z nich skorzystać, tj. zawrzeć ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na określonych warunkach. Poczynione ustalenia wskazują jednak, że klientami Spółki są w dużej liczbie przypadków osoby powyżej 65 roku życia.

W ocenie Prezesa Urzędu, wynika to przede wszystkim z charakterystyki stacjonarnych usług telekomunikacyjnych. Zasady doświadczenia życiowego uzasadniają wniosek, że z tego typu telefonów korzystają głównie osoby starsze, przyzwyczajone do tradycyjnych form kontaktu telefonicznego. W opinii Prezesa Urzędu nie można na tej podstawie wnioskować, że Spółka kieruje swoją ofertę wyłącznie do takich osób, jednakże ww. okoliczności uwzględnić należy również przy analizie modelu przeciętnego konsumenta usług telefonii stacjonarnej.

Osoby starsze z reguły charakteryzują się pewnymi cechami, które sprawiają, iż są szczególnie podatne na praktyki stosowane przez Spółkę. W tej grupie konsumentów dominują osoby mające niższą od przeciętnej świadomość zmieniającego się m.in. otoczenia prawno-gospodarczego. Są to również często osoby w trudniejszej sytuacji materialnej, które utrzymują się z emerytury lub renty, co może skłaniać je do podejmowania decyzji finansowych choćby pozornie maksymalizujących oszczędności, na co wskazują również pisma konsumentów kierowane do Spółki, PRzK, MRzK i UKE. Jednocześnie osoby starsze charakteryzują się zwykle wyższym poziomem zaufania wobec osób trzecich. Osoby te z reguły nie posiadają także wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych. Osoby starsze często zmagają się z różnego rodzaju chorobami i dolegliwościami (np. wady wzroku, słuchu, powolność ruchowa) utrudniającymi im codzienne funkcjonowanie, jak również właściwą ocenę kierowanych do nich komunikatów marketingowych, czy też przedstawianych im do podpisania umów. Z wyżej wymienionych powodów osoby te często są także bardziej podatne na presję. Wskazane wyżej cechy były niewątpliwie wykorzystywane przez Spółkę w procesie zawierania umów telekomunikacyjnych.

Z uwagi na powyższe w niniejszej sprawie za przeciętnego konsumenta uznano osobę, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy kontaktach z przedsiębiorcami, przy uwzględnieniu jednak ww. ograniczeń charakterystycznych dla konsumentów korzystających z usług telefonii stacjonarnej. Przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie należy zatem określić jako osobę, która ma ogólną wiedzę o przysługujących jej uprawnieniach w zakresie zawierania umów, jednakże nie orientuje się co do konkretnych rozwiązań prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności nie zna terminów lub pojęć ustawowych.



Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Prześlanka ta jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości rozumianej jako nieokreślona i nieograniczona grupa podmiotów, których nie da się zidentyfikować. Ustawa oklik nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu Najwyższego, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) 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.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata. 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 konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest tym samym konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Praktyki Spółki godziły w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować. Praktyki te miały zatem charakter powtarzalny i skierowane były do osób, które nie zostały zindywidualizowane- potencjalni klienci Spółki.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć stricte ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Zarzucone Spółce praktyki naruszają pozaekonomiczne i ekonomiczne interesy konsumentów na etapie zawierania umowy (praktyki z pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji).

Praktyka z pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji godzi przede wszystkim w prawo konsumentów do uzyskania rzetelnych informacji o tożsamości Spółki, przedmiocie jej oferty i rzeczywistym celu wizyty przedstawiciela w miejscu zamieszkania konsumenta. Sugerowanie, a nawet jednoznaczne wskazywanie przez przedstawicieli Spółki, że działają w imieniu znanego konsumentowi dotychczasowego operatora w celu przedłużenia umowy



lub korzystnej zmiany jej warunków, wprowadzało konsumenta w błąd. Takie informacje uniemożliwiały konsumentowi ustalenie, jaki przedsiębiorca nawiązał z nim kontakt i zaproponował zawarcie umowy. Mogły zarazem wpływać na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, z czym związane są określone skutki finansowe, wynikające z faktu zawarcia tej umowy, jak i ewentualnego rozwiązania przez konsumenta jednej z wiążących go umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Należy zauważyć, że w przypadku, gdy umowa konsumenta z dotychczasowym operatorem jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, jednostronne rozwiązanie takiej umowy przez konsumenta spowoduje, że zgodnie z przepisami Prawo telekomunikacyjne konsument będzie, co do zasady zobowiązany do zwrotu kosztów udzielonych mu przez tego operatora ulg. Także sam fakt zawarcia dwóch umów z dwoma różnymi operatorami, gdzie w przypadku Spółki zaoferowano konsumentowi telefon komórkowy lub internet, a z racji wieku nie był on zainteresowany tego typu ofertami, stawiało konsumenta przed faktem ponoszenia nieplanowanych i niepotrzebnych dodatkowych opłat, co obciążało jego budżet.

Ponadto naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów związane było z wywołaniem u konsumentów poczucia wprowadzenia w błąd, tj. bycia adresatem nieuczciwej praktyki. U wielu konsumentów taka sytuacja mogła wywołać dotkliwy dyskomfort, zwłaszcza u osób starszych, bardziej podatnych na stres. W odczuciu konsumentów, którzy uchybili terminowi na odstąpienie, ponieważ nie wiedzieli o dokonaniu czynności prawnej ze Spółką, dalsza (niechciana) współpraca z nieuczciwym przedsiębiorcą może budzić poczucie niesprawiedliwości. Wprowadzenie w błąd, co do przedmiotu oferowanej usługi i rzeczywistego celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką, wiązało się ponadto z zakończeniem współpracy z dotychczasowym dostawcą usług, z którym konsument nierzadko był związany przez wiele lat. Zakończenie tej relacji mogło dla konsumenta wiązać się z poczuciem utraty zaufanej marki, tj. renomy poprzedniego dostawcy, zadowolenia ze współpracy.

Negatywny wpływ na interesy zarówno ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne konsumentów wywierała także praktyka z pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji. Niedoręczanie konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej sprawiało, że konsument nie uzyskiwał informacji o warunkach, na jakich umowa została zawarta, bowiem nie mógł zapoznać się z jej treścią, a w konsekwencji mógł zostać obciążony skutkami jej niewykonywania.

Naruszenie pozaekonomicznych interesów związane było z wywołaniem u konsumenta poczucia wprowadzenia go w błąd, tj. bycia adresatem nieuczciwej praktyki. Podobnie jak w przypadku praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji decyzji taka sytuacja mogła wywołać u konsumentów dyskomfort i stres, szczególnie wśród osób starszych, będących głównymi ofiarami praktyki Spółki.

Natomiast fizyczny brak umowy lub jej elementów powodował de facto, że konsument nie mógł zapoznać się z jej treścią, zatem mógł zaniechać skorzystania z uprawnień po zawarciu umowy np. prawa odstąpienia od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni od jej zawarcia.

Skutkami obu praktyk jest również to że konsument był zmuszony do podjęcia określonych działań celem rozwiązania umowy.

Ad I.1 sentencji decyzji

W pkt I.1 sentencji decyzji Prezes UOKiK zarzucił Spółce, że wprowadzała konsumentów w błąd co do przedmiotu oferowanej usługi i rzeczywistym celu wizyty, poprzez sugerowanie,



że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom do podpisu dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telestradą Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie. Zawierając z konsumentami, za pośrednictwem przedstawicieli działających na jej rzecz, umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Przedsiębiorca wywoływał u konsumentów wrażenie, że umowy te zawierane są z dotychczasowym operatorem usług telekomunikacyjnych, a przedmiotem umowy jest korzystna zmiana jej warunków w ramach tego samego usługodawcy lub przedłużenie umowy dotychczas obowiązującej, podczas gdy w rzeczywistości miało miejsce zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką, a tym samym zmiana usługodawcy. W praktyce konsumenci dowiadywali się, iż mają podpisane dwie umowy z dwoma różnymi operatorami komunikacyjnymi lub podpisali umowę na telefon komórkowy ze Spółką, a byli przeświadczeni, że dotyczy to umowy dotychczasowej na telefon stacjonarny, gdyż nie posiadali aparatu komórkowego.

W ocenie Prezesa UOKiK, działanie Spółki polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do przedmiotu i celu oferty tj. sugerowanie, że przedstawiona oferta i podpisanie przez konsumentów przedstawionych im dokumentów dotyczy jedynie zmiany warunków dotychczasowej umowy, podczas gdy w rzeczywistości wiąże się z zawarciem nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz zmianą usługodawcy, wypełnia znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Art. 4 ust. 2 upnpr wskazuje, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności m.in. praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Zgodnie z art. 5 ust. 1 tej ustawy, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy przewiduje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Uwzględniając przesłanki określone w ww. przepisie, należy zatem rozważyć, czy informacje przekazywane przez przedstawicieli Spółki podczas wizyty w miejscu zamieszkania konsumenta mogły wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd poprzez sugerowanie mu, że składana oferta i dokumenty przedkładane do podpisu dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką, a tym samym zmiany usługodawcy.

Art. 5 ust. 4 upnpr przewiduje, że przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Prezes Urzędu ustalił w oparciu o zebrany w tej sprawie materiał dowodowy, że przedstawiciele Spółki sugerowali konsumentom, iż czynność prawna, którą proponują (w odbiorze konsumentów często zmiana warunków obowiązującej umowy, w rzeczywistości zawarcie nowej umowy z innym dostawcą usług), miała być dokonana z innym niż Przedsiębiorca podmiotem. Wprowadzenie w błąd, co wynika ze skarg, miało miejsce już w trakcie wizyt domowych przedstawicieli w miejscu zamieszkania konsumenta. Z pism kierowanych do Prezesa Urzędu przez konsumentów oraz dokumentacji przekazanej przez PRzK, MRzK i UKE wynika, że przedstawiciele Spółki w trakcie wizyt w miejscu zamieszkania konsumentów, wprost wskazywali, że reprezentują innego przedsiębiorcę aniżeli Spółkę, z którą związani byli umową zlecenia (najczęściej Orange, Netia S.A., NOVUM, PLAY). Takie zachowanie stanowiło w ocenie Prezesa Urzędu, rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o tożsamości przedsiębiorcy, którego reprezentowali.



Z treści skarg zebranych w niniejszym postępowaniu wynika, iż przedstawiciele Spółki sugerowali konsumentom, że reprezentują dotychczasowego ich operatora. Działania takie obejmowały prośby o weryfikację danych klienta, złożenie oferty przedłużenia umowy, zagwarantowanie obniżenia wysokości abonamentu. Z zebranych w toku niniejszego postępowania administracyjnego dowodów wynika także, że konsumenci, którzy pytali wprost o tożsamość reprezentowanego przez przedstawiciela przedsiębiorcy, byli informowani, że osoba, która stawiała się u nich w domu jest reprezentantem ich dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Należy przy tym podkreślić, że zarzuty wprowadzania w błąd co do przedmiotu i celu oferty, a w konsekwencji co do tożsamości usługodawcy pojawiają się w większości pism.

W konsekwencji opisanego postępowania, w tym ze względu na stosowanie terminologii charakterystycznej dla istniejących stosunków prawnych, konsumenci nie mieli świadomości co do dokonywanej ze Spółką czynności prawnej, jaką było zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którą w przedmiotowym stanie faktycznym wiązała się zmiana dostawcy usług. Odwoływanie się przedstawicieli do siatki pojęciowej związanej z obowiązującą umową (*np. korzystanie ze sformułowań przedłużenie umowy, obniżka abonamentu*) sugerowało konsumentom, że mają do czynienia z ich dotychczasowym dostawcą usług. Konsumenci o zmianie dostawcy usług często dowiadywali się wskutek kontaktu telefonicznego od dotychczasowego operatora dotyczącego wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru do nowego usługodawcy (Spółki) i konsekwencji finansowych ww. działania w postaci wezwania kierowanego przez Spółkę do zapłaty faktury na nowo uruchomione usługi telekomunikacyjne. Konsumenci wskazywali również, że gdyby wiedzieli o podpisywaniu nowej umowy, w szczególności na takich warunkach, to nie zawarliby jej, jako niekorzystnej dla siebie.

Na odbiór przekazu Spółki przez przeciętnego konsumenta niewątpliwie wpływała też sama informacja o ofercie Spółki. Przedstawiciel Spółki informował konsumenta o możliwości obniżenia abonamentu za telefon. Uwaga przeciętnego konsumenta koncentrowała się w tym wypadku na korzyściach, jakie może uzyskać lub na pewno uzyska, jeżeli skorzysta z przedstawionej mu oferty. Otrzymując informację o obniżeniu abonamentu przeciętny konsument mógł poza tym uznać, że osoba, z którą rozmawia, rzeczywiście reprezentuje jego dotychczasowego operatora, ponieważ wie, że do tej pory płacił wyższy abonament niż ten proponowany w rozmowie z przedstawicielem Spółki. Na tej podstawie przeciętny konsument mógł zdecydować o podpisaniu nowej umowy.

Uwzględniając ponadto, że obniżenie opłat za usługi telekomunikacyjne dla stałych klientów nie jest czymś wyjątkowym, przeciętny konsument mógł potraktować złożoną mu propozycję jako swego rodzaju nagrodę za należyte wykonywanie zawartej umowy. Z tej przyczyny informacja o obniżeniu abonamentu przez dotychczasowego operatora była dla niego wiarygodna i prawdziwa. Przeciętny konsument wiedział, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni zabiegają nie tylko o nowych klientów, ale również o utrzymanie dotychczasowych, m.in. poprzez niższą, bardziej atrakcyjną dla abonenta cenę usług.

W ocenie Prezesa Urzędu opisane powyżej działanie w połączeniu z informacją o reprezentowaniu przez przedstawiciela dotychczasowego operatora, mogło utwierdzać konsumenta w przekonaniu o tym, że podpisywana umowa stanowi jedynie zmianę warunków umowy z dotychczasowym usługodawcą. Podkreślenia wymaga, że informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku (czy też jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o zawarciu danej umowy. Decydując o związaniu się umową z przedsiębiorcą, z którym konsumenta łączy niejednokrotnie wieloletnia historia stosunków prawnych, konsument działa w oparciu o zaufanie do tego konkretnego podmiotu. Dlatego też działania zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania, co do tożsamości przedsiębiorcy składającego konsumentowi propozycję zawarcia umowy, mogły



powodować przyjęcie przedstawionej mu propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach konsument by nie przyjął lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Przedsiębiorca nie przedsięwziął na etapie pozyskiwania klientów żadnych kroków zmierzających do usunięcia licznych i powtarzających się przypadków wprowadzania konsumentów w błąd, co do jego tożsamości. Zakończenie współpracy z (*tajemnica przedsiębiorcy*) przedstawicielami, co wobec ujawnionych nieprawidłowości dotyczących wielu miejsc w Polsce, wprowadzenie ogólnych zapisów umowy (*tajemnica przedsiębiorcy*) zawieranej z przedstawicielami o poszanowaniu praw klientów, czy wprowadzenie Kodeksu i zwiększenie limitu wykonywania połączeń telefonicznych w celu potwierdzenia zawarcia umowy, nie wskazują na trwałe wyeliminowanie tego rodzaju praktyk. Tym bardziej, że Spółka miała od 2018 r. świadomość, że działania jej przedstawicieli w różnych regionach kraju (nie można zatem mówić o pojedynczych przypadkach) są niezgodne z prawem. Świadomość tą pozyskała wskutek skarg konsumentów i wystąpień PRZK i MRZK czy UKE w sprawie ochrony praw konsumentów.

Nieuznawanie w tym zakresie reklamacji składanych przez konsumentów do Spółki, a następnie uwzględnianie ich żądań, jako zasadnych, gdy do sprawy włączał się PRZK, MRZK lub UKE wskazuje na złą wolę Przedsiębiorcy w tym zakresie. Dopiero ingerencja stosownych organów powołanych do ochrony praw konsumentów, wobec świadomości po stronie Spółki bezprawności tych działań, powodowała uwolnienie konsumentów od niechcianych zobowiązań finansowych w postaci anulowania umowy. Nie było natomiast takiej reakcji na skargi samych konsumentów, co wskazuje na próby legalizowania tego typu działań przez Spółkę.

Wskazać również należy, że nawet w 2020 r. zaczęły pojawiać się dalsze niezgodne z prawem działania przedstawicieli Spółki, które wskutek sytuacji epidemiologicznej na terenie Polski - COVID -19 od marca 2020 r. zostały czasowo zmniejszone.

Trzeba wziąć pod uwagę także fakt, iż nie wszyscy wprowadzeni przez Spółkę w błąd konsumenci szukali pomocy u odpowiednich organów, część pokrzywdzonych działaniami Spółki zwłaszcza samotnych, starszych osób mogła nie wiedzieć jak uwolnić się od takich umów i trwa w nich w dalszym ciągu.

Z analizy otrzymanych skarg i pism od PRZK, MRZK i UKE wyłania się określony, powtarzający się schemat zachowań przedstawicieli Spółki, którzy przekazywali konsumentom podobne w treści informacje. Odpowiadając na pytania konsumentów przedstawiciele często jednoznacznie potwierdzali, że reprezentują dotychczasowego dostawcę usług konsumenta. Zdarzało się także, że przedstawiciele w ogóle nie wskazywali, kogo reprezentują, a tylko przedkładali umowę do podpisu.

W opisanym schemacie działania, konsument mógł odnieść wrażenie, że osoba, która zjawia się w jego miejscu zamieszkania jest przedstawicielem jego dotychczasowego operatora, który proponuje mu skorzystanie z nowej, korzystniejszej cenowo oferty dotyczącej abonamentu. W ocenie Prezesa Urzędu, w sytuacji pośpiechu przedstawicieli, co wynika z opisów przez konsumentów spotkań, konsument mógł, opierając się na otrzymanych wcześniej informacjach, podpisać przedłożone mu dokumenty w przekonaniu, że jest to zmiana jego dotychczasowej umowy zapewniająca mu niższy abonament.

W trakcie wizyty przedstawiciele podtrzymywali błędne przekonanie przeciętnego konsumenta o celu wizyty i przedmiocie oferowanej usługi. Przedstawiciele nie ujawniali, że przedkładane konsumentom dokumenty do podpisu dotyczą całkowicie nowej umowy, która zawierana jest ze Spółką. Z jednej strony przekazywali więc konkretne informacje o zmianie dotychczasowej umowy, a z drugiej pomijali informacje, które mogłyby wywołać jakiegokolwiek wątpliwości przeciętnego konsumenta, co do prawdziwości otrzymanych informacji. Dlatego zapewnienia, że zmieni się tylko wysokość miesięcznego abonamentu



były dla przeciętnego konsumenta jednoznaczne i oznaczały, że nie zmieni się ani operator, który świadczy na jego rzecz usługi telekomunikacyjne, ani numer telefonu, z którego do tej pory korzystał. Niejednokrotnie przedstawiciele pod płaszczykiem zmiany warunków umowy na telefon stacjonarny podsuwali konsumentom do podpisu umowę na telefon komórkowy lub internet, którymi z racji wieku i ułomności zdrowotnych konsumenci nie byli zainteresowani.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w ustalonych okolicznościach faktycznych przeciętny konsument polegał w głównej mierze na informacjach ustnych, które otrzymywał bezpośrednio od osoby przebywającej w jego miejscu zamieszkania. Uwzględniając przebieg rozmowy z przedstawicielem Spółki uzasadnione jest uznanie, że stopień uwagi i ostrożności przeciętnego konsumenta przy podpisywaniu umowy ze Spółką mógł być niższy niż przeciętny. Kierując się treścią otrzymanych przed podpisaniem umowy informacji przeciętny konsument mógł zakładać, że przekazywane mu informacje są prawdziwe. Przeciętny konsument działał w zaufaniu do przedstawiciela, jako reprezentanta poważnego, dobrze znanego konsumentowi od lat dostawcy jego usług telekomunikacyjnych. Nawet przeciętnie uważny i ostrożny konsument, mógł mieć problemy aby np. zweryfikować otrzymane informacje z przedkładanymi mu do podpisu dokumentami. Konsumenci w starszym wieku z racji słabego wzroku mają trudności z odczytaniem druku małej czcionki na umowie i załącznikach, nie poddawali dokładnej analizie wizualnej podpisywanych dokumentów, gdyż cały czas działali w przekonaniu ustnego zapewnienia reprezentowania przez przedstawiciela ich dotychczasowego dostawcy usług. Z tego względu konsument był przekonany, że celem wizyty przedstawiciela jest podpisanie dokumentów zmieniających zawartą przez niego umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym operatorem w zakresie wysokości opłaty za abonament lub przedłużenie tej umowy. Oceniając możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta przez przedstawiciela należy także uwzględnić krótki czas jego wizyty, podczas której dochodziło do podpisania umowy (wskazują na to opisy wizyt zawarte w części ustalającej niniejszej decyzji).

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przekazywane przez Spółkę informacje podczas wizyt przedstawicieli Spółki mogły wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd co do jej tożsamości oraz rzeczywistego celu wizyty przedstawiciela i przedmiotu oferowanej mu usługi, wpływając zarazem na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Stosownie do art. 2 pkt 7 upnpr, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania.

W opinii Prezesa Urzędu, uzasadnione jest stwierdzenie, że gdyby konsument wiedział, że informacje, które otrzymał nie są prawdziwe, tj. że w rzeczywistości przedstawiono mu ofertę Spółki, której przyjęcie oznacza zawarcie ze Spółką nowej umowy, a nie zmianę umowy zawartej z dotychczasowym operatorem, nie podjąłby ww. decyzji dotyczącej umowy. W wielu skargach i pismach konsumenci podkreślili, że zdecydowali się na podpisanie dokumentów umownych tylko dlatego, że byli przekonani o tym, że jest to oferta operatora, z usług którego korzystają i są zadowoleni.

Przeciętny konsument zdaje sobie sprawę, że podpisanie kolejnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy wiążącej go umowie z jego dotychczasowym operatorem, skutkować będzie przeniesieniem jego numeru do nowego operatora. Taka decyzja może wiązać się z poniesieniem przez niego określonych kosztów na rzecz dotychczasowego operatora za jednostronne rozwiązanie umowy. Z tych również przyczyn przeciętny konsument mógłby nie podjąć decyzji dotyczącej umowy w rozumieniu art. 2 pkt 7 upnpr, gdyby wiedział, że przedstawiono mu ofertę Spółki, a nie jego dotychczasowego operatora.



Prezes Urzędu nie dał wiary twierdzeniom Spółki, zawartym w wyjaśnieniach składanych do niniejszego postępowania, iż zarówno druki umów, jak i logo samochodu, którym poruszał się przedstawiciel zawierały logo Spółki, co wskazywało na właściwego przedsiębiorcę, z którym konsument mógł zawrzeć umowę, a oferta Spółki była korzystna cenowo dla konsumentów. Zdaniem Prezesa UOKiK w swoim wywodzie Spółka pominęła całkowicie okoliczność, iż wprowadzanie konsumentów w błąd w zakresie stwierdzonym w pkt I.1 sentencji decyzji za pomocą opisanych wyżej metod i technik stosowanych przez jej przedstawicieli rodziło po stronie konsumenta przekonywanie o zasadności skorzystania z wyjątkowej okazji w ramach dotychczas świadczonych mu usług telekomunikacyjnych. W tym kontekście podpisanie przez konsumenta umowy, jak również oświadczeń wskazanych przez Spółkę, następowało w stanie błędu, co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego i przedmiotu oferty, który został wywołany u konsumenta podczas kontaktu osobistego z przedstawicielem Spółki i w którym to stanie pozostawał on w trakcie podpisywania umowy oraz po jej zawarciu. Z relacji konsumentów znajdujących się aktach sprawy wynika bowiem, że o zmianie operatora telekomunikacyjnego na Spółkę dowiedzieli się oni dopiero z faktur przesyłanych przez Spółkę lub od dotychczasowego operatora, do którego wpłynął wniosek o zmianę numeru telefonu. Konsumenti z racji wieku i licznych ułomności chorobowych w oparciu o udzielone im zapewnienia przedstawicieli nie uznawali za konieczne weryfikowanie tych informacji poprzez analizę logo firmy.

Nie mogą się ostać twierdzenia Spółki, iż niwelują skutki bezprawnych działań jej przedstawicieli późniejsze jej pozytywne reakcje na wystąpienia PRzK i MRzK, które powodowały anulowanie konsumentom nałożonych na nich zobowiązań finansowych, na które nie wyraziliby zgody gdyby wiedzieli, że zawierają umowę z nowym dostawcą usług.

Spółka przez dwa lata nie podjęła żadnych stanowczych kroków w celu wyedukowania swoich przedstawicieli, co do obowiązku przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w kontaktach z konsumentami.

Wskazać również należy, że Spółka nie przedstawiła żadnych dowodów na okoliczność wykonywania skutecznych telefonów do konsumentów w celu potwierdzenia zawarcia przez nich nowej umowy i nie uruchamiania umów nie potwierdzonych (nie przekazała zwłaszcza żadnych dowodów potwierdzających przeprowadzanie rozmów weryfikacyjnych, np. nagrań, raportów lub stenogramów). Wniosek taki nie wynika również z samego opisu stanu faktycznego zawartego w skargach konsumentów i wystąpieniach organów ochrony konsumentów, co w ocenie Prezesa Urzędu nie może stanowić dowodu na prawidłowe wypełnianie przez nią obowiązków informacyjnych wobec konsumentów.

Tym samym uznać należy, że Spółka godziła się na takie działania jej przedstawicieli.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że opisane działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr, co narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy okik.

Ad I.2 sentencji decyzji

Spółka stosowała praktykę polegającą na niedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej. Sprzeczność z prawem wynika w tym przypadku z działania naruszającego art. 15 ust. 1 upk, który stanowi, że przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.

Z otrzymanych przez Prezesa Urzędu pism konsumentów i pism od Rzeczników Konsumentów wynika, że osoby reprezentujące Spółkę, składające w jej imieniu wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania, nie wydawały w wielu przypadkach konsumentom dokumentu umowy na dostawę usług telekomunikacyjnych zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz



wskazanych w niej, stanowiących jej integralną część załączników, lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Osoby reprezentujące Spółkę, po podpisaniu przez konsumenta przedłożonych mu dokumentów, nie pozostawiały konsumentom ich egzemplarza. Przedstawiciele Spółki pozyskiwali podpisy konsumentów na przedkładanych im dokumentach, ponaglając konsumentów do podpisu twierdząc przykładowo, że bardzo się śpieszą lub że dokument jest aneksem do dotychczasowej umowy lub że kwitują nowe zasady świadczenia usług w ramach dotychczasowej umowy, czy też że umowa „przyjdzie pocztą”.

Konsumenci dopiero po otrzymaniu faktury za nowe usługi (zazwyczaj po miesiącu, gdy minął już termin na skuteczne odstąpienie od takiej umowy) dowiadywali się, że są związani drugą umową z nowym operatorem telekomunikacyjnym - tj. Spółką.

Ze względu na specyfikę okoliczności i tryb zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa szczególnie istotne jest, aby przedsiębiorca umożliwił konsumentowi zapoznanie się z treścią umowy i dokumentami stanowiącymi jej integralną część przed jej zawarciem, w trakcie jej zawierania, a także po jej zawarciu. Konsument na skutek opisanych wyżej zachowań Spółki mógł zostać pozbawiony możliwości zapoznania się z warunkami wiążącej go z nią umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, określającej obowiązki przedsiębiorcy i prawa konsumenta wynikające z takiego trybu jej zawierania.

Za takie istotne informacje w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać przede wszystkim warunki umowy zawarte w dokumentacji umownej, którą przedsiębiorca powinien konsumentowi doręczyć. Obowiązek ten wynika z art. 15 upk. Potwierdzenie obejmuje informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 upk, chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy. W ustalonym stanie faktycznym przedstawiciele Spółki nie pozostawiali konsumentom kopii podpisanych przez nich umów wraz z załącznikami.

Po zawarciu umowy konsument ma prawo zweryfikowania wszelkich praw i obowiązków wynikających z umowy. Do realizacji tego uprawnienia niezbędne jest doręczenie całości dokumentacji umownej. Bez możliwości zapoznania się z ww. dokumentacją, konsument nie jest bowiem w stanie ustalić wielu istotnych kwestii. Przede wszystkim nie może zweryfikować przedmiotu umowy, z kim dokonał czynności prawnej, na jaki okres zawarł umowę i mieć możliwość w terminie od takiej umowy odstąpić.

Z zebranego w toku postępowania administracyjnego materiału dowodowego wynika, że Spółka nie wydawała konsumentom wszystkich dokumentów, które powinny zostać wydane wraz z podpisaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, mimo licznych obowiązków informacyjnych spoczywających na przedsiębiorcy, ze względu na specyfikę okoliczności zawierania umowy, konsument może nie zostać poinformowany o wszelkich warunkach wiążącego go kontraktu. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument miał możliwość zapoznać się z treścią zawartej umowy zarówno bezpośrednio po jej zawarciu, jak i w dowolnym momencie w trakcie trwania umowy. Tylko wówczas konsument otrzymuje pełną i jednoznaczną informację o wszystkich postanowieniach zawartej umowy oraz wynikających z niej prawach i obowiązkach stron. Posiadając ww. dokumenty przeciętny konsument może bez przeszkód ustalić treść umowy przez cały okres jej obowiązywania, czy zweryfikować ewentualne wątpliwości jakie pojawiają się w toku wykonywania umowy. Przede wszystkim ma wówczas możliwość ustalenia kto jest stroną zawartego z nim kontraktu, jego przedmiotu oraz wszelkich opłat ponoszonych w trakcie trwania takiej umowy. Dzięki dokumentom umowy i załącznikom przeciętny konsument może wyeliminować swoje wszelkie wątpliwości zarówno w odniesieniu do samego faktu zawarcia stosunku prawnego, jak i warunków dokonanej czynności prawnej.



Do skutków przedmiotowej praktyki zaliczyć należy przede wszystkim brak możliwości ustalenia wiążących konsumenta praw i obowiązków, a co za tym idzie, brak świadomości jednej ze stron (słabszej w relacji z profesjonalnym przedsiębiorcą), co do warunków zobowiązania. Ten podstawowy skutek zachowania Spółki mógł powodować w dalszej kolejności nieskorzystanie z przysługujących konsumentowi uprawnień albo skorzystanie z nich w sposób nieprawidłowy. Co istotne, opisane zachowanie Przedsiębiorcy mogło skutkować brakiem po stronie konsumenta informacji, co do prawa odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia w trybie upk.

Analizując skutki przedmiotowej praktyki, należy również uwzględnić ich związek z pozostałymi praktykami Spółki uznanymi przez Prezesa Urzędu za naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W ustalonych okolicznościach niewydanie konsumentowi dokumentu umowy wraz z załącznikami przede wszystkim pozbawiało go informacji co do tego, z kim i na jakich warunkach zawarł umowę, w szczególności tego, że zmienił dostawcę usług telekomunikacyjnych, co jest szczególnie istotne ze względu na nieprzekazywanie konsumentom takich informacji w trakcie wizyty przedstawiciela. Biorąc pod uwagę przebieg wizyty przedstawiciela i udzielane przez niego informacje, nie może budzić wątpliwości, że doręczenie dokumentów umowy umożliwiłoby przeciętnemu konsumentowi przede wszystkim ustalenie tożsamości Spółki, czyli dostawcy usług, z którym faktycznie dokonał czynności prawnej (zarzut określony w pkt I.1 sentencji decyzji). Nie otrzymując tych dokumentów (zarzut określony w pkt I.2. sentencji decyzji), a jednocześnie kierując się informacjami udzielonymi przez przedstawicieli co do np. zmiany umowy z dotychczasowym dostawcą usług, przeciętny konsument mógł jednak w ogóle nie mieć świadomości, że zawarł nową umowę ze Spółką. Tym samym nie miał żadnych możliwości zidentyfikowania Spółki jako swojego nowego dostawcy usług.

Brak świadomości co do tożsamości nowego dostawcy usług telekomunikacyjnych nie jest jednak jedynym rezultatem opisywanego działania Spółki. Na etapie wykonywania umowy konsument nie miał bowiem również świadomości swoich praw i obowiązków wynikających z przepisów ustawowych oraz umownych, określonych w dokumentacji umownej.

Mając na uwadze powyższe, należy uznać, że praktyka Spółki opisana w pkt I.2 sentencji decyzji narusza art. 15 upk, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik.

Spółka nie odniosła się do tego zarzutu.

Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Prezes Urzędu uznał, iż Spółka zaniechała praktyki określonej w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji. Spółka oświadczyła, iż zrezygnowała z tego kanału pozyskiwania klientów (zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa) i na koniec czerwca 2020 r. nie działał czynnie żaden z jej przedstawicieli. Powodem tej decyzji był stan epidemii COVID-19 na terenie kraju.

Stosownie do treści art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik- 1. Nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24.

2.W przypadku określonym w ust. 1 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Tym samym, skoro Spółka złożyła oświadczenie o treści wskazanej wyżej uznać należy, iż w niniejszym przypadku zarzucana jej praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została zaniechana w dacie wskazanej przez Przedsiębiorcę tj. z dniem 30 czerwca 2020 r.



Ad II sentencji decyzji

Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia

Zgodnie z art. 27 ust. 4 ustawy o UOKiK art. 26 ust. 2-4 stosuje się odpowiednio. Art. 26 ust. 2 ustawy o UOKiK stanowi, że Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Spółkę środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w związku z praktykami stwierdzonymi w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji poprzez:

1. poinformowania - w terminie nie później niż 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - wszystkich konsumentów, którzy od dnia 1 stycznia 2018 r. do dnia 30 czerwca 2020 r. zawarli z Telestradą S.A. z siedzibą w Warszawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (bez względu na to czy umowy te zostały rozwiązane czy nadal obowiązują) o stwierdzonych przez Prezesa UOKiK w pkt I sentencji niniejszej decyzji praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów w formie pisma zawierającego informację o wydaniu niniejszej decyzji przez Prezesa UOKiK wraz z informacją (czcionką pogrubioną), że decyzja ta dotyczy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz jest prawomocna, a także że:

„Prezes UOKiK uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki Telestrady Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na:

-wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, przez osoby działające w imieniu i na rzecz Telestrada Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telestradą Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, wskutek czego narusza ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

-niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co stanowi naruszenie ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsument, a tym samym narusza ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 30 czerwca 2020 r.

Jednocześnie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w niniejszej decyzji. Sąd powszechny związany jest bowiem decyzją Prezesa Urzędu w zakresie stwierdzenia tych praktyk.

Decyzja Prezesa UOKiK została udostępniona na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.”

Informacja przekazywana konsumentom będzie:

- w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką w rozmiarze co najmniej 11, kolorze czarnym i rodzaju Times New Roman,



- dostarczona konsumentom za pomocą korespondencji listowej (listów zwykłych);

2. opublikowania na oficjalnej stronie internetowej Spółki (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa pod adresem www.telestrada.pl) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji oświadczenia o treści, w ten sposób, że:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 08.12.2020 r. Nr RLU 4/2020 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Telestrady Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów przez osoby działające w imieniu i na rzecz Telestrada Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telestradą Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086);

2. niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co stanowi naruszenie art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 287) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086),

i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 30 czerwca 2020 r.

Treść decyzji RLU Nr-4/2020 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl”.

- ww. oświadczenie powinno zostać umieszczone na stronie głównej i być utrzymywane przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej oraz powinno być napisane:

- z zastosowaniem czarnej czcionki (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),

- zamieszczone w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px, tak aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki, tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10 px pomiędzy tekstem a ramką,

- w górnej części strony głównej domeny www.telestrada.pl z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie.

Jedną z intencji określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Konsumentom powinni się dowiedzieć o uznaniu przez Prezesa UOKiK działań przedsiębiorcy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Przekazanie konsumentom odpowiedniej informacji może nastąpić za pomocą poinformowania przez



przedsiębiorcę konsumentów będących stronami umów zawartych ze Spółką. Dzięki otrzymanym informacjom konsumenci wiedzą, że zakwestionowane przez Prezesa UOKiK w niniejszej decyzji działania przedsiębiorcy są wobec nich bezskuteczne i mają możliwość dochodzenia od przedsiębiorcy roszczeń w tym zakresie, o ile nie minął termin ich przedawnienia. Jednocześnie to od konsumenta będzie zależało dochodzenie od przedsiębiorcy roszczeń w oparciu o uznanie działań Spółki za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK nałożenie na Spółkę tego obowiązku jest proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego trwających skutków. Środek ten ma za zadanie poinformowanie konsumentów będących klientami Spółki o tym, iż ich kontrahent stosował wobec nich praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i tym samym nie może ich dłużej wykorzystywać w relacjach z nimi. Środek ten jest zatem proporcjonalny, przydatny i niezbędny dla usunięcia tych skutków naruszenia zakazu z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik. Ponadto nie wykracza on poza to, co niezbędne do ich usunięcia.

Zdaniem Prezesa UOKiK, miesięczny termin na wykonanie obowiązku z pkt II.1. sentencji decyzji jest terminem wystarczającym. Należy bowiem doliczyć do niego dodatkowy minimalny miesięczny termin na uprawomocnienie się niniejszej decyzji (w przypadku braku odwołania), w którym Spółka może przygotowywać się do wykonania obowiązku.

Przesłanie ww. informacji listownie ma na celu jak najpełniejszą realizację celu nałożenia niniejszego obowiązku i jego ewidencjonowanie. Uzyskanie zaś ww. informacji przez klientów Spółki umożliwi im skorzystanie z przysługujących im indywidualnych praw w celu ochrony własnych interesów ekonomicznych.

Natomiast obowiązek opublikowania na stronie internetowej Spółki informacji o wydanej przez Prezesa UOKiK decyzji zrealizuje przede wszystkim cele informacyjne i edukacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana wszystkim konsumentom w celu uniknięcia w przyszłości ewentualnych zagrożeń na tym rynku. W szczególności wskazać należy, że skierowanie jasnego i zrozumiałego komunikatu przy wykorzystaniu tego kanału komunikacji umożliwi także dotarcie do potencjalnych przyszłych klientów Spółki.

Co ważne, informacja o ww. treści powinna zwiększyć wśród konsumentów wiedzę o przepisach chroniących ich prawa - wskazuje bowiem jakie działania przedsiębiorców podejmowane wobec konsumentów mogą być uznane za sprzeczne z prawem.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Ad III sentencji decyzji

Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.

Art. 106 ust. 3 ustawy okik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Art. 106 ust. 5 ustawy stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei art. 106



ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że jej obrót w 2019 r. wyniósł (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł (słownie: *tajemnica przedsiębiorcy*), co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2019 r., tj. 4,2585 zł, stanowi ok. (*tajemnica przedsiębiorcy*) EUR (stosownie do art. 5 ustawy okik, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary). Obrót Spółki w 2019 r. jest więc wyższy niż 100.000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nałożeniu na Spółkę kary pieniężnej art. 106 ust. 1 ustawy, bez odniesienia do szczegółowych zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 tego przepisu, mającego zastosowanie wówczas, gdy obrót przedsiębiorcy nie przekracza wartości 100.000 euro.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Ustawodawca wskazał w art. 111 ustawy okik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy okik).

W ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny wskazuje na stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyk i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji. Tym samym działając w ramach uznania administracyjnego Prezes Urzędu uznał, że nałożenie na Spółkę kary pieniężnej jest celowe.

Zasadnym jest w niniejszej sprawie wymierzenie kary pieniężnej z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstrasżający Spółkę od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku telekomunikacyjnego, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło co najmniej nieumyślnie. Całokształt okoliczności sprawy daje podstawę do stwierdzenia, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszeń opisanych w niniejszej decyzji umyślnie. W związku z powyższym stwierdzenie umyślności zakwestionowanych praktyk daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy okik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego



wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy okik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Przy ustaleniu wysokości kar Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Telestradę S.A. z siedzibą w Warszawie przepisów ustawy okik oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszeń.

Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót Spółki osiągnięty w 2019 r., który wyniósł: (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł (słownie: *tajemnica przedsiębiorcy*).

Ustalenie wysokości kary w przedmiotowej sprawie w odniesieniu do każdej z praktyk wskazanych w pkt I sentencji decyzji miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu każdorazowo w pierwszej kolejności dokonywał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalał kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary dokonywał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I.1 sentencji decyzji.

W pkt I.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Działanie to polegało na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, przez osoby działające w imieniu i na rzecz Przedsiębiorcy, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telestradą Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy.

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania kontraktu. Podkreślenia wymaga, iż konsument ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną wymagane przepisami prawa informacje, w tym przede wszystkim informacje o danych identyfikujących przedsiębiorcę. Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług telekomunikacyjnych (lub a contrario jej brak), stanowi bowiem jeden z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową.

Poprzez swoje działania Spółka naruszyła podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumentów, pozbawiając ich pełnych i rzetelnych informacji o przedmiocie zawieranej umowy i tym samym podmiocie, z którym umowa ta jest zawierana. Pod wpływem wprowadzających w błąd sugestii Spółki przeciętny konsument mógł podjąć decyzję dotyczącą czynności prawnej, której nie podjąłby, gdyby wiedział, jaki jest przedmiot zawieranej czynności prawnej oraz od kogo w rzeczywistości pochodzi otrzymany kontakt telefoniczny oraz osobisty. Uzyskując rzetelne informacje podczas rozmowy z



przedstawicielem przeciętny konsument mógłby nie wyrazić zgody na zmianę dostawcy usług i nie podpisać okazywanych mu dokumentów. Mając powyższe na uwadze należy uznać, że określona w pkt I.1 sentencji decyzji praktyka narusza pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. może wprowadzać w błąd konsumentów poprzez rozpowszechnianie przez Spółkę nieprawdziwych informacji.

Zakwestionowana praktyka może również wywierać wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, tj. zmianie dostawcy usług telekomunikacyjnych, z czym wiązać mogą się określone skutki finansowe. Jeżeli bowiem umowa konsumenta z dotychczasowym dostawcą jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, a konsument zdecyduje o jej jednostronnym rozwiązaniu, będzie co do zasady zobowiązany do poniesienia kosztów, o których mowa w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Dodatkowo, w przypadku rozwiązania w ten sposób umowy zawartej na czas oznaczony ze Spółką, konsument będzie zobowiązany do poniesienia ww. opłat na rzecz Spółki. Działania Spółki mogą godzić tym samym również w ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

Prezes Urzędu wziął także pod uwagę charakter oferowanego przez Spółkę produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Podkreślenia bowiem wymaga, że dostęp do usług telekomunikacyjnych stanowi istotny element funkcjonowania gospodarstwa domowego konsumenta. Szczególnie ważny jest dostęp do stacjonarnej sieci telefonicznej, która dla wielu, głównie starszych konsumentów, jest podstawowym sposobem kontaktu z innymi. Usługi telekomunikacyjne są dla osób starszych szczególnie istotne w ewentualnych sytuacjach, w których potrzebują pomocy i muszą zwrócić się o nią do innych. Przedmiotowa praktyka ma na nich tym większy wpływ, że jest to grupa społeczna o wyższym stopniu zaufania do drugiego człowieka, a co za tym idzie bardziej podatna na nieuczciwe praktyki rynkowe, w tym marketingowe.

Prezes Urzędu ustalił również, że przedmiotowa praktyka miała charakter długotrwały, Spółka stosowała ją bowiem ponad dwa lata (od początku 2018 r. - do 30 czerwca 2020 r.).

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie (tajemnica przedsiębiorcy) % obrotu Spółki w 2019 r., tj. (tajemnica przedsiębiorcy) zł.

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

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 ustawy okik. W ocenie Prezesa Urzędu, przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji o tożsamości Spółki świadczy o zamiarze Spółki wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym z opłat, o których mowa w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Spółka zdawała sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane sygnały z różnych źródeł (konsumenty, rzecznicy konsumentów, organy państwa), że informacje przekazywane konsumentom przez osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki miały wprowadzający w błąd charakter. Spółka wiedziała zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie była świadoma tego, jak działają jej przedstawiciele. Podkreślenia przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych działań dla interesów konsumentów. Mimo, że zawarte z podmiotami trzecimi umowy umożliwiły podjęcie stosownych czynności celem wyeliminowania istniejących nieprawidłowości, Spółka ich nie zastosowała. Nie rozpatrywała pozytywnie reklamacji konsumentów, w których informowano ją o stosowaniu kwestionowanych działań Spółki, pozytywnie reagowała dopiero „przyparta do muru” treścią



wystąpien PRzK, MRzK i UKE. Uznać zatem można, że Spółka akceptowała model zawierania umów przez jej przedstawicieli uwzględniający niniejszą praktykę, lub godziła się z możliwością jego stosowania, który przynosił jej korzyści finansowe. Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów były przypadkowe. Brak reakcji w tym zakresie należy uznać za umyślność naruszenia. W związku z powyższym, kwotę bazową należało zwiększyć o (*tajemnica przedsiębiorcy*) %.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej, w tym występowania skutków praktyki, na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową należało zwiększyć o (*tajemnica przedsiębiorcy*) %.

Prezes Urzędu nie dopatrył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka pomimo zaprzestania stosowania zarzuconej jej praktyki z dniem 30 czerwca 2020 r. uczyniła to wskutek okoliczności od niej niezależnych, na które nie miała wpływu, stąd okoliczności tej nie można uznać za okoliczność łagodzącą.

Tym samym, mając na względzie ww. przesłanki obciążające, kwota bazowa kary została podwyższona łącznie o (*tajemnica przedsiębiorcy*) %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości: **4 207 204 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy oik i jednocześnie stanowi (*tajemnica przedsiębiorcy*) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Zdaniem Prezesa Urzędu, wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I.2 sentencji decyzji.

W pkt I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Omawiana praktyka polegała na niedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej.

Oceniając szkodliwość przedmiotowej praktyki jako znaczną, Prezes Urzędu zważył przede wszystkim, że praktyka Spółki godziła w podstawowe prawo konsumentów do otrzymania dokumentów umownych po zawarciu umowy. W przypadku każdej umowy, zwłaszcza w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, ważne jest, aby konsument dysponował dokumentem lub dokumentami, które potwierdzają zawarcie przez niego umowy oraz miał możliwość poznania ustalonych warunków tej umowy. Tylko wówczas konsument otrzymuje pełną i jednoznaczną informację o wszystkich postanowieniach zawartej umowy oraz wynikających z niej prawach i obowiązkach dla stron tej umowy. Nie posiadając pełnej dokumentacji umownej, konsument nie ma możliwości ustalenia wyczerpujących informacji co do wiążącego go stosunku prawnego. Nie ma świadomości przede wszystkim z jakim podmiotem dokonał czynności prawnej oraz jakie opłaty jest zobowiązany uiszczać za usługi telekomunikacyjne. Nie będąc świadomym praw i obowiązków wynikających z dokonanej czynności prawnej, konsument może kontynuować umowę ze Spółką wbrew swojej woli. Zachowanie Spółki narażało go przy tym na znaczne obciążenie finansowe. Uznać zatem należy, że taka praktyka Spółki mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie zawierania umowy. Z tych względów praktyka Spółki mogła wywierać negatywny wpływ także na ekonomiczne interesy konsumentów.



Prezes Urzędu ustalił, że przedmiotowa praktyka miała charakter długotrwały (od początku 2018 r. do 30 czerwca 2020 r.) tj. trwała ponad dwa lata.

Powyższe okoliczności wpływające na wysoki stopień szkodliwości praktyki Spółki przesądziły o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie (*tajemnica przedsiębiorcy*) % obrotu Spółki osiągniętego w 2019 r., tj. (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł.

Podobnie jak przy ocenie zarzutu z pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu uznał za okoliczności obciążające, wpływające na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej kary: umyślność naruszenia (o *tajemnica przedsiębiorcy* %) oraz jego znaczny zasięg terytorialny (o *tajemnica przedsiębiorcy* %). W ocenie Prezesa Urzędu zamiarem Spółki było utrudnienie konsumentowi ustalenia istotnych informacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z dokonanej czynności prawnej, poprzez niedoręczanie pełnej dokumentacji umownej. Spółka zdawała sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane sygnały z różnych źródeł (konsumentów, rzecznicy konsumentów, organy państwa), że zaniechanie przekazania informacji konsumentom przez osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki stanowiły działanie bezprawne. Mimo, że zawarte z podmiotami trzecimi umowy umożliwiały podjęcie stosownych czynności celem wyeliminowania istniejących nieprawidłowości, Spółka ich nie zastosowała. Nie wprowadziła również środków, które mogłyby zapobiec podobnym przypadkom w przyszłości. Spółka wiedziała zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie była świadoma tego, jak działali jej przedstawiciele, choćby z uwagi na liczne skargi konsumentów i wystąpienia PRzK i MRzK z terenu całej Polski. Przyjęty przez Spółkę model uznawania tych wystąpień i anulowania zawartych umów dowodzi, że zdawała sobie sprawę, co do kwalifikacji prawnej tego typu działań, jako naruszenia upk. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika natomiast z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju.

Prezes Urzędu nie dopatrył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka pomimo zaprzestania stosowania zarzuconej jej praktyki z dniem 30 czerwca 2020 r. uczyniła to wskutek okoliczności od niej niezależnych, na które nie miała wpływu, stąd okoliczności tej nie można uznać za okoliczność łagodzącą.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości: **4 207 204 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik i jednocześnie stanowi (*tajemnica przedsiębiorcy*) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Zdaniem Prezesa Urzędu, wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

Ad IV sentencji decyzji

Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 ustawy okik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 ustawy okik, 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 ustawy okik, 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 okik 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 200,80 zł (słownie: dwieście złotych osiemdziesiąt groszy).

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.

Wobec powyższego, orzeczono jak w pkt IV sentencji decyzji.

Pouczenia:

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy okik 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.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy okik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2019 r., poz. 1460 ze zm., dalej jako 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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 ustawy okik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy okik w związku z 479³² kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia 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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 755), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 2 ww. ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Ust. 2 ww. art. stanowi zaś, że spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.



Zgodnie z art. 105 ust. zd.1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Otrzymuje:

Telestrada S.A. w Warszawie
ul. Aleja Krakowska 22A
02-284 Warszawa

