



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ**

Bydgoszcz, 18 stycznia 2019r.

Znak: RBG.610.505.16.PD

Decyzja nr RBG - 1/2019

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 798 i 650) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę **Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na bezprawnym działaniu w postaci niepotwierdzania konsumentom, którzy są już abonentami Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, po złożeniu przez tego przedsiębiorcę propozycji zawarcia - za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu - nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową, treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, przed utrwaleniem oświadczenia konsumentów o zawarciu umowy na papierze lub innym trwałym nośniku wbrew dyspozycji przepisu art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2017r., poz. 683 z późn. zm.), co w konsekwencji prowadzi do nieskuteczności oświadczeń konsumentów o zawarciu umowy i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **zobowiązania** złożonego przez **Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni** do podjęcia następujących działań zmierzających do usunięcia skutków opisanych wyżej naruszeń zbiorowych interesów konsumentów tj.:

A.

1. poinformowania - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - (w pierwszej kolejności za pomocą środków porozumiewania się na odległość, tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wiadomości sms albo poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w Strefie Klienta, a jeśli nie będzie to możliwe - listownie) grupy konsumentów wskazanej w pkt. 2 a) - c) poniżej o przyznaniu, nie później niż w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, opisanej poniżej w pkt. 2: rekompensaty produktowej, a jeśli nie jest to możliwe (tzn. klient posiada już usługę w najwyższym pakiecie lub nie pozwala na to przepustowość sieci) o możliwości odbioru karty SIM obejmującej rodzajowo podobną usługę w najbliższej placówce dostawcy usług;
2. przyznania, nie później, niż w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, grupie konsumentów będących w momencie ww. informowania abonentami Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni i :
 - a) **korzystających z obu usług na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych** (zawartej w okresie trwania praktyki tj. od dnia 1 stycznia 2015r. do 22 sierpnia 2016r.) nieobjętych dotychczasową umową zawartej za

pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu i usługi głosowej)

albo

b) **korzystających z jednej z usług na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych** (zawartej w okresie trwania praktyki tj. od dnia 1 stycznia 2015r. do 22 sierpnia 2016r.) nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługi głosowej), **którzy posiadają także drugą usługę i jest ona objęta inną umową**

albo

c) **niekorzystających z żadnej z usług na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych** (zawartej w okresie trwania praktyki tj. od dnia 1 stycznia 2015r. do 22 sierpnia 2016r.) nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługi głosowej), **ale posiadającym ww. usługi na podstawie innej umowy:**

- **rekompensaty produktowej, obejmującej aktualizację usługi świadczonej na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętej dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu, zgodnie z poniższą tabelą na okres 2 miesięcy,**

Nowa usługa dosprzedana przez telefon	Forma rekompensaty
Internet	
10 Mb/s	aktualizacja na 30 Mb/s
50 Mb/s	aktualizacja na 100 Mb/s
15 Mb/s	aktualizacja na 30 Mb/s
100 Mb/s	aktualizacja na 150 Mb/s
30 Mb/s	aktualizacja na 50 Mb/s
Telefon	
Domowy 100	aktualizacja na Domowy 250
Domowy 100 TnB	aktualizacja na Domowy 250
Domowy 250	aktualizacja na Domowy Bez Limitu
Domowy 50	aktualizacja na Domowy 100
Domowy Bez Limitu	pakiet MVNO 1 GB
Plan 30	aktualizacja na Domowy 50
Rozmowy 300 - NOWY	aktualizacja na Domowy Bez Limitu

a jeśli nie jest to możliwe (tzn. klient posiada już usługę w najwyższym pakiecie lub nie pozwala na to przepustowość sieci)

- **karty SIM obejmującej rodzajowo podobną usługę, tj. alternatywnie Internet Mobilny 5 GB lub usługę telefonii mobilnej BezLimit 5GB Kraj (świadczoną na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu) na okres 2 miesięcy;**

B.

3. poinformowania - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - (w pierwszej kolejności za pomocą środków porozumiewania się na

odległość, tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wiadomości sms albo poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w Strefie Klienta, a jeśli nie będzie to możliwe - listownie) grupy konsumentów wskazanej w pkt 4 poniżej o przyznaniu, nie później niż w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, opisanych poniżej w pkt 4: rekompensaty produktowej lub, wg. wyboru konsumenta dokonanego w terminie miesiąca od daty otrzymania powiadomienia wystosowanego przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, rekompensaty finansowej;

4. przyznania grupie konsumentów będących w momencie ww. informowania abonentami Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, nie później, niż w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, **niekorzystających z żadnej z usług** (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługi głosowej) **na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych** (zawartej w okresie trwania praktyki tj. od dnia 1 stycznia 2015r. do 22 sierpnia 2016r.) nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu, a **wyłącznie z innych usług dostawcy:**

- rekompensaty produktowej w postaci wydania karty SIM, obejmującej rodzajowo podobną usługę, tj. alternatywnie Internet Mobilny 5 GB lub usługę telefonii mobilnej BezLimit 5GB Kraj (świadczoną na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu) **na okres 2 miesięcy.**

bądź alternatywnie, wg. wyboru konsumenta dokonanego w terminie miesiąca od daty otrzymania ww. informacji wystosowanej przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni

- rekompensaty finansowej w postaci obniżenia kolejnych dwóch faktur o kwotę 10,00 zł każda,

przy czym po upływie ww. terminu miesiąca konsument, który nie poinformował Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni o swojej decyzji będzie poinformowany o możliwości skorzystania z rekompensaty produktowej w postaci odbioru karty SIM.

C.

5. poinformowania - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - (w pierwszej kolejności za pomocą środków porozumiewania się na odległość, tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wiadomości sms albo poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w Strefie Klienta, a jeśli nie będzie to możliwe - listownie) grupy konsumentów wskazanej w pkt 6 poniżej o przyznaniu, nie później niż w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, opisanej poniżej w pkt 6 rekompensaty finansowej lub, wg. wyboru konsumenta dokonanego w terminie miesiąca od daty otrzymania powiadomienia wystosowanego przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, kuponu uprawniającego do obniżenia opłaty abonamentowej za nowo nabyte usługi;
6. przyznania grupie konsumentów (byłym abonentom Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni), nie później, niż w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, **niekorzystających z żadnej z usług** (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługi głosowej) **na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych** (zawartej w okresie trwania praktyki tj. od dnia 1 stycznia 2015r. do 22 sierpnia 2016r.) nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu

- rekompensaty finansowej w postaci zwrotu kwoty 20,00 zł brutto na numer konta bankowego wskazanego przez konsumenta w odpowiedzi na ww. informację,

bądź alternatywnie, wg. wyboru konsumenta dokonanego w terminie miesiąca od daty otrzymania ww. informacji wystosowanej przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni

- kuponu o wartości 20,00 zł brutto uprawniającego do obniżenia opłaty abonamentowej za nowo nabyte usługi (nabyte w terminie 3 miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o wyborze tej postaci rekompensaty) o kwotę 10,00 zł w dwóch pierwszych okresach rozliczeniowych realizacji takiej umowy, w których kwota faktury będzie wyższa od kwoty 10,00 zł,

przy czym po upływie ww. terminu miesiąca konsument, który nie poinformował Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni o swojej decyzji otrzyma kwotę 20,00 zł brutto przekazem pocztowym na ostatni znany Spółce adres zamieszkania.

a, za datę, ustalającą moment ustania stosunku prawnego między konsumentem a Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni uznaje się dzień przypadający na dwa tygodnie przed ustaloną datą wysyłki ww. informacji o której mowa w pkt 1, 3 i 5 powyżej do konsumentów.

nakłada się na Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 798 i 650) oraz art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni obowiązek

1. opublikowania w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia niniejszej decyzji, na koszt Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, na jej stronie internetowej, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem www.vectra.pl oświadczenia o następującej treści:

„W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu stycznia 2019 r. nr RBG-...../2019 Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informuje, że zobowiązała się do usunięcia trwających skutków stosowania praktyki polegającej na bezprawnym działaniu w postaci niepotwierdzania konsumentom, którzy są już abonentami Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, po złożeniu przez tego przedsiębiorcę propozycji zawarcia - za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu - nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową, treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, przed utrwaleniem oświadczenia konsumentów o zawarciu umowy na papierze lub innym trwałym nośniku, co mogło naruszać dyspozycję przepisu art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2017r., poz. 683 z późn. zm.), i jednocześnie stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 798 i 650).”

Szczegóły wykonania powyższego zobowiązania i jego zakres określono w ww. Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostępnej na stronie www.vectra.pl pod tym adresem.”

w następujący sposób:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,
- w górnej części strony głównej domeny vectra.pl bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- fragment oświadczenia o treści „*na stronie www.vectra.pl pod tym adresem*” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linku) do niniejszej decyzji opublikowanej w oparciu o pkt II.2. sentencji niniejszej decyzji,

przy czym obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

- A. w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
 - B. w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
 - C. w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.
2. publikacji w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia niniejszej decyzji, na koszt Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, na jej stronie internetowej, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem www.vectra.pl całości niniejszej decyzji (bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych), z zaznaczeniem, że decyzja ta jest prawomocna, przez okres 6 miesięcy, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hipertącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej i każdej z podstron tego przedsiębiorcy, a tekst hipertącza powinien wyglądać następująco: napis „*Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK dotycząca praktyki zawierania umów na odległość*” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pkt,

przy czym obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

- A. w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- B. w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- C. w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o *ochronie konkurencji i konsumentów* (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 798 i 650) oraz art. 33 ust. 6 tej ustawy nakłada się na **Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni** obowiązek przekazania, w terminie 7 miesięcy liczonych od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązań nałożonych w pkt I. i II. sentencji niniejszej decyzji, poprzez nadstanie:

- 1) sprawozdań o ilości wysłanych informacji o przyznaniu rekompensat z wyszczególnieniem w jaki sposób informacja została wysłana do każdej z 3 grup konsumentów wskazanych w pkt I.2. I.4 i I.6 sentencji niniejszej decyzji;
- 2) sprawozdań o ilości przyznanych i pobranych przez konsumentów rekompensat wskazanych w pkt I.2. I.4 i I.6 sentencji niniejszej decyzji;
- 3) wydruku co najmniej 12 zrzutów ekranów ze strony internetowej www.vectra.pl, prezentujących opublikowane na tej stronie oświadczenie, o którym mowa w pkt II.1 sentencji niniejszej decyzji oraz opublikowanie decyzji zgodnie z wytycznymi określonymi w pkt II.2 sentencji niniejszej decyzji, obejmujących wykonanie co najmniej 1 zrzutu ekranu na każdy okres przypadających następująco po sobie 2 tygodni, wraz ze wskazaniem dat wykonania zrzutów ekranu.

Uzasadnienie

W wyniku obserwacji poczynionych w ramach monitoringu rynku, postanowieniem Nr RBG-154/2015 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań dotyczących zawierania umów sprzedaży usług poza lokalem przedsiębiorcy oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość podejmowanych przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni (dalej także: **Vectra, Spółka, Przedsiębiorca**) nastąpiło naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz ustalenie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes UOKiK postanowieniem nr RBG-53/2016 z dnia 9 sierpnia 2016r. (dalej: **Postanowienie**) wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Vectra praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w sentencji niniejszej decyzji.

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 9 sierpnia 2016r. wezwał Przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych w Postanowieniu zarzutów.

W piśmie z dnia 6 września 2016r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko w sprawie.

W dniu 30 września 2016r. odbyło się spotkanie przedstawicieli Spółki z przedstawicielami organu ochrony konsumentów, podczas którego omówiono istotne kwestie dotyczące postępowania, stawianych przedsiębiorcy zarzutów oraz możliwe sposoby zakończenia sprawy. Kolejno, pismami z dnia 26 października 2016r, 29 marca 2017r., 23 maja 2017r., 05 lipca 2017r., 25 września 2017r., 26 lutego 2018r. oraz 02 kwietnia 2018r. Spółka złożyła wniosek o przyjęcie zobowiązania w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2018r., poz. 798 i 650; dalej: **okikU**) oraz następnie zmodyfikowała go na skutek uwag Prezesa UOKiK.

W ocenie Prezesa Urzędu realizacja pierwotnie zaproponowanego przez Spółkę zobowiązania nie przyczyniłaby się do zaniechania stosowania kwestionowanej praktyki oraz usunięcia jej skutków.

W odpowiedzi na powyższe Spółka w piśmie z dnia 02 kwietnia 2018r. sformułowała ostateczną propozycję zobowiązania, przyjętą przez Prezesa UOKiK.

Pismem z dnia 18 grudnia 2018r. skierowano do Vectra zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca skorzystał z w/w uprawnienia i w piśmie datowanym na 6 stycznia 2019r. podtrzymał wniosek o przyjęcie zobowiązania w trybie art. 28 okikU.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

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

Vectra jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym świadczącym usługi telekomunikacyjne w postaci telewizji kablowej (analogowej i cyfrowej, w tym dostępu do programów telewizyjnych w standardzie HD), szerokopasmowego dostępu do Internetu (tradycyjnego kablowego oraz mobilnego poprzez modem USB) oraz telefonii stacjonarnej bazującej na technologii cyfrowej. Vectra świadczy usługi dla ponad 926.000 abonentów na terenie 300 miast w Polsce. Prowadzi także 92 Biura Obsługi Klienta¹. Zadaniem Vectra jest dostarczanie abonentom wszystkich oferowanych usług, dbanie o kompleksową obsługę klienta, relacje z nadawcami, a także kontakty z lokalnymi władzami i administratorami zasobów mieszkaniowych, na obszarze których świadczy swoje usługi. Kapitał zakładowy Spółki to 331.682.590,00 zł (opłacony w całości). Na dzień wydania niniejszej decyzji strona internetowa przedsiębiorcy funkcjonuje pod adresem <http://www.vectra.pl>.

Prezes UOKiK w toku ww. postępowania dokonał analizy m.in. procesu zawierania umów oraz zmiany zawartych już umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Vectra.

Z informacji przedstawionych przez Spółkę, wynika, iż różnicowała ona następujące sytuacje, w których dochodziło do zawarcia kontraktu z konsumentami:

- 1) zawarcie umowy z nowym klientem,
- 2) zawarcie umowy z dotychczasowym klientem na świadczenie nowej usługi telekomunikacyjnej nie posiadanej dotychczas przez tego klienta oraz
- 3) zmianę umowy już zawartej w ramach świadczonych już usług na rzecz danego klienta.

W praktyce jednak Spółka wyróżniała jedynie dwie procedury zawarcia tych kontraktów. Mianowicie stosowała odrębną procedurę w przypadku zawarcia umowy z nowym klientem (pkt 1) oraz odrębną procedurę dotyczącą zarówno zawarcia umowy z dotychczasowym klientem na świadczenie nowej usługi telekomunikacyjnej nie

¹ Źródło: <http://www.vectra.pl/o-nas>

posiadanej dotychczas przez tego konsumenta, jak i dotyczącą zmiany umowy już zawartej w ramach świadczonych usług na rzecz danego konsumenta (pkt 2 i 3).

W przypadku zawarcia umowy z nowym klientem (pkt 1) praktyka oraz stanowisko Vectra przedstawiała się następująco.

Spółka zawierала z nowymi klientami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z uwzględnieniem następujących kanałów/form sprzedaży:

- a) bezpośrednio w Salonach Firmowych lub Biurach Obsługi Klientów (SF, BOK), a zatem w lokalu przeznaczonym do obsługi konsumentów, w którym konsument zawiera pisemną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- b) poza lokalem, w trakcie montażu urządzeń abonenckich, podczas którego konsument podpisuje umowę;
- c) w ograniczonym zakresie, najczęściej przy okazji specjalnie dedykowanych akcji sprzedażowych przez przedstawicieli handlowych (PH), gdzie konsument zawiera pisemną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem;
- d) w formie elektronicznej, z wykorzystaniem platformy e-Sales, gdzie umowę i inne dokumenty konsument otrzymuje w formie elektronicznej (pisma w formacie PDF).

W przypadku zaś zarówno zawarcia umowy z dotychczasowym klientem na świadczenie nowej usługi telekomunikacyjnej nie posiadanej dotychczas przez tego klienta (pkt. 2), jak i w przypadku zmiany umowy już zawartej w ramach świadczonych już usług na rzecz danego klienta (pkt. 3) praktyka oraz stanowisko Vectra przedstawiała się następująco.

Spółka, odmiennie niż zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych traktowała sytuację w zakresie zmian warunków tych umów, opierając się na regulacjach ptU, która odnosi się także do dokonywania takich zmian z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w tym również z wykorzystaniem takiego środka porozumiewania się, jakim jest telefon. W zakresie zmian warunków umów (pkt. 2 i 3) Spółka stosowała art. 56 ust. 6 ptU.

Co jednak najistotniejsze, w ocenie Spółki, nabycie kolejnych usług telekomunikacyjnych, z jakich konsument dotychczas nie korzystał, stanowiło także zmianę warunków umowy, a nie zawarcie nowej umowy obejmującej świadczenie nowej usługi. **Zarzut sformułowany w sentencji niniejszej decyzji dotyczy sytuacji, w której Spółka zmierzała do zawarcia umowy z dotychczasowym klientem na świadczenie nowej usługi telekomunikacyjnej nie posiadanej dotychczas przez tego klienta.**

Spółka stosowała jeden wzorzec umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych, regulamin świadczenia usług, odrębne zaś regulaminy szczegółowe dla każdej świadczonej usługi oraz cenniki usług. Tym samym, dokonanie przez konsumenta zakupu kolejnej usługi do obecnie przez niego posiadanych, w ocenie Vectra, nie wymagało zmiany samej umowy, a stanowiło zmianę jej warunków. Abonentowi w takim przypadku doręczane były regulamin świadczenia usług, regulaminy szczegółowe i cenniki usług, które zakupił.

Zmiany stosunków prawnych łączących Vectra z konsumentami **(obejmujące także sytuacje, w których konsumenci zawierają umowę na wcześniej nieświadczonych usługach, np. dostęp do sieci Internet, usługę telewizji)** dokonywane były z uwzględnieniem następujących kanałów (form sprzedaży):

- a) bezpośrednio w Salonach Firmowych lub Biurach Obsługi Klienta, gdzie konsument zawierał pisemny aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (składa podpis pod aneksem do umowy);

b) telefonicznie, gdzie dochodziło do dokonania zmiany warunków umowy. W ocenie Przedsiębiorcy, ptU narzuca konieczność utrwalenia treści każdej rozmowy telefonicznej, skutkującej dokonaniem zmiany warunków umowy. Rzeczona rozmowa (w formie pliku audio) jest przechowywana przez okres trwania umowy. **Ponadto, konsument otrzymywał potwierdzenie faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie do 30 dni od dnia przeprowadzenia rozmowy;**

c) z wykorzystaniem platformy elektronicznej e-Sales, gdzie konsument dokonywał zakupu wybranych przez siebie usług i otrzymywał potwierdzenie faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w formie elektronicznej (pismo w formacie PDF zgodnie z wymogami ustawy - Prawo telekomunikacyjne);

d) Spółka dopuszczała zmianę warunków umowy za pomocą faksu (wymóg z art. 56 ust 6 ptU), jednakże w praktyce, jak wynika z oświadczenia Spółki, taka forma zmiany warunków nie występowała.

Przedstawiciele handlowi (PH) Spółki nie dokonywali zmian warunków umowy, a jedynie zbierali dane abonentów zainteresowanych zmianą warunków umowy, celem umożliwienia nawiązania kontaktu służbom sprzedażowym Spółki z abonentem. W trakcie tego kontaktu mogły nastąpić zmiany warunków umowy w w/w opisanej formie telefonicznej.

Udzielane abonentom informacje, w sytuacji stosowania procedury mającej na celu zawarcie/zmianę umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, objęte były treścią skryptu sprzedażowego, przedłożonego przez przedsiębiorcę w toku postępowania wyjaśniającego. Obejmowały one dane o kosztach połączenia telefonicznego (w przypadku ruchu przychodzącego w trakcie oczekiwania na połączenie), informacje o usłudze, jaką otrzymywał konsument, cechach świadczenia np. o pakiecie telewizyjnym, usłudze dostępu do Internetu itd., udzielonej konsumentowi uldze i jej łącznej wysokości, wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej, zawarciu umowy na czas nieokreślony, prawie do odstąpienia od umowy, prawie do wypowiedzenia umowy, możliwości złożenia reklamacji, możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów itd.

Z treści skryptu pod nazwą **UMOWA TELEFONICZNA OBECNY KLIENT** wynika, że był on stosowany zarówno, gdy kontakt inicjowany był przez Vectra, jak i wówczas gdy z inicjatywą wychodził konsument. Nie ma zatem znaczenia, kto wychodził z propozycją zawarcia umowy. W przypadku tzw. ruchu wychodzącego konsultant rozpoczynał rozmowę od słów (wybrane fragmenty skryptu):

*Dzień dobry (imię, nazwisko), kontaktuję się z firmy VECTRA S.A
Czy mam przyjemność rozmawiać z PANIĄ/PANEM. [dane abonenta z systemu]?
(...)*

Następnie konsultant informował konsumenta:

W tym momencie mogę zawrzeć z PIP telefonicznie aneks do umowy w imieniu Vectra S.A.

Czy wyraża PIP zgodę na telefoniczne zawarcie aneksu do umowy?

(...)

Następnie konsultant informował konsumenta o wiążącym charakterze oferty i końcowym terminie obowiązywania promocji.

Następnie konsument wybierał usługi, które chciał zmodyfikować lub które chciał dobrać do usług już posiadanych. Na koniec tej części rozmowy konsultant podsumowywał ustalenia informując konsumenta, z jakich usług będzie korzystał w wyniku wprowadzenia żądanych zmian.

W kolejnym etapie konsultant informował konsumenta:

Aneks do umowy zostaje zawarty na czas nieokreślony. Minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi (...) miesięcy (w przypadku sprzedaży kilku usług solo z różnym okresem zobowiązania konsultant wymienia każdą usługę z osobna). Po zakończeniu Pierwszego Okresu Zobowiązania Umowa ulega przekształceniu na Umowę zawartą na czas nieokreślony z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca z zachowaniem ceny promocyjnej. <za wyjątkiem c+, który przechodzi na cenę cennikową>

Po powyższej informacji w skrypcie sprzedażowym znajdowało się pouczenie dla konsultanta o treści:

*W przypadku sprzedaży paczki kilku usług pamiętaj aby korzystając z tabeli opisać każdą usługę i podać cenę łączną za paczkę (telewizja, Internet, telefon, mvno). W przypadku udzielenia klientowi rabatu wynikającego z promocji (mood, bezpieczny Internet, hbo go, oferty specjalne) należy poinformować klienta o udzielonym rabacie do każdej rabatowanej usługi oraz podać cenę po wygaśnięciu wszystkich rabatów)
Churn/EOP - w przypadku zastosowania rabatu na 12/24 miesiące (od 5 zł do 30 zł) konsultant informuje przy każdej usłudze o kwocie udzielonego rabatu i czasie jego trwania podając cenę bez rabatu i cenę po rabacie.*

(...)

W dalszej kolejności pojawiała się informacja dotycząca tylko utrzymania klientów i dosprzedaży, gdzie rachunek wzrośnie:

Jeśli otrzymał/a Pan/i blankiety wpłat na kolejne miesiące, to informuję, że przed kolejnym terminem płatności otrzyma Pan/i nowe blankiety wpłat uwzględniające obecne ustalenia dot. sprzedaży (mówimy w przypadku dosprzedaży, kiedy rachunek Klienta będzie wyższy od obecnej kwoty). Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat wynikających z aneksu za okres rozliczeniowy oznaczony w Umowie w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi dokumencie księgowym wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług, płatne na konto bankowe wskazane na tym dokumencie.

Kolejna informacja dotyczyła potwierdzenia zawarcia aneksu i prawie odstąpienia od zmiany umowy.

Potwierdzenie zawarcia niniejszego aneksu zostanie przesłane do PIP na trwałym nośniku <pisemnie lub elektronicznie> w możliwie najkrótszym czasie, jednak nie później niż do 30 dni (kalendarzowych). Chciał(a)bym także poinformować, że może PIP odstąpić od warunków zawartych w aneksie w ciągu 14 dni od momentu otrzymania potwierdzenia zawarcia aneksu. Odstąpienie należy złożyć na adres siedziby Dostawcy Usług, na adres lokalnego Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego, faksem, elektronicznie na adres odstapienia@vectra.pl lub za pomocą formularza, zamieszczonego na stronie internetowej www.vectra.pl/kontakt.

Informacja dotycząca aktywacji usługi brzmiała następująco:

Aktywacja usług nastąpi do 48 h roboczych za wyjątkiem:

- w przypadku migracji planu telefonicznego aktywacja nastąpi od nowego okresu rozliczeniowego (Pierwszy dzień następnego miesiąca)
- w przypadku zawierania aneksu na nową usługę telefoniczną (ab ma terminal) aktywacja nastąpi do 7 dni roboczych

W przypadku wypowiedzenia aneksu związanego z przyznaną ulgą, która wynosi ... zł za cały okres zobowiązania, który wynosi ... wysokość roszczenia dostawcy usług z tytułu jednostronnego rozwiązania aneksu przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki aneks został zawarty nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia aneksu do dnia jej rozwiązania.

Po udzieleniu powyższych informacji konsultant pytał konsumenta, czy wszystkie warunki są dla niego jasne i zrozumiałe.

W przypadku odpowiedzi pozytywnej konsultant pytał konsumenta, czy akceptuje niniejsze warunki aneksu do umowy.

Spółka zaprzestała zawierania nowych umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych (w rozumieniu wskazanym w treści uzasadnienia postanowienia nr RBG-53/2016 z dnia 9 sierpnia 2016 roku oraz na str. 16 niniejszej decyzji) z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość w sposób opisany w sentencji niniejszej decyzji z dniem 22 sierpnia 2016 roku. Na dowód tego Vectra przedstawiła:

1. wewnętrzną komunikację Spółki w formie wiadomości e-mail, zgodnie z którą jednostki sprzedażowe Spółki mają zaprzestać dokonywania sprzedaży nowych usług z wykorzystaniem dotychczas stosowanej procedury,
2. nagrania z przeprowadzonych rozmów sprzedażowych,
3. przykładową dokumentację nowych umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych w rozumieniu wskazanym w treści uzasadnienia postanowienia nr RBG-53/2016 z dnia 9 sierpnia 2016 roku.

Obecna procedura zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową z abonentami Vectra prowadzona jest z wykorzystaniem technika Spółki, który wraz z instalacją nowych urządzeń w lokalu abonenta dostarcza konsumentowi aneks do umowy w celu zapoznania się z nim i złożenia podpisu. Jednocześnie, podczas wizyty technika Spółki, który dokonuje montażu urządzenia abonenckiego oraz przedłożenia konsumentowi do zapoznania się i podpisania aneksu do umowy, dostarcza on także pozostałą dokumentację umowną (regulamin zamawianych przez konsumenta usług, protokół montażu, cennik, regulamin itp). Aneks podpisywany jest przez konsumenta w obecności technika Spółki i zawiera datę złożenia jego podpisu, która jest datą zawarcia umowy.

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

Interes publiczny

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 okiU, podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.²

²Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zawierania nowych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a więc praktyki dotyczącej usług, których konsumenci korzystają powszechnie.

Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Tym samym w niniejszym przypadku naruszenie interesu publicznego przyjmuje charakter naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania przedsiębiorcy pod kątem stosowania tego typu praktyk.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 okikU w zw. z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. poz. 650), ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmując się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 sdgU jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopaliny ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

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

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

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 okikU, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy

przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą³. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie⁴.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 okiU pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Wobec powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- A. uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów,**
- B. złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę,**
- C. uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.**

Ad A. Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów

Pojęcia bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jej literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie 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 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 prawa⁵.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 okiU, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 ww. ustawy

³ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048.

⁴ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99.

⁵ por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 20 ust. 2 pkU, *jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.*

Świadczenie usług telekomunikacyjnych reguluje ustawa - Prawo telekomunikacyjne. Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 48 ptU przez usługę telekomunikacyjną należy rozumieć, usługę polegającą głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przy czym wyróżnić należy wiele usług telekomunikacyjnych. W ocenie Prezesa UOKiK, usługi telekomunikacyjne można podzielić głównie na usługę dostępu do sieci Internet, usługę telewizyjną i usługę telefoniczną. Wszystkie one bowiem polegają na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej. Na rozróżnienie poszczególnych usług telekomunikacyjnych wskazują także przepisy ptU np. art. 2 pkt 11 oraz art. 115¹ ust. 1 pkt. 6 lit. d, które mówią o usługach telewizyjnych lub radiowych.

Podobnie kwestię usług telekomunikacyjnych ocenia Stanisław Piątek⁶ odnośnie do elementów umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o której mowa w art. 56 ptU. S. Piątek stwierdza bowiem, iż: *Umowa powinna określać świadczone usługi. (...) W umowie należy wskazać usługi, określone rodzajowo, które abonent zamówił u dostawcy, a dostawca zobowiązał się do ich świadczenia. Dobór określeń stosowanych przy wskazywaniu świadczonych usług pozostaje w zakresie uznania dostawcy usług, pod warunkiem, że nie wprowadza w błąd co do charakteru usługi. W miarę możliwości określenia te powinny nawiązywać do pojęć ustawowych, określeń stosowanych w przepisach wykonawczych oraz powszechnie stosowanych oznaczeń (usługa przyłączenia do sieci, usługa telefoniczna, usługa transmisji danych, usługa wiadomości tekstowych lub SMS, usługa wiadomości multimedialnych lub MMS, itp). Ustawa wyodrębnia usługi telefoniczne świadczone w sieci stacjonarnej i sieci ruchomej oraz usługi głosowe. Ustawa wyróżnia również usługi dzierżawy łącza telekomunikacyjnych, usługi transmisji danych, transmisji faksów, usługi połączeń do sieci Internet oraz usługę szerokopasmowego dostępu do sieci Internet. (...) Obok tego mogą być świadczone usługi dodatkowe, towarzyszące usługom telekomunikacyjnym, zapewniające specjalne możliwości lub udogodnienia przy korzystaniu z telekomunikacji lub przy rozliczeniach z tytułu wykorzystanych usług. (...) Umowa powinna przesądzać, jakie świadczenia są należne abonentowi w ramach opłaty abonamentowej (ust. 3 pkt 2).*

Poszczególne usługi telekomunikacyjne wyróżnia sam przedsiębiorca w skryptach sprzedażowych przedstawionych wyżej.

Podsumowując, należy stwierdzić, że można wyróżnić wiele usług telekomunikacyjnych, z których podstawowe kategorie to usługa dostępu do sieci Internet, usługa telewizji i usługa telefonii głosowej. Możliwe jest także wyodrębnienie innych usług wchodzących w skład kategorii podstawowych lub też świadczonych niezależnie od nich.

Zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 2 ptU umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, powinna określać w szczególności świadczone usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową. Zgodnie z tym przepisem, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych winny być określone usługi

⁶ Prawo telekomunikacyjne, Komentarz; 3. Wydanie; CH Beck; Warszawa 2013; str. 404

telekomunikacyjne, które zgodnie z umową świadczy na rzecz konsumenta przedsiębiorca telekomunikacyjny. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych winna zatem wyróżniać usługi, jakie świadczy na rzecz konsumenta przedsiębiorca oraz wyróżniać ceny tych usług, które łącznie składają się na łączną opłatę abonamentową.

Mając powyższe rozważania na uwadze, można stwierdzić, że w sytuacji, w której Vectra zmierzała do zawarcia kontraktu na nową usługę telekomunikacyjną (w wyniku złożenia przez przedsiębiorcę propozycji zawarcia umowy za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu konsumentom, którzy są już abonentami Vectra), Spółka zmierzała *de facto* do zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Nowa usługa wiąże się bowiem z nowymi wzorcami umownymi i warunkami jej świadczenia oraz z odmiennym sposobem korzystania z niej. Można zatem uznać, że zawarcie kontraktu, na podstawie którego będzie świadczona nowa usługa telekomunikacyjna, nie stanowi jedynie zmiany dotychczasowej umowy. W ocenie Prezesa UOKiK, zasadne jest twierdzenie, iż jest to nowa umowa.

Na marginesie należy również nadmienić, iż nie ma znaczenia, czy umowy, których zawarcie Vectra proponuje podczas rozmowy telefonicznej dotyczą zawarcia umowy na nową usługę (jak w niniejszej sprawie) czy też zmiany warunków świadczonej już usługi. W obu bowiem przypadkach strony zawierają umowy, których jedynie zakres jest różny. Zarówno zmiana warunków świadczonej już usługi, jak i zawarcie porozumienia co do świadczenia kolejnej usługi ma cechy kontraktu, o którym mowa w art. 20 ust. 2 pkU. Ustawa ta jak i inne regulacje nie pozwalają na rozróżnienie tych dwóch czynności prawnych. W każdym przypadku bowiem dochodzi do zawarcia między przedsiębiorcą i konsumentem umowy/kontraktu, czyli do zgodnego porozumienia stron, o jakim *de facto* mowa w art. 20 ust. 2 pkU. Wyróżnianie pojęcia aneksu lub innego jeszcze porozumienia między stronami, które miałyby być odrębną od umowy kategorią prawną jest pozbawione uzasadnienia prawnego. W obu przypadkach bowiem dochodzi do wprowadzenia zmian do stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem i obie te sytuacje powinny być traktowane jednakowo, zwłaszcza w zakresie gwarancji ochrony praw konsumenta, jakie daje ustawa o prawach konsumenta.

W konsekwencji, zdaniem Prezesa UOKiK, zarówno proces zawierania nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (tj. zawarcie umowy z nowym klientem oraz zawarcie umowy z dotychczasowym klientem na świadczenie nowej usługi telekomunikacyjnej nie posiadanej dotychczas przez tego klienta), jak i proces zmiany umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w powyższym rozumieniu (tj. zmiana umowy na dotychczasowym klientem dotycząca posiadanej już przez tego klienta usługi) winny zaś być przeprowadzane zgodnie z procedurą określoną m.in. w art. 20 ust. 2 pkU. tj. procedura wymagającą potwierdzania konsumentom, po złożeniu przez przedsiębiorcę propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, przed utrwaleniem oświadczenia konsumentów o zawarciu umowy na papierze lub innym trwałym nośniku.

Zgodnie zatem z art. 20 ust. 2 pkU prawna skuteczność oświadczenia konsumenta o zawarciu lub zmianie umowy, o ile oczywiście zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku uzależnione jest od uprzedniego potwierdzenia treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku. W przypadku niedochowania tego warunku oświadczenie konsumenta należy uznać za nieskuteczne i do zawarcia lub zmiany umowy nie dochodzi.

Przepis ten odnosić należy do sytuacji, gdy w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej następuje uzgodnienie warunków zawieranej na odległość umowy, które konsument następnie akceptuje. Art. 20 ust. 2 pkU znajduje zatem zastosowanie do wszelkich sytuacji, w których w trakcie rozmowy telefonicznej przedsiębiorca wychodzi

z inicjatywą zawarcia umowy z konsumentem i składa konsumentowi ofertę lub zaprasza go do rozpoczęcia negocjacji albo złożenia oferty wobec przedsiębiorcy⁷. Nie ma przy tym znaczenia, kto zainicjował sam kontakt telefoniczny.

Z uzasadnienia do projektu ustawy o prawach konsumenta wynika, że rozwiązanie przewidziane w art. 20 ust. 2 pkU stanowi odpowiedź na praktyczne problemy, jakich doświadczają konsumenci przy zawieraniu umów na odległość z wykorzystaniem telefonu⁸. Z jednej strony w toku rozmowy sprzedażowej brak jest możliwości przedstawienia wszystkich warunków umowy, z drugiej zaś łatwo o nieporozumienie co do uzgadnianych warunków umowy wynikające np. ze zwięzłego wyrażania myśli w trakcie takiego rodzaju kontaktu. W konsekwencji, pomiędzy warunkami, na które konsument wyraził zgodę w trakcie rozmowy telefonicznej, a rzeczywistymi warunkami umowy może wystąpić rozdzźwięk. Rozwiązanie przewidziane w art. 20 ust. 2 pkU pełni zatem podobną rolę co prawo do odstąpienia od umowy - pozwala konsumentowi na zapoznanie się z warunkami oferty przedsiębiorcy i zastanowienie się nad związaniem się nią.

W konsekwencji, dla skutecznego zawarcia lub zmiany umowy w trybie na odległość konieczne jest zaistnienie sekwencji czynności określonych w art. 20 ust. 2 pkU. Po pierwsze, przedsiębiorca jest zobowiązany przekazać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie obejmujące treść proponowanej umowy, przykładowo za pośrednictwem poczty elektronicznej, wiadomości SMS lub MMS, na papierze, poprzez udostępnienie konsumentowi nagrania telefonicznej rozmowy sprzedażowej na trwałym nośniku. Po drugie, oświadczenie konsumenta w przedmiocie zawarcia umowy (złożone dopiero po otrzymaniu ww. potwierdzenia) musi zostać utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku..

Niezależnie od powyższego, w tym miejscu należy również wskazać, że art. 20 ust. 2 pkU nie wyłącza nałożonego na przedsiębiorcę obowiązku przekazania konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia usługi (art. 21 ust. 1 pkU)⁹. Tym samym obowiązek przekazania konsumentowi potwierdzenia treści proponowanej umowy (oferty) jest niezależny od obowiązku przekazania potwierdzenia zawarcia umowy, a spełnienie przez przedsiębiorcę jednego z nich nie zwalnia go od zadośćuczynienia drugiemu.

Porównując praktykę Vectra w zakresie zawierania umów kwestionowanych w niniejszym postępowaniu z treścią ww. normy, można stwierdzić, że działania Spółki mogły naruszać art. 20 ust. 2 pkU, gdyż Vectra podejmowała działania w celu zawarcia z konsumentami (swoimi klientami) nowych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu, bez potwierdzenia treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, przed utrwaleniem oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy na papierze lub innym trwałym nośniku.

Vectra stosowała procedurę zawierania umowy z konsumentami przez telefon polegającą na tym, że warunki przedstawiała ustnie przez konsultanta, a następnie utrwalala oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy w postaci zapisu audio. Wszystko to odbywało się podczas tej samej rozmowy telefonicznej. Konsument nie miał możliwości zapoznania się z warunkami umownymi utrwalonymi na trwałym nośniku, które zostały przekazane mu przez przedsiębiorcę. Do potwierdzenia treści proponowanej umowy w takiej formie (w tym wypadku na papierze) dochodziło dopiero w terminie do 30 dni od dnia przeprowadzenia tej rozmowy. Konsument składał zatem oświadczenie o zawarciu umowy przed otrzymaniem potwierdzenia treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku.

⁷ T. Czech, Prawa konsumenta. Komentarz, Warszawa 2017, s.319.

⁸ Uzasadnienie do projektu ustawy o prawach konsumenta, druk nr 2076, Sejm VII kadencji, s. 7.

⁹ Por. M. Namysłowska, D. Lubasz (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*, Warszawa 2015, s. 214.

Stosowana przez Spółkę procedura zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w trybie na odległość nie spełniała ww. wymagań określonych w art. 20 ust. 2 pkU. Po przeprowadzonej rozmowie telefonicznej, w trakcie której przedstawiane są przez konsultantów Spółki i akceptowane przez konsumenta warunki proponowanej umowy, konsument nie otrzymywał od przedsiębiorcy potwierdzenia treści złożonej oferty na trwałym nośniku. W konsekwencji nie dochodziło do utrwalenia oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy złożonego po uzyskaniu stosownego potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Spółka, zawierając nowe umowy na nowe usługi telekomunikacyjne, stosowała zatem procedurę określoną w art. 56 ust. 6 ptU. W ocenie Prezesa UOKiK, procedura opisana w tym przepisie - w związku z wejściem w życie przepisów pkU, w szczególności jej art. 20 ust. 2 - nie dotyczy od 25 grudnia 2014 r. - co do zasady - sposobu zmiany warunków umowy przez telefon, w sytuacji w której to przedsiębiorca proponuje konsumentom modyfikację dotychczasowego kontraktu, o ile przepisy ptU w tym zakresie nie są korzystne dla konsumentów (to w tym zakresie powinny być w dalszym ciągu stosowane, jak np. art. 56 ust. 5 ptU w zakresie obowiązku nagrywania rozmów) Tym samym, można stwierdzić, iż art. 56 ust. 6 ptU powinien być stosowany wyłącznie w stosunku do abonentów, którzy posiadają status przedsiębiorcy. Procedurę zawarcia umowy z konsumentem (zawarcia nowej umowy, jak i w zakresie jej zmiany) reguluje zaś całościowo przepis art. 20 ust. 2 pkU.

W ocenie Prezesa Urzędu, przepis art. 20 ust. 2 pkU, w zakresie dotyczącym procedury zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, może także wywierać skutki o charakterze publicznoprawnym, tzn. niezachowanie przepisanej procedury powoduje określone konsekwencje prawne w sferze publicznej. W przeciwnym wypadku przedsiębiorca mógłby bez jakichkolwiek konsekwencji zawierać umowę przez telefon z klientem, nie dochowując wymagań potwierdzenia treści proponowanej umowy i nie zapewniając konsumentowi gwarancji wynikających z tego przepisu, które mają za zdanie dać konsumentowi szansę na jak najpełniejsze zapoznanie się z treścią kontraktu przed wyrażeniem woli związania się jego postanowieniami. Takie działanie nie jest jednak dozwolone i prowadzi do szeregu nadużyć na rynku usług telekomunikacyjnych. Przedsiębiorca musi mieć świadomość, iż jeżeli przepisy prawa nakazują mu określone działania względem konsumentów (abonentów), to naruszenie tych zasad może powodować odpowiedzialność o charakterze publicznoprawnym (w tym wypadku w toku postępowania administracyjnego przed Prezesem UOKiK).

Problematyka procedury zawarcia umowy w europejskim prawie konsumenckim znacznie wykracza bowiem poza tradycyjny zbiór problemów związanych z formą czynności prawnych w klasycznym prawie cywilnym. (...) Prawo konsumenckie interesuje raczej takie określenie wymogów formalnych (dotyczących formy, wyglądu, postaci) przekazu informacyjnego, aby był on zdolny rzeczywiście stać się nośnikiem informacji. Prawo konsumenckie akcentuje aspekt pozytywny, informacyjny, utrwalenia na piśmie treści czynności prawnej i wymaga niejednokrotnie jeszcze wręczenia dokumentu stwierdzającego daną czynność. W ten sposób stwarza się dodatkową szansę realnego zapoznania się z jego treścią adresata dokumentu. Podejście tradycyjne akcentuje negatywne konsekwencje spadające na partnera adresata, nie zaś staranie o to, by ten ostatni objął treść dokumentu swą świadomością. W prawie konsumenckim kładzie się nacisk na materialną (realną), a nie formalną dostępność dokumentu.¹⁰

Podobne do zaprezentowanego wyżej stanowisko zawarto w wydanej w dniu 15 grudnia 2017 r. decyzji nr DDK- 7/2017 w sprawie Multimedia Polska S.A. z siedzibą w Gdyni, w której jednym z trzech zarzutów było *niepotwierdzenie, w przypadku*

¹⁰ E. Łętowska, *System Prawa Prywatnego, Prawo zobowiązań - część ogólna*, s. 56;

proponowania konsumentom będącym abonentami Multimedia Polska S.A. zawarcia umowy przez telefon, treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku przed złożeniem przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy, co mogło naruszać art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. W tymże postępowaniu przyjęto zobowiązanie przedsiębiorcy do usunięcia trwających skutków naruszenia.

Reasumując, praktyka stosowana przez Vectra stwarzała ryzyko pozbawiania konsumentów możliwości zapoznania się na trwałym nośniku ze wszystkimi informacjami, jakie przedsiębiorca winien przekazać konsumentom przed zawarciem umowy. To z kolei obniżało po stronie konsumenta bezpieczeństwo zawarcia kontraktu, ponieważ mógł on nie być świadomy wszystkich warunków świadczenia nowej usługi, a zatem mógł nie mieć pełnej świadomości co do treści stosunku prawnego, który zamierza zawrzeć, co z kolei mogło wpływać na jego decyzję w zakresie zawarcia tego kontraktu i naruszać jego interesy. W niniejszej sprawie, z uwagi na brak stosowania procedury przewidzianej w art. 20 ust. 2 pkU, uprawdopodobnione jest stwierdzenie, iż oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy mogło być uznane za nieskuteczne i w rezultacie nie dochodziłoby do zawarcia umowy. Niedochowanie wymogów z art. 20 ust. 2 ptU pociągało za sobą bezskuteczność oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy.

W ocenie Prezesa UOKiK, z uwagi na to, że działanie przedsiębiorcy mogło naruszać bezwzględnie obowiązujący przepis ustawy o prawach konsumenta, za uprawdopodobnione należy uznać, iż Vectra dopuściła się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 okiU.

Oceniając sposób zaniechania stosowania kwestionowanej w niniejszym postępowaniu praktyki, Prezes UOKiK miał na względzie jaki jest charakter samego zarzutu i na czym on polega. Jak ustalono, obecnie, zawieranie nowych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową z abonentami Vectra odbywa się z wykorzystaniem technika Spółki, który wraz z instalacją nowych urządzeń w lokalu abonenta dostarcza konsumentowi aneks do umowy w celu zapoznania się z nim i złożenia podpisu.

Obecnie podczas rozmowy telefonicznej z konsumentem, podczas której ustalane są warunki nowo-zawieranej umowy ustalane jest także termin wizyty technika Spółki w celu instalacji nowych urządzeń umożliwiających korzystanie z nowej usługi oraz dostarczenia dokumentów, w tym wzorców umowy (regulamin zamawianych przez konsumenta usług, protokół montażu, cennik, regulamin itp) oraz samej umowy skonstruowanej na podstawie ustaleń przeprowadzonych w trakcie ww. rozmowy telefonicznej. Aneks podpisywany jest przez konsumenta w obecności technika Spółki i zawiera datę złożenia jego podpisu, która jest datą zawarcia umowy. Po wizycie technika Spółki, podczas której dochodzi do podpisania umowy Vectra nie przekazuje konsumentowi dalszych dokumentów potwierdzających treść zawartej umowy. Jej warunki wynikają bowiem z dokumentów, które przekazał technik konsumentowi oraz z egzemplarza umowy podpisanego przez konsumenta podczas tej wizyty.

Należy zatem stwierdzić, że Spółka zaniechała stosowania praktyki kwestionowanej w zarzucie sformułowanym w pkt I niniejszej decyzji, gdyż obecna procedura zawierania umów różni się od tej opisanej w pkt I niniejszej decyzji. Niemniej jednak obecna procedura - z uwagi na zakres zarzutu i odmienny stan faktyczny - nie podlegała badaniu w ramach niniejszego postępowania w zakresie zgodności z treścią art. 20 pkU.

Należy jednocześnie zaznaczyć, iż w ogólności - abstrahując od treści zarzutu wskazanego w niniejszym postępowaniu - model zawierania umów na odległość w świetle art. 20 ust. 2 pkU winien uwzględniać następujące warunki.

Zgodnie art. 20 ust. 2 pUk jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie lub zmianę warunków umowy przez telefon, ma on obowiązek potwierdzić treść

proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku jeszcze przed utwaleniem oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy. Jak stanowi ww. przepis: „Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy staje się skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy”. Tym samym dla skutecznego zawarcia umowy w trybie na odległość konieczne jest zaistnienie sekwencji czynności określonych w art. 20 ust. 2 pkU.

Ww. przepis ma zastosowanie, gdy w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej dochodzi do zaproponowania przez przedsiębiorcę zawarcia umowy na określonych warunkach. W przypadku, gdy podczas rozmowy konsument wyrazi wolę zawarcia ww. umowy na przedstawionych mu warunkach, przedsiębiorca jest zobowiązany przekazać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie obejmujące treść proponowanej umowy, przykładowo za pośrednictwem poczty (tradycyjnej, elektronicznej), w wyniku czego konsument ma możliwość zapoznania się z przekazanymi mu warunkami umowy.

Nie ma przy tym znaczenia, kto zainicjował sam kontakt telefoniczny. Bez znaczenia pozostaje również forma zawarcia umowy, której ustawa o prawach konsumenta nie reguluje. Tym samym przepis znajdzie również zastosowanie w przypadkach, gdy umowa zawierana jest formie pisemnej (w trybie na odległość)¹¹.

Następnie, jeśli po spełnieniu przez przedsiębiorcę powyższego obowiązku, konsument w dalszym ciągu wyraża chęć związania się umową, powinien - w sposób wyraźny - potwierdzić złożone wcześniej oświadczenie. W praktyce oznacza to, iż - po potwierdzeniu przez przedsiębiorcę treści warunków ustalonych w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej - konsument składa kolejne oświadczenie woli, w którym podtrzymuje chęć zawarcia umowy wyrażoną w trakcie rozmowy telefonicznej. W przypadku braku potwierdzenia przez konsumenta woli zawarcia umowy, oświadczenie złożone podczas rozmowy telefonicznej należy natomiast uznać za nieskuteczne. Jednocześnie przedsiębiorca jest zobowiązany utrwalić złożone przez konsumenta oświadczenie o zawarciu umowy na papierze lub innym trwałym nośniku.

Zgodnie z wykładnią celowościową, istotą art. 20 ust. 2 pkU jest bowiem zapewnienie możliwości zapoznania się przez konsumenta z treścią warunków umowy, proponowanych w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej. Nadanie ww. uprawnienia konsumentowi należy uzasadniać specyfiką komunikacji telefonicznej¹². Z uwagi na charakter ww. sposobu komunikacji możliwość przekazania informacji konsumentowi pozostaje bowiem istotnie ograniczona. Komunikacja z wykorzystaniem telefonu wiąże się ponadto z ryzykiem celowego lub przypadkowego wprowadzenia konsumenta w błąd co do treści zawieranej przez przedsiębiorcę lub też niewłaściwym zrozumieniem warunków ww. umowy przez konsumenta. Aby możliwość weryfikacji treści umowy nie stanowiła jednak fikcji, przedsiębiorca jest zobowiązany zapewnić konsumentowi odpowiednie warunki w tym zakresie.

Po pierwsze, konsument powinien dysponować odpowiednią ilością czasu na zapoznanie się z treścią umowy. Powinna być to taka ilość czasu, aby konsument mógł w spokoju zapoznać się z obszerną i skomplikowaną treścią dostarczanej mu umowy, a także aby mógł skonsultować się z bliską mu osobą lub profesjonalistą - w celu zasięgnięcia ich opinii.

Po drugie, przedsiębiorca nie powinien wywierać na nim nacisków lub presji, mających na celu podjęcie przez konsumenta określonej decyzji, w szczególności w postaci sugerowania pośpiechu w podejmowaniu decyzji z uwagi na inne obowiązki przedstawiciela przedsiębiorcy lub zajmowania jego uwagi innymi czynnościami

¹¹ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg), Warszawa 2014, s. 136.

¹² Specyfikę komunikacji telefonicznej w kontekście art. 20 ust. 2 upk oraz obowiązków przedsiębiorcy podkreśla m.in. D. Lubasz (por. D. Lubasz [w:] Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz., red. M. Namysłowska, D. Lubasz, Warszawa 2015, str. 212).

Po trzecie, należy zwrócić uwagę, iż norma zawarta w art. 20 ust. 2 pkU zostanie zrealizowana jedynie wtedy, gdy opisane wyżej warunki zostaną zapewnione z inicjatywy przedsiębiorcy. Obowiązek ustanowiony w art. 20 ust. 2 pkU nie zostanie zatem spełniony, jeśli przedsiębiorca zapewni odpowiednie warunki do zapoznania się z treścią zawieranej umowy dopiero na wyraźne żądanie konsumenta. Możliwość weryfikacji treści umowy jest bowiem uprawnieniem konsumenta i powinna zostać mu zapewniona niezależnie od tego, czy zdecyduje się on z niej skorzystać.

Z uzasadnienia do projektu ustawy o prawach konsumenta wynika, że rozwiązanie przewidziane w art. 20 ust. 2 pkU stanowi odpowiedź na praktyczne problemy, jakich doświadczają konsumenci przy zawieraniu umów na odległość z wykorzystaniem telefonu¹³. Z jednej strony w toku rozmowy sprzedażowej brak jest możliwości przedstawienia wszystkich warunków umowy, z drugiej zaś łatwo o nieporozumienie co do uzgadnianych warunków umowy wynikające np. ze zwięzłego wyrażania myśli w trakcie takiego rodzaju kontaktu. W konsekwencji pomiędzy warunkami, na które konsument wyraził zgodę w trakcie rozmowy telefonicznej, a rzeczywistymi warunkami umowy może wystąpić rozdzźwięk. Rozwiązanie przewidziane w art. 20 ust. 2 pkU pełni zatem podobną rolę co prawo do odstąpienia od umowy - pozwala konsumentowi na zapoznanie się z warunkami oferty przedsiębiorcy i zastanowić się nad związaniem się nią.

Powyższą interpretację potwierdza także wykładnia systemowa art. 20 ust. 2 pkU. W tym kontekście należy bowiem wyraźnie odróżnić potwierdzenie zaproponowanych warunków umowy, o którym mowa w art. 20 ust. 2 pkU od potwierdzenia, które przedsiębiorca zobowiązany jest przekazać na podstawie art. 21 ust. 2. To pierwsze dotyczy bowiem umów zawieranych z wykorzystaniem telefonu, a jego przedmiotem jest treść przedstawionych przez przedsiębiorcę warunków umowy. Drugie dotyczy natomiast umów zawieranych z użyciem środków porozumiewania się na odległość w ogólności oraz - w przeciwieństwie od potwierdzenia z art. 20 ust. 2 pkU - zawiera ono informację o dokonanej już zawarciu lub zmianie umowy z konsumentem. Wyodrębniając obowiązek potwierdzenia treści warunków umowy zaproponowanych przez przedsiębiorcę przez telefon do odrębnej regulacji ustawodawca przyjął zatem, że musi być to odrębna czynność od samego potwierdzenia zawarcia umowy (w niniejszej sprawie następującego przez złożenie podpisów na umowie).

Mimo, zatem zaniechania stosowania przez Spółkę praktyki zarzuconej jej w Postanowieniu dalsze jej działania winny odpowiadać powyższej procedurze zawierania umów, co jednak - należy to jeszcze raz podkreślić - nie było przedmiotem oceny w niniejszej Decyzji z uwagi na zakres pierwotnego zarzutu stawianego Spółce.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 okiKU należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę.¹⁴ Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003

¹³ Uzasadnienie do projektu ustawy o prawach konsumenta, druk nr 2076, Sejm VII kadencji, s. 7.

¹⁴ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962; por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACa 306/08.

r.¹⁵ stwierdził, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyka zarzucana przedsiębiorcy dotyczy wszystkich konsumentów, którzy korzystali już lub skorzystają w przyszłości z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Spółkę i będą chcieli rozszerzyć zakres tych usług lub zmienić warunki ich świadczenia. Stroną umowy ze Spółką mogą być zarówno wszyscy obecni jak i potencjalni konsumenci chcący skorzystać z usług Vectra. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009 r., zgodnie z którym *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów.*¹⁶

Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu *przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to „odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny”.* Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Ponadto Sąd ten wskazał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*¹⁷. Stanowisko to pozostaje w dalszym ciągu aktualne¹⁸.

W niniejszej sprawie możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polega na pozbawieniu konsumentów prawa do pełnej informacji o warunkach zaproponowanej mu, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, umowy przed utrwaleniem oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy na papierze lub innym trwałym nośniku, czyli na stosowaniu procedury zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wbrew dyspozycji art. 20 ust. 2 pkU. Konsumenci w efekcie mogli nie mieć możliwości zapoznania się z warunkami proponowanej umowy utrwalonymi na papierze lub innym trwałym nośniku przed złożeniem oświadczenia o związaniu się tą umową. Konsument wyrażał zatem zgodę na związanie się umową jedynie za pomocą środka porozumiewania się na odległość bez pełnej znajomości wszystkich danych, jakie, na podstawie ustawy o prawach konsumenta, winny zostać mu przedstawione.

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów zostało uprawdopodobnione.

Ad B. Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie

¹⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r., sygn. akt: I CKN 504/01.

¹⁶ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

¹⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z 10.09.2008r., sygn. akt: III SK 27/07;

¹⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 05.09.2013r., sygn. Akt: VI ACa 67/13;

się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, przedsiębiorca już w piśmie z dnia 26 października 2016r. (a więc na bardzo wczesnym etapie postępowania) wyraził wolę podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie skutków zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK praktyk. Zobowiązanie przedsiębiorcy było następnie modyfikowane i doprecyzowywane w drodze kolejnych pism.

Ostateczny kształt zobowiązania Vectra kształtuje się następująco:

Praktyka stosowana przez Vectra trwała od 1 stycznia 2015r. do 22 sierpnia 2016r., dotyczyła wyłącznie dosprzedazy do posiadanych już przez konsumenta usług alternatywnie dwóch typów usług i została zaniechana od razu po wszczęciu przez Urząd postępowania wyjaśniającego poprzez wycofanie możliwości zmiany warunków umowy w powyższy sposób, przez co należy rozumieć zupełne uniemożliwienie (zaprzestanie proponowania) zakupu ww. usług w taki sposób. Ponadto, praktyka ta objęła swoim działaniem niewielką grupę Abonentów (około [tajemnica przedsiębiorstwa] osób).

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Prezesa UOKiK, Vectra przedłożyła ofertę przysporzenia.

Vectra zaproponowała zamianę dotychczas proponowanego pakietu Internetu Mobilnego 1 GB na pakiet Internetu Mobilnego 5 GB (który zawiera pakiet 5 GB Internetu Mobilnego, nielimitowane rozmowy oraz smsy do sieci komórkowych w Polsce, opłata za połączenia na numery stacjonarne – 0,19 zł/min), natomiast w zakresie usługi telefonii mobilnej – zamianę pakietu MVNO Voice Junior na pakiet BezLimit 5GB Kraj (który zawiera pakiet 5 GB Internetu Mobilnego, pakiet 15 smsów, a także limit 1 GB do wykorzystania w ramach roamingu UE).

Vectra poinformowała, iż miesięczna opłata za usługę telefoniczną BezLimit 5GB Kraj wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (dla porównania – opłata abonamentowa za usługę MVNO Voice Junior wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł), natomiast miesięczna opłata abonamentowa za usługę Internetu Mobilnego 5 GB wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (dla porównania – opłata abonamentowa za usługę Internetu Mobilnego 1 GB wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł).

Poniższe zestawienie przedstawia zaproponowany przez Vectra model rekompensaty:

1. Obecni abonenci Vectra:

a) korzystający z obu usług na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu i usługi głosowej)

albo

b) korzystający z jednej z usług na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługi głosowej), którzy posiadają także drugą usługę i jest ona objęta inną umową

albo

- c) nie korzystający z żadnej z usług na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługi głosowej), ale posiadającym ww. usługi na podstawie innej umowy

otrzymają nie później, niż w terminie 5 miesięcy, licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

- rekompensatę produktową, obejmującą aktualizację usługi świadczonej na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu, zgodnie z poniższą tabelą na okres 2 miesięcy,

Nowa usługa dosprzedana przez telefon	Forma rekompensaty
Internet	
10 Mb/s	aktualizacja na 30 Mb/s
50 Mb/s	aktualizacja na 100 Mb/s
15 Mb/s	aktualizacja na 30 Mb/s
100 Mb/s	aktualizacja na 150 Mb/s
30 Mb/s	aktualizacja na 50 Mb/s
Telefon	
Domowy 100	aktualizacja na Domowy 250
Domowy 100 TnB	aktualizacja na Domowy 250
Domowy 250	aktualizacja na Domowy Bez Limitu
Domowy 50	aktualizacja na Domowy 100
Domowy Bez Limitu	pakiet MVNO 1 GB
Plan 30	aktualizacja na Domowy 50
Rozmowy 300 - NOWY	aktualizacja na Domowy Bez Limitu

a jeśli nie jest to możliwe (tzn. klient posiada już usługę w najwyższym pakiecie lub nie pozwala na to przepustowość sieci)

- kartę SIM obejmującą rodzajowo podobną usługę, tj. alternatywnie Internet Mobilny 5 GB lub usługę telefonii mobilnej BezLimit 5GB Kraj (świadczoną na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu) na okres 2 miesięcy.

W terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Vectra nada do opisanej powyżej grupy konsumentów komunikaty (w pierwszej kolejności za pomocą środków porozumiewania się na odległość, tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wiadomości sms albo poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w Strefie Klienta, a jeśli nie będzie to możliwe - listownie) o możliwości odbioru karty SIM, umożliwiającej odebranie aktywnej karty SIM w najbliższej placówce dostawcy usług.

2. Obecni abonenci Vectra, niekorzystający z żadnej z usług na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci

telefonu (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługi głosowej, a wyłącznie z innych usług dostawcy)

otrzymają nie później, niż w terminie 5 miesięcy, licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

- rekompensatę produktową w postaci wydania karty SIM, obejmującej rodzajowo podobną usługę, tj. alternatywnie Internet Mobilny 5 GB lub usługę telefonii mobilnej BezLimit 5GB Kraj (świadczoną na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu) na okres 2 miesięcy.

bądź alternatywnie, wg. wyboru konsumenta dokonanego w terminie miesiąca od daty otrzymania powiadomienia wystosowanego przez Vectra

- rekompensatę finansową w postaci obniżenia kolejnych dwóch faktur o kwotę 10,00 zł każda,

przy czym po upływie ww. terminu miesiąca konsument, który nie poinformował Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni o swojej decyzji będzie poinformowany o możliwości skorzystania z rekompensaty produktowej w postaci odbioru karty SIM.

W terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Vectra nada do opisanej powyżej grupy konsumentów komunikaty (w pierwszej kolejności za pomocą środków porozumiewania się na odległość, tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wiadomości sms albo poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w Strefie Klienta, a jeśli nie będzie to możliwe - listownie), które zawierać będą propozycję wyboru jednej z dwóch podanych rekompensat.

3. Byli abonenci Vectra, niekorzystających z żadnej z usług na podstawie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieobjętych dotychczasową umową zawartą za pomocą środka porozumiewania się na odległość w postaci telefonu (tj. szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługi głosowej)

otrzymają nie później, niż w terminie 5 miesięcy, licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

- rekompensatę finansową w postaci zwrotu kwoty 20,00 zł brutto na numer konta bankowego wskazanego przez konsumenta w odpowiedzi na zawiadomienie,

bądź alternatywnie, wg. wyboru konsumenta dokonanego w terminie miesiąca od daty otrzymania powiadomienia wystosowanego przez Vectra

- kupon o wartości 20,00 zł brutto uprawniający do obniżenia opłaty abonamentowej za nowo nabyte usługi (w terminie 3 miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o wyborze tej postaci rekompensaty) o kwotę 10,00 zł w dwóch pierwszych okresach rozliczeniowych realizacji takiej umowy, w których kwota faktury będzie wyższa od kwoty 10,00 zł.

przy czym po upływie ww. terminu miesiąca konsument, który nie poinformował Vectra o swojej decyzji otrzyma kwotę 20,00 zł brutto przekazem pocztowym na ostatni znany Spółce adres zamieszkania.

W terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Vectra prześle do byłych Abonentów komunikaty (w pierwszej kolejności za pomocą środków porozumiewania się na odległość, tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wiadomości sms albo poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w Strefie Klienta, a jeśli nie będzie to możliwe - listownie), zawierające prośbę o dokonanie wyboru pomiędzy zaproponowanymi formami rekompensaty. W przypadku wyboru przez konsumenta rekompensaty w postaci zwrotu sumy pieniężnej, będzie on zobowiązany do przesłania oświadczenia, zawierającego numer konta bankowego, na który Spółka winna dokonać zwrotu kwoty rekompensaty.

Podobnie, w przypadku zainteresowania konsumenta przyjęciem rekompensaty w formie kuponu, konsument będzie zobligowany do powiadomienia Spółki o podjęciu takiej decyzji.

W przypadku przesłania przez konsumenta oświadczenia o przyjęciu rekompensaty pieniężnej, w terminie miesiąca od dnia zakończenia przyjmowania oświadczeń, Spółka dokona zwrotu rekompensaty na wskazany w oświadczeniu numer konta bankowego. Jeżeli w tym terminie Spółka nie otrzyma od konsumentów informacji, o których mowa powyżej, w terminie miesiąca od dnia upływu tego terminu Spółka przekaże należność, wynikającą z rekompensaty, na ostatni znany Spółce adres zamieszkania konsumenta.

Za datę, ustalającą moment ustania stosunku prawnego między byłym abonentem a Vectra uznaje się dzień przypadający na dwa tygodnie przed ustaloną datą wysyłki komunikacji do obecnych i byłych abonentów.

Okres świadczenia usług w zwiększonym wymiarze ma wynosić 2 miesiące.

Łączny koszt rekompensaty, jaką zobowiązała się udzielić Vectra przedstawia się następująco:

1. przy założeniu, iż wszyscy abonenci Vectra otrzymają **aktualizację** usług, całkowity koszt rekompensaty wyniósłby wówczas **[tajemnica przedsiębiorstwa]** zł;
2. przy założeniu, że wszyscy abonenci Vectra otrzymają karty SIM z usługami mobilnymi, całkowity koszt rekompensaty wyniósłby wówczas **[tajemnica przedsiębiorstwa]** zł.

Za obowiązującą bazę klientów Vectra uprawnionych do rekompensaty zostanie przyjęta baza abonentów ustalona na dzień wydania niniejszej decyzji, przy czym baza konsumentów objęta rekompensatą obejmuje **[tajemnica przedsiębiorstwa]** osób.

Spółka ustaliła liczebność grupy konsumentów objętych zobowiązaniem do udzielenia rekompensaty na podstawie danych z systemu billingowego. Sposób ustalenia bazy polegał na nałożeniu na wszystkie dane znajdujące się w bazie filtrów, umożliwiających wyróżnienie spośród nich docelowej grupy abonentów takich jak proces sprzedaży w trybie ad. 56 ust 6 PT, typ usługi (Internet/telefon stacjonarny) oraz okres sprzedaży.

Spółka stwierdziła, iż średnia różnica obecnie stosowanych cen promocyjnych dla usług Internetu i telefonii to w większości nie przekracza **[tajemnica przedsiębiorstwa]** zł i postanowiła zaoferować dla obecnych abonentów **aktualizację** usługi o jeden poziom (a wyjątkowo - dla abonentów, korzystających z usługi telewizyjnej także i upust do faktur), a dla byłych abonentów - zwrot pieniężny w wysokości 10 zł za miesiąc w stosunku do tej usługi, która została zakupiona podczas rozmowy z konsultantem, a nie była objęta dotychczasową umową między Spółką a abonentem lub kupon obniżający wartość rachunków w przypadku zawarcia nowej umowy.

Ad C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Wobec faktu złożenia przez Spółkę stosownego zobowiązania już na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, doprecyzowanego następnie na dalszym etapie postępowania, a także zaniechanie stosowania kwestionowanych praktyk, Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w przedstawionym zakresie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK praktykami.

W tym stanie faktycznym i prawnym, mając również na względzie powyższe rozważania związane z celami wynikającymi z niniejszego postępowania, Prezes UOKiK uznał, że zasadne jest przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa UOKiK zaproponowane przysporzenie spełnia swój cel z uwagi na jego stosunkowo znaczącą wartość w porównaniu do wagi naruszenia. Nieprzyjęcie zobowiązania pozbawiłoby konsumentów tej korzyści. Z punktu widzenia ochrony interesów konsumentów istotna jest również okoliczność, iż Spółka zaprzestała zawierania umów w zakwestionowany sposób.

Ponadto, rekompensata Vectry dotyczy wszystkich abonentów potencjalnie dotkniętych wadliwością nabycia jednej usługi oraz daje im wybór, dopasowany do preferencji konsumenta, w czym też oferuje lepsze i adekwatniejsze przysporzenie.

Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego oraz osiągnięcie głównych celów decyzji zobowiązującej, a mianowicie możliwie szybkiego i efektywnego załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym - mając przede wszystkim na względzie złożenie przez Spółkę propozycji zobowiązania na bardzo wczesnym etapie postępowania właściwego - Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie przedsiębiorcy.

Należy także mieć na uwadze zmiany przepisów wprowadzone do ptU w dniu 12 grudnia 2018r. (ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw [Dz.U. z 2018 r. poz. 1118]). Zgodnie z tymi zmianami w *przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej z konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez dostawcę usług. Dostawca usług ma obowiązek poinformowania konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia umowy przed jej zawarciem.*(art. 56 ust. 2a ptU) Ponadto, zgodnie z nowym przepisem art. 56a ptU w *przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018 r. poz. 650), zwanym dalej „trwałym nośnikiem”.*

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia przez przedsiębiorcę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 okiK została spełniona.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad. II Obowiązek złożenia oświadczenia i publikacji decyzji

1.

Zgodnie z art. 28 ust. 2 okiU, Prezes Urzędu może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna.

Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie praktyki naruszającej przepisy związane z zawieraniem umów na odległość przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. W ocenie Prezesa UOKiK, uzasadnia to zastosowanie wskazanego wyżej środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Spółka powinna, zdaniem Prezesa UOKiK, poinformować konsumentów o uprawdopodobnieniu stosowania bezprawnej praktyki, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Vectra oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk (w obliczu ryzyka złożenia oświadczenia, które może wpłynąć na postrzeganie Przedsiębiorcy przez konsumentów).

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Vectra ma za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwianiu dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jakie działania zostały zakwestionowane przez Prezesa UOKiK. Ponadto, oświadczenie to winno określać skrótowy opis obowiązków usunięcia skutków stosowania praktyki.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczności i czytelności na stronie internetowej Przedsiębiorcy.

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

Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany. Oświadczenie zostanie zaprezentowana na stronie internetowej Przedsiębiorcy i dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży oraz mediów. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa to medium o licznym gronie odbiorców, które poprzez swoją powszechność i możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym czasie stosownym dla każdego odbiorcy najskuteczniej jest w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców. Komunikat dotyczący decyzji byłby, w ocenie Prezesa UOKiK, zbyt skomplikowany do przekazania bądź to w telewizji bądź w radiu, a przez to nie odniósłby zamierzonego skutku informacyjnego.

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

Należy także zauważyć, że powyższy obowiązek jest zgodny ze złożoną w toku postępowania deklaracją do złożenia oświadczenia, o treści określonej w decyzji i publikacji odnośnika do decyzji w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na stronie internetowej www.vectra.pl w specjalnie utworzonej w tym celu zakładce, do której dostęp będzie widoczny z poziomu strony głównej

dostawcy usług. Mając na uwadze tę deklarację, zasadne jest także nałożenie na przedsiębiorcę poniższego obowiązku publikacji decyzji.

2.

Organ ochrony konsumentów nałożył na Vectra także obowiązek publikacji niniejszej decyzji przez okres 6 miesięcy, w całości (bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych), na koszt Spółki na stronie internetowej tego przedsiębiorcy, w ciągu 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hiperłącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej i każdej z podstron tego przedsiębiorcy, a tekst hiperłącza powinien wyglądać następująco: napis „*Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK dotycząca praktyki zawierania umów na odległość*” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pkt.

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożony na Spółkę obowiązek publikacji decyzji zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych niebędących abonentami Spółki, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o praktyce stosowanej przez Vectra. Publikacja pełnej treści decyzji i możliwość zapoznania się z nią poprzez uczestników rynku - konsumentów i przedsiębiorców pozwoli im na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jaka praktyka została zakwestionowana, ale także jakie motywy stoją za rozstrzygnięciem Prezesa UOKiK. Zapoznanie się z treścią decyzji pozwoli także jej czytelnikom na zapoznanie się z nałożonymi na Przedsiębiorcę obowiązkami usunięcia trwających skutków naruszenia i weryfikację ich realizacji, których mogą być adresatami.

Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych zachowań muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

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

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

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Ad III. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 okiU elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania.

Mając na uwadze powyższe dyspozycje, nakłada się na Spółkę obowiązek poinformowania Prezesa UOKiK o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie w postaci:

- 1) sprawozdań o ilości wysłanych informacji o przyznaniu rekompensat z wyszczególnieniem w jaki sposób informacja została wysłana do każdej z 3 grup konsumentów wskazanych w pkt I.2. I.4 i I.6 sentencji niniejszej decyzji;

- 2) sprawozdań o ilości przyznanych i pobranych przez konsumentów rekompensat wskazanych w pkt I.2. I.4 i I.6 sentencji niniejszej decyzji;
- 3) wydruku co najmniej 12 zrzutów ekranów ze strony internetowej www.vectra.pl, prezentujących opublikowane na tej stronie oświadczenie, o którym mowa w pkt II.1 sentencji niniejszej decyzji oraz opublikowanie decyzji zgodnie z wytycznymi określonymi w pkt II.2 sentencji niniejszej decyzji, obejmujących wykonanie co najmniej 1 zrzutu ekranu na każdy okres przypadających następująco po sobie 2 tygodni, wraz ze wskazaniem dat wykonania zrzutów ekranu.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kodeksu postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1360 ze zm.) **od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.**

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