



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Kraków, 24 listopada 2023 r.

RKR.610.1.2022.SJ

DECYZJA Nr RKR-3/2023

„informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]”

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 i 1705), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Vectrę S.A. z siedzibą w Gdyni** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegającej na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **Bezpieczny Internet** pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów

oraz po zobowiązaniu się przez **Vectrę S.A. z siedzibą w Gdyni** (dalej także: „Spółka”, „Vectra”) do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków ww. naruszenia Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Vectrę S.A z siedzibą w Gdyni** obowiązek wykonania ww. zobowiązania do:

A. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego w ramach tzw. ofert *hard-bundle* (w takiej ofercie powyżej wskazana usługa dodatkowa stanowiła obligatoryjny element promocyjnej oferty dotyczącej ww. umowy) oraz obciążania konsumentów opłatą za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** uruchomioną w ww. sposób, które łącznie spełniają poniższe warunki:

i. wpłynęły do Spółki w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 10 maja 2022 r.

oraz

ii. zostały rozpatrzone przez Spółkę w całości negatywnie lub częściowo negatywnie

z zastrzeżeniem, iż poszczególne ww. reklamacje konsumentów zostaną uwzględnione przez Vectrę maksymalnie do 24 pierwszych płatności za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** (w zależności od tego, ile faktur z naliczeniem za ww. usługę dodatkową zostało wystawionych na koncie abonenckim danego konsumenta), a należny z tego tytułu zwrot opłat za korzystanie z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** obejmie tylko kwoty uiszczone przez konsumentów na rzecz Spółki

w następujący sposób:

A.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w punkcie I.A. powyżej, będą pozostawać abonentami Vectry:

a. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu jego reklamacji oraz uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, a także o możliwych sposobach wyboru formy otrzymania takiego zwrotu (przelew bankowy albo przekaz pocztowy)

oraz

b. Vectra skoryguje konsumentom faktury zawierające naliczenie za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji na zasadach określonych w punkcie I.A. powyżej

oraz

c. Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta i skutku jej niedokonania opisanym w lit. d. poniżej

oraz

d. w przypadku, gdy uprawniony konsument nie dokona wyboru formy wypłaty zwrotu opłat, tj. nie przekaze ww. numeru lub adresu w terminie określonym przez Spółkę w indywidualnej informacji, to taki zwrot zostanie przekazany na konto abonenckie konsumenta w postaci zwiększenia salda na jego koncie,

A.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w punkcie I.A. powyżej, nie będą pozostawać abonentami Vectry:

a. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu jego reklamacji oraz uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, a także o możliwych sposobach wyboru formy otrzymania takiego zwrotu (przelew bankowy albo przekaz pocztowy)

oraz

b. Vectra skoryguje konsumentom faktury zawierające naliczenie za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji na zasadach określonych w punkcie I.A. powyżej

oraz

c. Vectra wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta

oraz

d. w przypadku, gdy konsument nie przekaze ww. numeru lub adresu przed dniem zakończenia utrzymywania przez Spółkę formularza, o którym w punkcie I.C.4. lit. a. poniżej, na dedykowanej podstronie Vectry, to utraci on możliwość uzyskania zwrotu uiszczonych opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** w późniejszym terminie,



B. przyznania jednorazowego przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez abonentów opłat/y za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** wynikającej/y z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur albo pierwszych trzech faktur albo pierwszych czterech faktur albo pierwszych pięciu faktur wystawionych przez Vectrę S.A. za korzystanie z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** konsumentom, którzy:

i. w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 10 maja 2020 r. zawarli umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę, w przypadku której Spółka aktywowała im usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** w ramach tzw. ofert *hard-bundle* (w takiej ofercie usługa **Bezpieczny Internet** była obowiązkowym elementem promocyjnej oferty dotyczącej ww. umowy) [taka umowa dalej będzie określana także jako: „umowa w ramach ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**”, „umowa”, „umowa w ramach ofert *hard-bundle*”]

oraz

ii. zrezygnowali z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w okresie pomiędzy otrzymaniem pierwszej lub drugiej lub trzeciej lub czwartej faktury a wystawieniem przez Vectrę kolejnej (piątej) faktury z naliczeniem opłaty za korzystanie z tej usługi dodatkowej

oraz

iii. nie otrzymali wcześniej od Spółki pełnego zwrotu opłaty wynikającej z pierwszej bądź odpowiednio pierwszych dwóch, pierwszych trzech, pierwszych czterech albo pierwszych pięciu faktur/y wystawionych/ej przez Spółkę i obejmujących/ej naliczenie za korzystanie z usługi **Bezpieczny Internet** z jakiegokolwiek tytułu (w szczególności w związku z pozytywnym rozpatrzeniem zgłoszenia, skargi czy reklamacji)

w następujący sposób:

B.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień skierowania do nich indywidualnej informacji o przysługującej im rekompensacie (przysporzeniu), będą pozostawać abonentami Vectry:

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** i możliwych sposobach wyboru formy otrzymania takiego zwrotu (przelew bankowy albo przekaz pocztowy)

oraz

b. Vectra wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta i skutku jej niedokonania opisanym w **lit. c. poniżej**

oraz

c. w przypadku, gdy uprawniony konsument nie dokona wyboru formy wypłaty zwrotu opłat, tj. nie przekaze ww. numeru lub adresu w terminie określonym przez Spółkę w indywidualnej informacji, to taki zwrot zostanie przekazany na konto abonenckie konsumenta w postaci zwiększenia salda na jego koncie,

B.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień skierowania do nich indywidualnej informacji o przysługującej im rekompensacie (przysporzeniu), nie będą pozostawać abonentami Vectry:



a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** i możliwych sposobach wyboru formy otrzymania takiego zwrotu (przelew bankowy albo przekaz pocztowy),

oraz

b. Vectra wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta

oraz

c. w przypadku, gdy konsument nie przekaze ww. numeru lub adresu przed dniem zakończenia utrzymywania przez Spółkę formularza, o którym w punkcie I.C.4. lit. a. poniżej, na dedykowanej podstronie Vectry, to utraci on możliwość uzyskania zwrotu uiszczonych opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** w późniejszym terminie,

C. wykonania obowiązków, o których mowa w punktach I.A. i I.B. powyżej, w następujący sposób:

C.1. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów, o których mowa w punkcie I.A. powyżej w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

C.2. Spółka przekaze informację o:

a. ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu uiszczonych opłat za korzystanie z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego w określonym terminie, sposobach wyboru formy otrzymania ww. zwrotu oraz skutku nieprzekazania ww. numeru lub adresu w wyznaczonym terminie (uznanie konta abonenckiego kwotą zwrotu), o czym mowa w punkcie I.A.1. lit. a., c. i d. powyżej,

b. ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu uiszczonych opłat za korzystanie z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego w określonym terminie oraz sposobach wyboru formy otrzymania ww. zwrotu, o czym mowa w punkcie I.A.2. lit. a. i c. powyżej,

c. przyznaniu zwrotu opłat (przysporzeniu), o którym mowa w punkcie I.B. powyżej, konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego w określonym terminie, sposobach wyboru formy otrzymania ww. zwrotu oraz skutku nieprzekazania ww. numeru lub adresu w wyznaczonym terminie (uznanie konta abonenckiego kwotą zwrotu), o czym mowa w punkcie I.B.1. powyżej,

d. przyznaniu zwrotu opłat (przysporzeniu), o którym mowa w punkcie I.B. powyżej, konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego w określonym terminie oraz sposobach wyboru formy otrzymania ww. zwrotu, o czym mowa w punkcie I.B.2. lit. a. i b. powyżej

zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta [poprzez maila, a w przypadku nieposiadania adresu poczty elektronicznej konsumenta lub niemożliwości doręczenia maila - listem zwykłym nadanym na ostatni znany Vectrze adres korespondencyjny konsumenta]

w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji



C.3. termin na przekazanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego zostanie wskazany w indywidualnej informacji (mail/pismo), o której mowa w punkcie I.C.2. powyżej, przy czym będzie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Spółkę poprzez dodanie co najmniej 35 dni od dnia wysyłki maila lub listu zwykłego do konsumenta,

C.4. przekazanie przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego do wypłaty należnego mu zwrotu opłat będzie mogło zostać dokonane elektronicznie poprzez formularz dostępny na dedykowanej podstronie Vectry, mailowo (rekompensaty@vectra.pl), osobiście w lokalnej placówce Spółki, za pośrednictwem infolinii Vectry (588 588 203) lub listownie (wysyłając pismo na adres Vectry: al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia):

a. formularz, o którym mowa powyżej, zostanie zamieszczony oraz aktywowany na dedykowanej podstronie Vectry najpóźniej w dniu, w którym Spółka rozpocznie wysyłkę indywidualnych maili/listów zwykłych do konsumentów z informacjami określonymi w punkcie I.C.2. powyżej oraz utrzymywany na niej przez okres co najmniej 50 dni od wysłania ostatniego ww. maila/listu zwykłego do konsumenta,

b. rozmowa telefoniczna przeprowadzona za pośrednictwem infolinii Spółki zostanie przez nią zarejestrowana. Konsument, który w czasie takiej rozmowy wskaże inny numer rachunku bankowego lub adres korespondencyjny w stosunku do ww. numeru lub adresu posiadanego przez Vectrę, nie będzie zobowiązany do jego potwierdzenia przy użyciu formy dokumentowej (np. poprzez wysłanie maila, wypełnienie formularza na stronie internetowej),

C.5. Vectra dokona zwrotu opłat za usługę dodatkową *Bezpieczny Internet*, o którym mowa w punktach I.A. i I.B. powyżej w terminie 1 miesiąca od daty dokonania przez konsumenta deklaracji co do formy przekazania ww. zwrotu (podanie numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego) zgodnie z zasadami określonymi w punktach I.C.3. i I.C.4. powyżej,

C.6. Spółka dokona uznania konta abonenckiego konsumenta kwotą należnego zwrotu opłat za usługę dodatkową *Bezpieczny Internet*, w sytuacjach opisanych w punktach I.A.1. lit. d. i I.B.1. lit. c. powyżej, w terminie 1 miesiąca od upływu terminu na złożenie przez konsumenta deklaracji co do formy przekazania takiego zwrotu opłat wyznaczonego w indywidualnej informacji określonej w punkcie I.C.2. powyżej (brak podania numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego),

C.7. Spółka konsumentom uprawnionym do zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej *Bezpieczny Internet*, o którym mowa w punkcie I.A.1. powyżej przekaże w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-3/2023, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość do uzupełnienia] zł w związku z ponownym rozpatrzeniem reklamacji dotyczącej usługi dodatkowej Bezpieczny Internet oraz uwzględnieniem jej w tym zakresie.



Aby otrzymać zwrot opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet**, prosimy wypełnić formularz [link] pomiędzy [data do uzupełnienia] r. a [data do uzupełnienia] r. Jeśli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, mogą Państwo do [data do uzupełnienia] r. skontaktować się z nami:

- osobiście w lokalnych placówkach Vectry,
 - elektronicznie wysyłając maila na adres rekompensaty@vectra.pl,
 - telefonicznie poprzez naszą infolinię dostępną pod numerem 588 588 203,
 - listownie wysyłając pocztą pismo na adres al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia,
- podając:

- imię i nazwisko,
- numer ewidencyjny abonenta [indywidualny numer dla danego konsumenta zostanie uzupełniony przez Vectrę przed wysłaniem maila/pisma] lub numer PESEL,
- wybrany przez Państwa sposób zwrotu rekompensaty:
 - ✓ w przypadku, gdy zdecydowali się Państwo na przelew bankowy - numer swojego konta bankowego,
 - ✓ jeśli wybrali Państwo przekaz pocztowy - ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy oraz miejscowość.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu miesiąca od otrzymania informacji o wybranym przez Państwa sposobie zwrotu opłaty (przelew na konto bankowe lub przekaz pocztowy na adres korespondencyjny).

Po upływie terminu na przekazanie powyższej informacji zwrot rozliczymy automatycznie poprzez zwiększenie salda na Państwa koncie abonenckim.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-3/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.vectra.pl oraz www.uokik.gov.pl.

C.8. Vectra konsumentom uprawnionym do zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, o którym mowa w punkcie I.A.2. powyżej, przekaze w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informację o następującej treści:

Dzień dobry,

*na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-3/2023, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość do uzupełnienia] zł w związku z ponownym rozpatrzeniem reklamacji dotyczącej usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** oraz uwzględnieniem jej w tym zakresie.*

Aby otrzymać zwrot opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** prosimy wypełnić formularz [link] pomiędzy [data do uzupełnienia] r. a [data do uzupełnienia] r. Jeśli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, mogą Państwo do [data do uzupełnienia] r. skontaktować się z nami:

- osobiście w lokalnych placówkach Vectry,
- elektronicznie wysyłając maila na adres rekompensaty@vectra.pl,



- telefonicznie poprzez naszą infolinię dostępną pod numerem 588 588 203,
 - listownie wysyłając pocztą pismo na adres al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia
- podając:

- imię i nazwisko,
- numer ewidencyjny abonenta [indywidualny numer dla danego konsumenta zostanie uzupełniony przez Vectrę przed wysłaniem maila/pisma] lub numer PESEL,
- wybrany przez Państwa sposób zwrotu rekompensaty:
 - ✓ w przypadku, gdy zdecydowali się Państwo na przelew bankowy - numer swojego konta bankowego,
 - ✓ jeśli wybrali Państwo przekaz pocztowy - ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy oraz miejscowość.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu miesiąca od otrzymania informacji o wybranym przez Państwa sposobie zwrotu opłaty (przelew na konto bankowe lub przekaz pocztowy na adres korespondencyjny).

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-3/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.vectra.pl oraz www.uokik.gov.pl,

C.9. Spółka konsumentom uprawnionym do przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez nich opłaty za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet**, o którym mowa w punkcie **I.B.1. powyżej**, przekaze w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-3/2023, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość do uzupełnienia] zł w związku z dezaktywacją usługi dodatkowej Bezpieczny Internet.

Aby otrzymać zwrot opłat za usługę dodatkową Bezpieczny Internet, prosimy wypełnić formularz [link] pomiędzy [data do uzupełnienia] r. a [data do uzupełnienia] r. Jeśli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza mogą Państwo do [data do uzupełnienia] r. skontaktować się z nami:

- osobiście w lokalnych placówkach Vectry,
- elektronicznie wysyłając maila na adres rekompensaty@vectra.pl,
- telefonicznie poprzez naszą infolinię dostępną pod numerem 588 588 203,
- listownie wysyłając pocztą pismo na adres al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia,

podając:

- imię i nazwisko,
- numer ewidencyjny abonenta [indywidualny numer dla danego konsumenta zostanie uzupełniony przez Vectrę przed wysłaniem maila/pisma] lub numer PESEL,
- wybrany przez Państwa sposób zwrotu rekompensaty:



✓ w przypadku, gdy zdecydowali się Państwo na przelew bankowy - numer swojego konta bankowego,

✓ jeśli wybrali Państwo przekaz pocztowy - ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy oraz miejscowość.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu miesiąca od otrzymania informacji o wybranym przez Państwa sposobie zwrotu opłaty (przelew na konto bankowe lub przekaz pocztowy na adres korespondencyjny).

Po upływie terminu na przekazanie powyższej informacji zwrot rozliczymy automatycznie poprzez zwiększenie salda na Państwa koncie abonenckim.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-3/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.vectra.pl oraz www.uokik.gov.pl,

C.10. Vectra konsumentom uprawnionym do przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez nich opłaty za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet**, o którym mowa w punkcie I.B.2. powyżej, przekaże w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-3/2023, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość do uzupełnienia] zł w związku z dezaktywacją usługi dodatkowej Bezpieczny Internet.

Aby otrzymać zwrot opłat za usługę dodatkową Bezpieczny Internet, prosimy wypełnić formularz [link] pomiędzy [data do uzupełnienia] r. a [data do uzupełnienia] r. Jeśli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, mogą Państwo do [data do uzupełnienia] r. skontaktować się z nami:

- osobiście w lokalnych placówkach Vectry,
- elektronicznie wysyłając maila na adres rekompensaty@vectra.pl,
- telefonicznie poprzez naszą infolinię dostępną pod numerem 588 588 203,
- listownie wysyłając pocztą pismo na adres al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia,

podając:

- imię i nazwisko,
- numer ewidencyjny abonenta [indywidualny numer dla danego konsumenta zostanie uzupełniony przez Vectrę przed wysłaniem maila/pisma] lub numer PESEL,
- wybrany przez Państwa sposób zwrotu rekompensaty:
 - ✓ w przypadku, gdy zdecydowali się Państwo na przelew bankowy - numer swojego konta bankowego,
 - ✓ jeśli wybrali Państwo przekaz pocztowy - ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy oraz miejscowość.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu miesiąca od otrzymania informacji o wybranym przez Państwa sposobie zwrotu opłaty (przelew na konto bankowe lub przekaz pocztowy na adres korespondencyjny).



Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-3/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.vectra.pl oraz www.uokik.gov.pl,

D. opublikowania na stronie internetowej Spółki mieszczącej się pod adresem www.vectra.pl, na koszt Vectry S.A., w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „Komunikat”):

Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-3/2023 w sprawie aktywowania usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet” bez wyraźnej zgody konsumenta. Dowiedz się więcej.

odsyłającego do podstrony zawierającej szczegółowe informacje o naruszeniu Vectry oraz treści jej zobowiązania, a także hipertacze (link) do decyzji Prezesa UOKiK w wersji jawnej (dalej: „Oświadczenie”). Oświadczenie dostępne po kliknięciu w link Dowiedz się więcej będzie miało następującą treść:

VECTRA informuje, że w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa UOKiK nr RKR-3/2023, przyzna rekompensatę konsumentom, którym pomiędzy 1 stycznia 2015 r. a 10 maja 2020 r. aktywowano usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” (w opcji powiązanej z inną usługą telekomunikacyjną, w przypadku której usługa dodatkowa „Bezpieczny Internet” była obligatoryjnym elementem oferty) bez ich wyraźnej zgody. Prezes UOKiK zakwestionował taki sposób aktywacji tej usługi.

Zwrot poniesionych opłat za usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” uprawnieni konsumenci otrzymają na konto bankowe albo przekazem pocztowym, jeśli podadzą nam numer swojego rachunku bankowego albo adres korespondencyjny. Taką informację konsumenci będą mogli nam przekazać: wypełniając formularz, wysyłając maila na adres rekompensaty@vectra.pl, odwiedzając lokalną placówkę VECTRY, dzwoniąc na naszą infolinię dostępną pod numerem 588 588 203 lub wysyłając list na adres al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia. W mailach lub listach wskażemy, w jakim terminie konsumenci będą mogli nam podać numer rachunku bankowego albo adres korespondencyjny.

Aktualnym abonentom VECTRY, którzy nie przekażą nam powyższych informacji, zwrot poniesionych opłat za usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” zostanie przyznany na koncie abonenckim. Dlatego nasi aktualni abonenci nie muszą nic robić, żeby uzyskać należny im zwrot.

O rekompensacie oraz zasadach jej uzyskania poinformujemy uprawnionych konsumentów mailowo lub listownie pomiędzy [data do uzupełnienia] r. a [data do uzupełnienia] r.

Zwrot opłat uzyskają konsumenci, których reklamacje dotyczące usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet” zostały rozpatrzone negatywnie i konsumenci, którzy zrezygnowali z tej usługi najpóźniej po otrzymaniu czwartej faktury z naliczeniem opłaty za nią.

W decyzji Prezes UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez VECTRE praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” (w opcji powiązanej z inną usługą telekomunikacyjną, w przypadku której usługa dodatkowa „Bezpieczny Internet” była obligatoryjnym elementem oferty), pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.



Ze szczegółami zobowiązania VECTRY oraz stanowiskiem Prezesa UOKiK dotyczącym naszej praktyki mogą się Państwo zapoznać w [decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-3/2023](#) dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl.

w następujący sposób:

D.1. Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny dostępnej pod adresem www.vectra.pl bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była cała treść Komunikatu. Komunikat będzie widoczny przez cały czas pozostawania użytkownika na stronie głównej www.vectra.pl i nie będzie przybierał formy rotacyjnego banera albo slajdera,

D.2. Komunikat zostanie sporządzony czarną czcionką w rozmiarze 16 px na białym tle (dla wersji mobilnej - 12 px),

D.3. fragment Komunikatu: (...) [Dowiedz się więcej](#) (...) będzie stanowił hipertączę (link) do dedykowanej podstrony zawierającej treść Oświadczenia,

D.4. Oświadczenie zostanie sporządzone czcionką w rozmiarze 12 px na białym tle i nie będzie przestawiane przez komunikację innej treści (za wyjątkiem komunikatów związanych z działaniem stron www takich jak informacja o przetwarzaniu danych osobowych lub zbieraniu danych typu „ciasteczka”),

D.5. fragment Oświadczenia: (...) [decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-3/2023](#) (...) będzie stanowił hipertączę (link) do wersji jawnej niniejszej decyzji,

D.6. w przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Vectry,

D.7. w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Vectry lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej oraz nowej nazwy,

D.8. Komunikat oraz Oświadczenie będą dostępne na stronie internetowej Vectry przez okres 3 miesięcy i 15 dni od daty ich publikacji,

E. opublikowania na profilu Vectry w serwisie społecznościowym *Facebook*, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „Komunikat w serwisie społecznościowym”):

Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr RKR-3/2023, #Vectra informuje, że może przysługiwać Ci #rekompensata, jeśli w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 10 maja 2020 r. aktywowano Ci płatną usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” (w opcji powiązanej z inną usługą telekomunikacyjną, w przypadku której usługa dodatkowa „Bezpieczny Internet” była obligatoryjnym elementem oferty) bez Twojej wyraźnej zgody. Prezes UOKiK zakwestionował taki sposób aktywacji tej usługi. Szczegóły dostępne pod adresem: (link do Oświadczenia).

Zwrot poniesionych opłat za usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” możesz otrzymać na konto bankowe albo przekazem pocztowym, jeśli podasz nam swój numer rachunku bankowego albo adres korespondencyjny. Możesz to zrobić wypełniając formularz, wysyłając maila na adres rekompensaty@vectra.pl, odwiedzając lokalną placówkę #VECTRY, dzwoniąc na naszą



infolinię dostępną pod numerem 588 588 203 lub wysyłając list na adres al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia.

Jeśli jesteś abonentem #VECTRY, to w przypadku, gdy nie przekażesz nam powyższych informacji, to zwrot opłat za usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” przyznamy Ci na koncie abonenckim. Dlatego nie musisz nic robić, żeby uzyskać należny Ci zwrot.

O #rekompensacie oraz zasadach jej uzyskania poinformujemy uprawnionych konsumentów mailowo lub listownie pomiędzy [data do uzupełnienia] r. a [data do uzupełnienia] r.

Zwrot opłat uzyskają konsumenci, których reklamacje dotyczące usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet” zostały rozpatrzone negatywnie lub konsumenci, którzy zrezygnowali z tej usługi najpóźniej po otrzymaniu czwartej faktury z naliczeniem opłaty za nią.

W decyzji Prezes #UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez #VECTRE praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom płatną usługę dodatkową „Bezpieczny Internet”, więcej na www.vectra.pl lub www.uokik.gov.pl. #decyzjaUOKiK

w następujący sposób:

E.1. Komunikat w serwisie społecznościowym zostanie zamieszczony jako post na profilu prowadzonym przez Vectrę,

E.2. post zawierający treść Komunikatu w serwisie społecznościowym zostanie opublikowany na tych samych zasadach, jak wszystkie inne posty Spółki i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji, jak w przypadku innych postów oraz wiadomości zamieszczanych w serwisie Facebook,

E.3. w przypadku zmiany profilu Spółki w serwisie Facebook, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili funkcjonujących w czasie zamieszczenia Komunikatu w serwisie społecznościowym na wszystkich profilach pozostających pod kontrolą Vectry,

E.4. w przypadku zmiany nazwy Vectry, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy,

E.5. Komunikat w serwisie społecznościowym będzie dostępny na profilu Vectry w serwisie Facebook przez okres 3 miesięcy od daty jego zamieszczenia.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez Vectrę S.A. z siedzibą w Gdyni praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Vectrę S.A. z siedzibą w Gdyni obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 9 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

1. liczby pozytywnie rozpatrzonych reklamacji, o których mowa w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,



2. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów **było uprawnionych do zwrotu opłat**, o którym mowa w **punktach I.A.** (pozytywne rozpatrzenie reklamacji konsumentów) **oraz I.B.** (przysporzenie w związku z dezaktywacją usług dodatkowych w określonym terminie) **sentencji niniejszej decyzji** (osobno dla każdej z grup uprawnionych do jednej z ww. opcji) z podziałem na:

- a. byłych oraz aktualnych konsumentów,
- b. konsumentów, w przypadku których Vectra mogła:

i. dokonać:

- przelewu na rachunek bankowy
- albo
- skierować przekaz pocztowy na adres korespondencyjny

w związku z pozytywnym rozpatrzeniem uprzednio złożonych reklamacji (**punkty I.A.1. lit. a. i c. oraz I.A.2. lit. a. i c. sentencji niniejszej decyzji**),

ii. zwrócić opłatę/y za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** poprzez przekazanie jej/ich na konto abonenckie konsumenta w postaci zwiększenia salda na jego koncie w przypadku nieprzekazania przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego w wyznaczonym przez Spółkę terminie. Powyższe dotyczy jedynie konsumentów będących abonentami Vectry w dniu pozytywnego rozpatrzenia uprzednio złożonej przez nich reklamacji (**punkt I.A.1. lit. d. sentencji niniejszej decyzji**),

iii. dokonać:

- przelewu na rachunek bankowy
- albo
- skierować przekaz pocztowy na adres korespondencyjny

konsumentów, którzy zrezygnowali z usługi **Bezpieczny Internet** w określonym terminie (**punkty I.B.1. lit. a. i b. oraz I.B.2. lit. a. i b. sentencji niniejszej decyzji**),

iv. zwrócić opłatę/y za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** poprzez przekazanie jej/ich na konto abonenckie konsumenta w postaci zwiększenia salda na jego koncie w przypadku nieprzekazania przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego w wyznaczonym przez Spółkę terminie. Powyższe dotyczy jedynie konsumentów będących abonentami Vectry w dniu skierowania do nich indywidualnej informacji o przysługującym im jednorazowym przysporzeniu w postaci zwrot opłat w związku z rezygnacją z ww. usługi dodatkowej w określonym terminie (**punkt I.B.1. lit. d. sentencji niniejszej decyzji**),

Informacje te należy przedstawić odrębnie dla ww. podpunktów,

3. wysokości kwoty, jaką zobowiązana byłaby wypłacić Vectra S.A. wszystkim konsumentom uprawnionym do zwrotu opłat, o którym mowa w **punktach I.A. i I.B. sentencji niniejszej decyzji** przy założeniu, że wszyscy konsumenci określani w **punktach I.A.1., I.A.2., I.B.1. oraz I.B.2. sentencji niniejszej decyzji** przekazali Spółce numer rachunku bankowego albo adres korespondencyjny na potrzeby skierowania do nich przekazu pocztowego,



4. danych liczbowych wskazujących, w stosunku do ilu konsumentów **Spółka dokonała zwrotu opłat**, o którym mowa w **punktach I.A.** (pozytywne rozpatrzenie reklamacji konsumentów) i **I.B.** (przysporzenie w związku z dezaktywacją usług dodatkowych w określonym terminie) **sentencji niniejszej decyzji** (osobno dla każdej z grup uprawnionych do jednej z ww. opcji) z podziałem na:

a) byłych oraz aktualnych konsumentów,

b) konsumentów, w przypadku których Spółka dokonała zwrotu opłat poprzez wykonanie czynności określonych w **puncie II.2. lit. b. podpunkty i. - iv. powyżej**. Informacje te należy przedstawić odrębnie dla ww. podpunktów,

5. wysokości kwoty, jaką Spółka wypłaciła konsumentom w związku z jej zobowiązaniami, o których mowa w **punktach I.A. oraz I.B. sentencji niniejszej decyzji** według informacji posiadanych przez nią na trzy tygodnie przed sporządzeniem odpowiedzi na niniejszy punkt sprawozdania,

6. w wersji elektronicznej **po 8 odrębnych** przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie przez Vectrę S.A. czynności wskazanych w **puncie II.2. lit. b. podpunkty i. - iv. powyżej**,

7. w wersji elektronicznej **40 przykładowych informacji**, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z jej zobowiązaniem określonym w punkcie:

a. **I.C.7. sentencji niniejszej decyzji**,

b. **I.C.8. sentencji niniejszej decyzji**,

c. **I.C.9. sentencji niniejszej decyzji**,

d. **I.C.10. sentencji niniejszej decyzji**,

odrębnie **po 10 informacji** dla każdego z ww. wariantów,

8. wskazania dat:

a. rozpoczęcia oraz zakończenia przekazywania konsumentom informacji określonych w:

i. **puncie I.C.2. lit. a. sentencji niniejszej decyzji**,

ii. **puncie I.C.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**,

iii. **puncie I.C.2. lit. c. sentencji niniejszej decyzji**,

iv. **puncie I.C.2. lit. d. sentencji niniejszej decyzji**,

b. aktywacji i dezaktywacji linku do formularza, o którym mowa w **puncie I.C.4. lit. a. sentencji niniejszej decyzji**,

9. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.vectra.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) i podstrony zawierającej szczegółowe informacje o naruszeniu Vectry oraz treści jej zobowiązania z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego, osiemdziesiątego i ostatniego dnia utrzymywania na nich Komunikatu i Oświadczenia, o których mowa w **puncie I.D. sentencji niniejszej decyzji**. Powyżej określone zrzuty ekranu Spółka powinna przedstawić odrębnie dla stacjonarnej, jak i mobilnej wersji ww. stron internetowych Vectry,



10. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) z podstrony Spółki zawierającej treść formularza, o którym mowa w punkcie I.C.4. lit. a. sentencji niniejszej decyzji z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego, osiemdziesiątego i ostatniego dnia utrzymywania go na niej. Powyżej określone zrzuty ekranu Spółka powinna przedstawić odrębnie dla stacjonarnej, jak i mobilnej wersji ww. podstrony,

11. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) z profilu prowadzonego przez Vectrę w serwisie społecznościowym Facebook z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich Komunikatu w serwisie społecznościowym, o którym mowa w punkcie I.E. sentencji niniejszej decyzji,

12. oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu Vectry S.A., w którym zostaną wskazane okresy:

a. publikacji Komunikatu oraz Oświadczenia, o których mowa w punkcie I.D. sentencji niniejszej decyzji,

b. utrzymywania na dedykowanej podstronie Vectry formularza, o którym mowa w punkcie I.C.4. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,

c. publikacji Komunikatu w serwisie społecznościowym, o którym mowa w punkcie I.E. sentencji niniejszej decyzji,

13. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Vectrę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentom poszczególnych opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** i koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu oraz ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),

14. informacji, czy Spółka otrzymała jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania określonego w punktach I.A. - I.E. sentencji niniejszej decyzji. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę, główne kategorie zgłaszanych problemów oraz sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo pozytywnie/negatywnie).

UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) w toku analizy innych działań Vectry S.A. z siedzibą w Gdyni [sygn. RKR.403.4.2018.SJ oraz RKR.641.4.2020.SJ]¹ powziął informację o tym, że Spółka może uruchamiać konsumentom odpłatną usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** bez uprzedniego uzyskania ich wyraźnej zgody na jej świadczenie oraz pobieranie za nią płatności. W związku z powyższym, na podstawie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 i 1705, dalej: „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”, „uokik”), Prezes UOKiK skierował do Spółki wystąpienie do dobrowolnego wprowadzenia zmian w zakresie sposobu aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, zasad pobierania za

¹ Wskazane działania dotyczyły prezentowania przez Vectrę cen usług telekomunikacyjnych z uwzględnieniem fakultatywnych rabatów obniżających wysokość miesięcznej opłaty abonamentowej (np. za wybór e-faktury, za wyrażenie zgód marketingowych) w komunikacji marketingowej (telefoniczne rozmowy sprzedażowe, materiały reklamowe, strona internetowa Vectry).



nią płatności oraz usunięcia trwających skutków naruszenia stosowanej przez Vectrę praktyki [sygn. RKR.641.25.2020.SJ].

[2] Spółka w odpowiedzi na powyższe wystąpienie Prezesa UOKiK przedstawiła swoje stanowisko w sprawie (pismo Vectry z 18 stycznia 2021 r.), które uzupełniła w dalszej korespondencji (pismo Spółki z 20 grudnia 2021 r.). Vectra wskazała m.in., że:

a) na etapie zawarcia umowy, tj. w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej, konsument był informowany o wszystkich istotnych kwestiach dotyczących usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** stanowiącej integralną część promocyjnej oferty przedstawionej konsumentowi (zakres usługi dodatkowej, okres bezpłatnego korzystania z niej, cena usługi dodatkowej po zakończeniu ww. okresu, możliwość rezygnacji z niej),

b) konsumenci po uzyskaniu informacji określonych w lit. a) podejmowali świadomą decyzję o zawarciu umowy w ramach ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**, tj. wiedzieli, że w przypadku wybrania takiej oferty zostanie im aktywowana również usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet**. Dlatego zdaniem Vectry w omawianej sytuacji opłaty za powyżej wskazaną usługę dodatkową są pobierane od konsumentów za ich wyraźną zgodą. Spółka podniosła, że konsumenci mogli w pełni swobodnie nie zdecydować się na zawarcie umowy o świadczenie usługi dostępu Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**, w przypadku gdy nie odpowiadały im warunki oferty przedstawionej w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej,

c) kwestie opisane w wystąpieniu Prezesa UOKiK dotyczą jedynie sytuacji, gdy konsumentowi przedstawiana była propozycja zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę w ramach tzw. ofert *hard-bundle* (w takiej ofercie skorzystanie z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** stanowiło warunek zawarcia takiej umowy - obligatoryjny element promocyjnej oferty dotyczącej ww. umowy),

d) w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych w części oznaczonej jako *Tabela - Warunki Umowy* była uwzględniana m.in. informacja o aktywowanej konsumentowi usłudze dodatkowej **Bezpieczny Internet** (nazwa ww. usługi dodatkowej i wysokość opłaty pobieranej za jej świadczenie),

e) konsument miał możliwość zrezygnowania z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** po zawarciu umowy. Taką czynność mógł dokonać np. pisemnie, elektronicznie (mailowo lub poprzez specjalny formularz kontaktowy).

[3] Ponadto w piśmie z 18 stycznia 2021 r. Vectra wskazała, że 11 maja 2020 r.² zmieniła zasady uruchamiania usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w ten sposób, że aktywuje ją po uzyskaniu wyraźnej zgody konsumentów na jej świadczenie i pobieranie za nią płatności. Aktualnie, zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, stosowane przez nią regulaminy promocji nie przewidują obowiązkowej aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę. Powyżej opisane okoliczności nie zmieniały faktu, że Vectra w dalszym ciągu obciążała konsumentów opłatą za ww. usługę dodatkową aktywowaną im przed 11 maja 2020 r. bez uprzedniego uzyskania od nich wyraźnej zgody na pobieranie za nią płatności. Z tego względu Prezes Urzędu w toku wystąpienia [sygn. RKR.641.25.2020.SJ]

² W ramach dalszej korespondencji Spółka doprecyzowała, że zmiany zostały wdrożone 11 maja 2020 r., a nie jak początkowo wskazała w październiku 2020 r.



wskazał Vectrze na konieczność usunięcia trwających skutków stosowanej przez nią praktyki. Spółka wyraziła wolę przedstawienia propozycji ww. usunięcia skutków. Kolejne wersje takiej propozycji przedstawiane przez Vectrę w dalszym ciągu nie odpowiadały w pełni oczekiwaniom Prezesa UOKiK.

- [4] W związku z okolicznością wskazaną w poprzednim akapicie i analizą zgromadzonych w toku postępowania wyjaśniającego [sygn. RKR.403.4.2018.SJ] i wystąpień kierowanych do Spółki na podstawie art. 49a *uokik* [sygn. RKR.641.4.2020.SJ oraz RKR.641.25.2020.SJ] dokumentów i informacji Prezes UOKiK uznał, iż wystąpiły uzasadnione podstawy do postawienia Vectrze zarzutu stosowania sprzecznej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Z uwagi na dokonane na etapie ww. działań ustalenia i nieprzedstawienie przez Spółkę adekwatnej propozycji usunięcia skutków Prezes UOKiK postanowieniem nr RKR-23/2022 z 27 maja 2022 r. wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Vectrę S.A. z siedzibą w Gdyni praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.
- [5] Ponadto postanowieniem nr RKR-24/2022 z 27 maja 2022 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego postępowania, o którym mowa w poprzednim akapicie, dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku:
- postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RKR.403.4.2018.SJ,
 - wystąpień skierowanych do Vectry na podstawie art. 49a *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* [sygn. RKR.641.4.2020.SJ oraz RKR.641.25.2020.SJ],
- a także maile konsumentów związane z praktyką Spółki określoną w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, które wpłynęły do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „UOKiK”).
- [6] Pismem z 30 maja 2022 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.
- [7] W piśmie z 29 czerwca 2022 r. Vectra podtrzymała swoje stanowisko dotyczące postawionego jej zarzutu przedstawione w toku wystąpienia [sygn. RKR.641.25.2020.SJ] oraz wskazała, że przygotuje nową propozycję usunięcia skutków stosowanej przez nią praktyki po otrzymaniu dodatkowych uwag i wytycznych od Prezesa UOKiK. Taka deklaracja Spółki była związana z tym, że w uzasadnieniu postanowienia nr RKR-23/2022 Prezes Urzędu wskazał, że kolejne takie propozycje przedkładane przez Vectrę w toku powyższego wystąpienia nie spełniały jego oczekiwań. Dodatkowe zastrzeżenia oraz wytyczne do ww. propozycji Prezes UOKiK przedstawił Spółce w piśmie z 19 sierpnia 2022 r.
- [8] Następnie, w związku z otrzymaniem uwag oraz wskazówek od Prezesa UOKiK Vectra w mailu z 9 listopada 2022 r. złożyła wstępny wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w tym przedstawiła nową propozycję zobowiązania do usunięcia skutków stosowania zarzuconej jej praktyki ograniczoną do umów w ramach ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet** zawartych do 10 maja 2020 r. Taki zakres ww. propozycji był związany z tym, że Spółka 11 maja 2020 r. zaprzestała oferowania usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w taki sposób, że jej aktywacja miała charakter obligatoryjny przy zawarciu umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego



na warunkach promocyjnych (oferty promocyjne *hard-bundle*)³. Aktualnie, usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** ma jedynie charakter opcjonalny i jest proponowana konsumentom na zmienionych zasadach w przypadku każdej oferty promocyjnej. Przedstawiona propozycja w dalszym ciągu nie spełniała wszystkich oczekiwań Prezesa UOKiK.

- [9] W związku z powyższym, w ramach postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji - na skutek uwag Prezesa UOKiK - Vectra wprowadzała kolejne modyfikacje w treści swojej propozycji zobowiązania w dalszej korespondencji prowadzonej w formie pisemnej oraz mailowej. Zobowiązanie Spółki, a także uwagi oraz oczekiwania Prezesa UOKiK były również przedmiotem dyskusji w czasie spotkań zorganizowanych 9 listopada 2022 r. oraz 13 grudnia 2022 r. odpowiednio w siedzibie Delegatury UOKiK w Krakowie i w formie wideokonferencji, w których wzięli udział przedstawiciele Vectry oraz UOKiK. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania uwzględniającą wszystkie zastrzeżenia Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła w piśmie z 15 listopada 2023 r.
- [10] Zawiadomieniem z 16 listopada 2023 r. strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka w mailu z 22 listopada 2023 r. zwróciła się o przekazanie skanów maili konsumentów znajdujących się w aktach sprawy. W zakresie pozostałego materiału dowodowego Vectra wskazała, że nie będzie korzystała z przysługującego jej prawa. 22 listopada 2023 r. Spółce przekazano drogą mailową ww. skany. Tego samego dnia Vectra potwierdziła fakt ich otrzymania.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

- [11] Prezes UOKiK ustalił, że Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni jest przedsiębiorcą wpisanym 7 lutego 2002 r. do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000089460. Przedmiotem działalności prowadzonej przez Spółkę jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej i bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej.

[dowód: wydruki z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczące Vectry S.A. z dni: 20 grudnia 2018 r. oraz 27 maja 2022 r.]

- [12] Spółka świadczy usługi telewizji, dostępu do Internetu stacjonarnego oraz mobilnego, a także telefonii stacjonarnej oraz komórkowej, które stanowią usługi telekomunikacyjne objęte reżimem *ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. z 2022 r. poz. 1648, z późn. zm.). Vectra świadczy również związane z nimi usługi dodatkowe.
- [13] Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Vectra umożliwia konsumentom zawarcie oraz zmianę warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w dalszej części poprzez zwrot „zawarcie umowy” należy rozumieć zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także zmianę jej warunków, potocznie zwaną „przedłużeniem umowy” lub „aneksowaniem umowy”) m.in. w lokalu przedsiębiorstwa lub z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

[dowód: pismo Spółki z 29 czerwca 2022 r., pismo Vectry z 11 września 2023 r.]

³ 11 maja 2020 r. Spółka wycofała promocyjne oferty *hard-bundle*. Od tego dnia usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** ma jedynie charakter fakultatywny we wszystkich ofertach promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu stacjonarnego (brak automatycznego uruchamiania ww. usługi dodatkowej, konieczność udzielenia odrębnej wyraźnej zgody przez konsumenta na jej świadczenie oraz pobieranie za nią opłat). Szerzej omówiono to w akapitach o numerach 26 - 29, 35 - 37 oraz 41 - 42.

Usługi dodatkowe świadczone przez Vectrę

- [14] Vectra konsumentom zawierającym lub zmieniającym warunki umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego dwie usługi np. telewizji i dostępu do Internetu stacjonarnego umożliwia skorzystanie również z usług dodatkowych np. **Bezpieczny Internet**, **Tidal**, **HBO MAX⁴**, **Eleven GO**. Z uwagi na zakres postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji (kwestia aktywowania konsumentom odpłatnej usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** bez uprzedniego uzyskania ich wyraźnej zgody na jej świadczenie oraz pobieranie za nią płatności), w dalszej części uzasadnienia zostaną omówione jedynie aspekty dotyczące usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** oferowanej na zasadach opisanych w kolejnym akapicie.

[dowód: wzorce umowne o nazwach: **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA (kod: WL2020 PACZKI 24MC EOP GPON-H)**, **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA (kod: JZ2019 INT+ZŁOTYPVR_4K 12MC 4MC/50% NK)** - płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 8 września 2022 r., inne regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Vectry z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r., 8 września 2022 r. i 11 września 2023 r.]

- [15] Ponadto, na podstawie wyjaśnień oraz materiałów przekazanych przez Vectrę, Prezes UOKiK ustalił, że nieprawidłowy sposób uruchamiania usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** miał miejsce tylko w przypadku promocyjnych ofert *hard-bundle* dotyczących usługi dostępu do Internetu stacjonarnego (dalej także: „usługa główna”) lub pakietu usług obejmującego usługę główną. Oferty *hard-bundle* to takie oferty, które przewidywały, że aktywacja usługi **Bezpieczny Internet** (obligatoryjny element takiej oferty) miała charakter obowiązkowy w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę główną na warunkach promocyjnych (dalej także jako: „oferty w ramach *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**”, „promocyjne oferty *hard-bundle*”, promocyjne oferty *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**”). W związku z tym, w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji Prezes UOKiK przedstawi swoje ustalenia dotyczące zasad proponowania konsumentom usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w ramach promocyjnych ofert *hard-bundle*, jak i po wycofaniu przez Vectrę takich ofert.

[dowód: pismo Vectry z 18 stycznia 2021 r., pismo Spółki z 20 grudnia 2021 r., pismo Vectry z 11 września 2023 r., wzorce umowne o nazwach: **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA (kod: WL2020 PACZKI 24MC EOP GPON-H)**, **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA (kod: JZ2019 INT+ZŁOTYPVR_4K 12MC 4MC/50% NK)** - płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 8 września 2022 r., inne regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Vectry z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.]

- [16] Usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** stanowi oprogramowanie służące ochronie urządzeń, które obejmuje ochronę antywirusową, firewall, filtr antyspamowy do poczty oraz kontrolę rodzicielską. Ochrona może dotyczyć 1, 2, 3 lub 5 urządzeń w zależności od wybranej opcji. Spółka rozpoczęła oferowanie usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w 2012 r.

[dowód: pismo Vectry z 21 czerwca 2021 r., pismo Spółki z 29 czerwca 2022r., pismo Vectry z 11 września 2023 r., **Regulamin świadczenia usługi Bezpieczny Internet przez Vectra S.A. (wersje obowiązujące od 18 sierpnia 2014 r. oraz 7 listopada 2016 r.)** i **Regulamin świadczenia usługi Bezpieczny Internet oraz Bezpieczna Komórka przez Vectra S.A. (wersje obowiązująca od**

⁴ Od 8 marca 2022 r. w Polsce aplikacja **HBO MAX** zastąpiła serwis **HBO GO**.



23 sierpnia 2018 r. oraz 18 czerwca 2021 r.) znajdujące się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Spółki z 8 września 2022 r.]

- [17] W regulaminach promocyjnych ofert *hard-bundle* dotyczących usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu obejmującego ww. usługę wskazano, że obowiązkowa aktywacja usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** dotyczy opcji na 2 urządzenia.

[dowód: *regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.*]

Zasady świadczenia usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet” w ramach ofert hard-bundle obowiązujące do 10 maja 2020 r.

- [18] Prezes Urzędu ustalił, że przy zawieraniu lub zmianie warunków umów o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, tj. dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę, Spółka aktywowała konsumentom usługę **Bezpieczny Internet**, która po upływie określonego nieodpłatnego okresu promocyjnego - wobec braku aktywnego działania ze strony konsumenta polegającego na wyłączeniu ww. usługi - przekształcała się w usługę odpłatną. Taka sytuacja, czyli automatyczne uruchamianie usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, miała miejsce wyłącznie w przypadku umów w ramach ofert *hard-bundle* proponowanych konsumentom pomiędzy 1 stycznia 2015 r. a 10 maja 2020 r. W tym okresie Vectra zawarła [xxx] takich umów.

[dowód: *pismo Spółki z 18 stycznia 2021 r., pismo Vectry z 23 listopada 2021 r., pismo Spółki z 20 grudnia 2021 r., pismo Spółki z 6 października 2023 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.*]

- [19] Na podstawie informacji przekazanych przez Vectrę Prezes UOKiK ustalił, że usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** była oferowana przez Spółkę w wielu promocyjnych ofertach *hard-bundle* dotyczących usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego (głównie w latach 2019 - 2020, lecz nie później niż do 10 maja 2020 r.). Zgodnie z wyjaśnieniami Vectry we wskazanym okresie przygotowała promocyjne oferty, których integralną częścią obok usługi głównej była też usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet**. Taki sposób proponowania powyżej wskazanej usługi dodatkowej był związany z tym, że w regulaminach promocji stosowanych przez Spółkę jej aktywacja była opisywana jako warunek zawarcia umowy na warunkach promocyjnych (oferty *hard-bundle*).

[dowód: *pismo Spółki z 18 stycznia 2021 r., pismo Vectry z 23 listopada 2021 r., pismo Spółki z 20 grudnia 2021 r., pismo Vectry z 29 czerwca 2022 r., pismo Vectry z 8 września 2022 r., regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.*]

- [20] Przykładowo postanowienia ww. regulaminów promocji brzmiały następująco:

- wzorzec umowy o nazwie: **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA** (kod: JZ2019 INT+ZŁOTYHD 12MC 4MC/50% NK):

III. Zasady Promocji

(...)

8. W ramach Promocji Uczestnik Promocji uzyskuje możliwość skorzystania z Usługi Bezpieczny Internet w opcji z rozszerzoną ilością licencji - opcja na 2 urządzenia.



9. Warunkiem skorzystania z Usługi lub Oferty Usług z Tabeli nr 1 jest skorzystanie z usługi dodatkowej Bezpieczny Internet na zasadach określonych w Tabeli 2

(...)

Tabela nr 1: Usługa lub Oferta Usług

Usługa lub Oferta Usług	Opłata Abonamentowa w pierwszych czterech Okresach Rozliczeniowych	Opłata Abonamentowa i Powiązana po obniżeniu, o którym mowa w pkt. 1 oraz w pkt. 10, obowiązująca od 5. pełnego Okresu Rozliczeniowego do końca Okresu Zobowiązania	Suma Opłat Jednorazowych	Okres Zobowiązania
Złoty (HD) Telewizji cyfrowej + Pakiet 150 Mb Internetu stacjonarnego + Pakiet Premium SPORT NA OSTRO	41,49 zł	82,99 zł	59,99 zł	12 miesięcy
Złoty (HD) Telewizji cyfrowej + Pakiet 600 Mb Internetu stacjonarnego + Pakiet Premium SPORT NA OSTRO	46,49 zł	92,99 zł	59,99 zł	12 miesięcy
Złoty (HD) Telewizji cyfrowej + Pakiet 150 Mb Internetu stacjonarnego + Pakiet Premium SPORT NA OSTRO + Pakiet Premium ELEVEN	47,99 zł	95,98 zł	59,99 zł	12 miesięcy
Złoty (HD) Telewizji cyfrowej + Pakiet 600 Mb Internetu stacjonarnego + Pakiet Premium SPORT NA OSTRO + Pakiet Premium ELEVEN	52,99 zł	105,98 zł	59,99 zł	12 miesięcy
Złoty (HD) Telewizji cyfrowej + Pakiet 150 Mb Internetu stacjonarnego + Pakiet Premium SPORT NA OSTRO + Pakiet Premium FILM GO	51,44 zł	102,89 zł	59,99 zł	12 miesięcy
Złoty (HD) Telewizji cyfrowej + Pakiet 600 Mb Internetu stacjonarnego + Pakiet Premium SPORT NA OSTRO + Pakiet Premium FILM GO	56,44 zł	112,89 zł	59,99 zł	12 miesięcy
Złoty (HD) Telewizji cyfrowej + Pakiet 150 Mb Internetu stacjonarnego + Pakiet Premium SPORT NA OSTRO	57,98 zł	115,97 zł	59,99 zł	12 miesięcy

+ Pakiet Premium FILM GO + Pakiet Premium ELEVEN				
Złoty (HD) Telewizji cyfrowej + Pakiet 600 Mb Internetu stacjonarnego + Pakiet Premium SPORT NA OSTRO + Pakiet Premium FILM GO + Pakiet Premium ELEVEN	62,98 zł	125,97 zł	59,99 zł	12 miesięcy

Tabela nr 2: Usługa dodatkowa

Usługa lub Oferta Usług	Opłata Abonamentowa w pierwszym i drugim, pełnym Okresie Rozliczeniowym	Opłata Abonamentowa po obniżeniu, o którym mowa w pkt. 1 obowiązująca od trzeciego Okresu Rozliczeniowego, do końca Okresu Zobowiązania	Suma Opłat Jednorazowych	Okres Zobowiązania
Bezpieczny Internet (2 urzędzenia)	0 zł	6,90 zł	brak	brak

• wzorzec umowy o nazwie: **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA** (kod: JZ2019 SOLO INT 4mc/50% 24MC OK):

III. Zasady Promocji

(...)

8. W ramach Promocji Uczestnik Promocji uzyskuje możliwość skorzystania z Usługi Bezpieczny Internet w opcji z rozszerzoną ilością licencji - opcja na 2 urzędzenia.

9. Warunkiem skorzystania z Usługi lub Oferty Usług z Tabeli nr 1 jest skorzystanie z usługi dodatkowej Bezpieczny Internet na zasadach określonych w Tabeli 2

(...)

Tabela nr 1: Usługa lub Oferta Usług

Usługa lub Oferta Usług	Opłata Abonamentowa w pierwszych czterech Okresach Rozliczeniowych	Opłata Abonamentowa i Powiązana po obniżeniu, o którym mowa w pkt. 1 oraz w pkt. 10, obowiązująca od 5. pełnego Okresu Rozliczeniowego do końca Okresu Zobowiązania	Suma Opłat Jednorazowych	Okres Zobowiązania
Pakiet 100 Mb Internetu stacjonarnego	19,99 zł	39,99 zł	brak	24 miesiące
Pakiet 150 Mb Internetu stacjonarnego	19,99 zł	39,99 zł	brak	24 miesiące
Pakiet 300 Mb Internetu stacjonarnego	24,99 zł	49,99 zł	brak	24 miesiące
Pakiet 600 Mb Internetu stacjonarnego	29,99 zł	59,99 zł	brak	24 miesiące

Tabela nr 2: Usługa dodatkowa

Usługa lub Oferta Usług	Opłata Abonamentowa w pierwszym i drugim, pełnym Okresie Rozliczeniowym	Opłata Abonamentowa po obniżeniu, o którym mowa w pkt. 1 obowiązująca od trzeciego Okresu Rozliczeniowego, do końca Okresu Zobowiązania	Suma Opłat Jednorazowych	Okres Zobowiązania
Bezpieczny Internet (2 urzędzenia)	0 zł	6,90 zł	brak	brak

- wzorzec umowy o nazwie: *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: WL2020 PACZKI 24MC EOP):

III. Zasady Promocji

(...)

7. W ramach Promocji Uczestnik Promocji uzyskuje możliwość skorzystania z Usługi Bezpieczny Internet w opcji z rozszerzoną ilością licencji - opcja na 2 urzędzenia.

8. Warunkiem skorzystania z Usługi lub Oferty Usług z Tabelach nr 1 - 3 jest skorzystanie z usługi dodatkowej Bezpieczny Internet na zasadach określonych w Tabeli 4 (...)

[dowód: wzorce umowy o nazwach: *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: JZ2019 INT+ZŁOTYHD 12MC 4MC/50% NK), *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: JZ2019 SOLO INT 4mc/50% 24MC OK), *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: WL2020 PACZKI 24MC EOP) - płyty CD stanowiące załączniki do pism Spółki z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.]

- [21] W świetle powyższego w pierwszej kolejności Spółka w regulaminach dotyczących ofert *hard-bundle* wskazywała, że konsument w ramach promocji ma możliwość aktywacji usługi dodatkowej *Bezpieczny Internet* (punkt III.7./III.8. ww. *REGULAMINÓW PROMOCJI VECTRA*). Jednocześnie Vectra w punkcie III.8/III.9. ww. *REGULAMINÓW PROMOCJI VECTRA* przewidywała, że zawarcie umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę na warunkach promocyjnych było uzależnione od skorzystania z usługi dodatkowej *Bezpieczny Internet*. Z tego względu konsument, który decydował się na skorzystanie z jednej z takich promocyjnych ofert *hard-bundle*, nie mógł zrezygnować z takiej usługi dodatkowej na etapie zawierania umowy. Uruchomienie usługi dodatkowej *Bezpieczny Internet* następowało w sposób automatyczny, tj. bez uzyskania od konsumenta dodatkowej zgody na jej świadczenie np. w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej, co zostało omówione w dalszej części uzasadnienia (akapity o numerach 30 - 34 poniżej).

[dowód: pismo Spółki z 18 stycznia 2021 r., pismo Vectry z 23 listopada 2021 r., pismo Spółki z 20 grudnia 2021 r., pismo Vectry z 29 czerwca 2022 r., nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Vectry z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.]

- [22] Ponadto z ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK wynika, że w okresie zawierania przez Vectrę umów w ramach ofert *hard-bundle* dostępne były również oferty (standardowe oraz promocyjne), które wraz z zawarciem umowy, której przedmiotem było świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę główną, nie przewidywały obowiązkowej aktywacji usługi dodatkowej *Bezpieczny Internet*. W takim przypadku skorzystanie z tej usługi dodatkowej nie stanowiło warunku zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego

Zasady świadczenia usługi dodatkowej Bezpieczny Internet obowiązujące od 11 maja 2020 r. (po wycofaniu ofert hard-bundle z ww. usługą)

[26] Na podstawie zgromadzonych materiałów oraz wyjaśnień przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił, że 11 maja 2020 r. Vectra zaprzestała zawierania umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego taką usługę w oparciu o promocyjne oferty *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**. Od wskazanej daty wszystkie stosowane przez Spółkę regulaminy promocji nie przewidują obowiązkowej aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w przypadku zawarcia ww. umowy. Taka okoliczność jest związana z tym, że w regulaminach promocji dotyczących usługi głównej nie pojawiają się już postanowienia przytoczone oraz omówione w akapitach o numerach 20 i 21 powyżej, tj. wskazujące na dwie wykluczające się kwestie, czyli:

- możliwość aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w związku z wybraniem przez konsumenta danej oferty promocyjnej, jak i na to, że
- skorzystanie z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** stanowi warunek zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę główną.

Aktualnie, kwestia możliwości uruchomienia usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** została uregulowana jedynie w odrębnych wzorcach umownych (np. *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA JZ 2020 USŁUGI DODATKOWE*, *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA USŁUGI DODATKOWE: BEZPIECZNY INTERNET*; *BEZPIECZNA KOMÓRKA*), które są niezależne od regulaminu promocji dotyczącego np. usługi głównej. Przykładowo z treści takich wzorców umownych wynika, że w pierwszej kolejności konsument powinien np. zawrzeć ze Spółką umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego taką usługę na czas określony (np. 24 miesiące). Następnie, zainteresowany konsument może aktywować usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** na promocyjnych warunkach. Czyli w tym przypadku nie występuje już jednoczesność aktywacji powyżej określonej usługi dodatkowej w związku z samym zawarciem takiej umowy (odmiennie niż w wycofanych promocyjnych ofertach *hard-bundle*). W związku z tym usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** ma charakter fakultatywny.

[dowód: pismo Vectry z 18 stycznia 2021 r., wzorce umowne o nazwach: *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA USŁUGI DODATKOWE - BEZPIECZNY INTERNET*; *BEZPIECZNA KOMÓRKA* oraz *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA JZ 2020 USŁUGI DODATKOWE - załączniki do pisma Spółki z 18 stycznia 2021 r.*, inne regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 21 czerwca 2021 r., 24 czerwca 2021 r., 23 listopada 2021 r. i 8 września 2022 r.]

[27] Przykładowo postanowienia odrębnych regulaminów promocji dotyczących usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** brzmią następująco:

- wzorzec umowny o nazwie: *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA USŁUGI DODATKOWE - BEZPIECZNY INTERNET*; *BEZPIECZNA KOMÓRKA*:

III. Zasady Promocji

(...)

1. W ramach Promocji Opłata Abonamentowa za Usługę lub Ofertę Usług ulega w Okresie Zobowiązania obniżeniu do wartości określonych w Tabeli nr 1

(...)



3. W ramach Promocji Uczestnik Promocji uzyskuje możliwość skorzystania z Usługi Bezpieczny Internet w opcjach z rozszerzoną ilością licencji - opcje na 2, 3 i 5 urządzeń

(...)

8. Dla wszystkich Usług określonych w Tabeli nr 1, warunkiem skorzystania z niniejszej Promocji jest korzystanie lub zawarcie Umowy lub zmiana Warunków Umowy na Usługę podstawową: Szerokopasmowego dostępu do Internet (Internet stacjonarny)

(...)

Tabela nr 1: Usługa Bezpieczny Internet

<i>Usługi lub Oferta Usług</i>	<i>Opłata Abonamentowa po obniżeniu, o którym mowa w pkt. 1</i>	<i>Suma Opłat Jednorazowych</i>	<i>Okres Zobowiązania</i>
<i>Usługa dodatkowa Bezpieczny Internet (1 urządzenie)</i>	3,99 zł	brak	24 miesiące
<i>Usługa dodatkowa Bezpieczny Internet (2 urządzenia)</i>	5,99 zł	brak	24 miesiące
<i>Usługa dodatkowa Bezpieczny Internet (3 urządzenia)</i>	6,99 zł	brak	24 miesiące
<i>Usługa dodatkowa Bezpieczny Internet (5 urządzeń)</i>	9,99 zł	brak	24 miesiące

- wzorzec umowy o nazwie: **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA JZ 2020 USŁUGI DODATKOWE:**

III. Zasady Promocji

(...)

1. W ramach Promocji Opłata Abonamentowa za Usługę lub Ofertę Usług ulega obniżeniu, w Okresie Zobowiązania lub w trakcie całej Umowy dla Usługi lub Oferty Usług bez Okresu zobowiązania, do wartości określonych w Tabeli nr 1

(...)

7. Warunkiem skorzystania z niniejszej Promocji jest zawarcie Umowy lub zmiana Warunków Umowy na usługę podstawową: Szerokopasmowego dostępu do Internet (Internet stacjonarny)

(...)

Tabela nr 1: Usługi dodatkowe

<i>Usługi lub Oferta Usług</i>	<i>Opłata Abonamentowa po obniżeniu, o którym mowa w pkt. 1 obowiązująca od 1. pełnego Okresu Rozliczeniowego obowiązująca przez cały okres Umowy</i>	<i>Okres Zobowiązania</i>
<i>Usługa dodatkowa Bezpieczna Komórka (1 telefon komórkowy)</i>	3,99 zł	24 miesiące
<i>Usługa dodatkowa Bezpieczny Internet (1 urządzenie)</i>	5,99 zł	24 miesiące



Usługa dodatkowa Bezpieczny Internet (2 urzędzenia)	6,99 zł	24 miesiące
Usługa dodatkowa Bezpieczny Internet (3 urzędzenia)	9,99 zł	24 miesiące
Usługa dodatkowa Bezpieczny Internet (5 urzędzeń)	8,99 zł	24 miesiące
Usługa dodatkowa MOOD (GO ON)	6,99 zł	brak

[dowód: wzorce umowne o nazwach: **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA USŁUGI DODATKOWE - BEZPIECZNY INTERNET**; **BEZPIECZNA KOMÓRKA** i **REGULAMIN PROMOCJI VECTRA JZ 2020 USŁUGI DODATKOWE** - załączniki do pisma Vectry z 18 stycznia 2021 r., *inne regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 21 czerwca 2021 r., 23 listopada 2021 r. i 8 września 2022 r.*]

- [28] Ponadto, jak ustalono, konsument może aktywować usługę dodatkową **Bezpieczny Internet**, w trakcie wykonywania umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu obejmującego usługę główną na warunkach promocyjnych, jak i standardowych.

[dowód: *pismo Vectry z 18 stycznia 2021 r., pismo Spółki z 29 czerwca 2022 r.*]

- [29] Podsumowując, w związku z opisanymi w poprzednich akapitach okolicznościami, od 11 maja 2020 r. przy zawieraniu umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu obejmującego usługę główną Spółka nie aktywuje konsumentom usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w sposób automatyczny. Taka okoliczność jest związana z tym, że aktualnie usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** ma charakter fakultatywny w każdej ofercie promocyjnej dotyczącej m.in. usługi dostępu do Internetu stacjonarnego (brak obowiązkowej aktywacji takiej usługi dodatkowej w celu zawarcia umowy na warunkach promocyjnych). Spółka w trakcie zawierania umowy jedynie proponuje konsumentowi aktywację ww. usługi dodatkowej, a on może nie zgodzić się na jej uruchomienie na tym etapie. Z tego względu Vectra zmieniła również zasady proponowania usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** przy zawieraniu takich umów z konsumentami (szerzej opisano to w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji - akapity o numerach 35 - 37 oraz 41 - 42 poniżej).

Sposób aktywacji usług dodatkowych w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu

Zasady obowiązujące do 10 maja 2020 r. w zakresie ofert hard-bundle z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**

- [30] W przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem telefonu - podczas rozmowy telefonicznej - konsultant wskazywał konsumentowi, że zawierając umowę dotyczącą usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego taką usługę w oparciu o promocyjne warunki oferty *hard-bundle* zostanie mu aktywowana usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet**. Ponadto konsument był informowany o zasadach świadczenia usługi **Bezpieczny Internet** (np. wysokość miesięcznej opłaty, okres jej niepobierania), o możliwości rezygnacji z niej. Konsument natomiast nie był pytany o zgodę na aktywację usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** i związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowej opłaty.

[dowód: *pismo Spółki z 18 stycznia 2021 r., pismo Vectry z 29 czerwca 2022 r., nagrania*

mogli oni skorzystać z innego pakietu oferowanego przez Spółkę (na warunkach standardowych lub promocyjnych nieprzewidujących jednoczesnej aktywacji ww. usługi dodatkowej).

[dowód: *nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.*]

Zasady obowiązujące od 11 maja 2020 r. (po wycofaniu przez Spółkę ofert hard-bundle z usługą dodatkową Bezpieczny Internet)

- [35] Po 10 maja 2020 r., w związku z wycofaniem przez Vectrę wszystkich promocyjnych ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**, konsultanci w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej są zobowiązani jedynie do poinformowania konsumenta o możliwości aktywacji ww. usługi dodatkowej w związku z zawieraniem umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę główną. Taka okoliczność jest związana z tym, że od 11 maja 2020 r. usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** ma charakter fakultatywny w każdej ofercie promocyjnej dotyczącej ww. usługi dostępu do Internetu (brak obowiązkowej aktywacji ww. usługi dodatkowej w celu zawarcia umowy na warunkach promocyjnych). Dlatego w omawianym przypadku aktualne pozostają ustalenia określone w akapitach o numerach 30 i 31 powyżej w kwestii zakresu informacji przekazywanych konsumentowi w czasie takiej rozmowy.

[dowód: *pismo Spółki z 18 stycznia 2021 r., pismo Vectry z 29 czerwca 2022 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 18 stycznia 2021 r., 21 czerwca 2021 r., 23 listopada 2021 r. i 8 września 2022 r., nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z 18 stycznia 2021 r. i 21 czerwca 2021 r.*]

- [36] Następnie, po przedstawieniu informacji dotyczących usługi **Bezpieczny Internet** konsultant Spółki zadaje konsumentowi odrębne, dodatkowe pytanie o wyrażenie zgody na aktywację ww. usługi i związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. Jak już wskazano, od 11 maja 2020 r. usługa **Bezpieczny Internet** ma wyłącznie charakter opcjonalny we wszystkich ofertach promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego taką usługę główną. Z uwagi na to, konsument decydując się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, może powiedzieć „nie” na zadane mu pytanie i nie przyjąć propozycji Vectry w zakresie aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** na etapie zawierania umowy. W związku z tym konsument w każdym przypadku ma możliwość zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę bez jednoczesnego uruchomienia usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**.

[dowód: *pismo Spółki z 18 stycznia 2021 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 18 stycznia 2021 r., 21 czerwca 2021 r., 21 listopada 2021 r., 8 września 2022 r. i 11 września 2023 r., nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z 18 stycznia 2021 r. i 21 czerwca 2021 r.*]



[37] Ustalenia opisane w dwóch poprzednich akapitach obrazują również następujące fragmenty telefonicznych rozmów sprzedażowych:

a) nagranie o nazwie: [xxxxxxxxxxxxx].wav (folder o nazwie: [xxxxxxxxxxxxx] - płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 21 czerwca 2021 r. [sygn. RKR.641.25.2020.SJ]):

Transkrypt od ok. 3:40 do ok. 3:58

Konsultantka Vectry (KV): Jeszcze do Internetu możemy zaproponować ochronę antywirusową dla 2 urządzeń i taka usługa kosztuje 6,99 zł albo wzmocnienie sygnału Wi-Fi na terenie lokalu za 19,99 zł miesięcznie. Czy chciałby Pan którąś z tych ofert dołączyć?

Konsument: Nie, nie, nie.

KV: Dobrze, to dokumenty już zostały wysłane (...),

b) nagranie o nazwie: [xxxxxxxxxxxxx].wav (folder o nazwie: [xxxxxxxxxxxxx] - płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 21 czerwca 2021 r. [sygn. RKR.641.25.2020.SJ]):

Transkrypt od ok. 3:02 do ok. 3:40

Konsultantka Vectry (KV): Dobrze, czy do Internetu jest Pani potrzebny antywirus, czyli pakiet *Bezpieczny Internet* - ochrona przed złośliwym oprogramowaniem, ochrona transakcji bankowych?

Konsumentka (K): Nie wiem.

KV: No to jest taka zaporowa ochrona. Właśnie tak jak mówiłam m.in. przed jakimś złośliwym oprogramowaniem. Może mieć też Pani ochronę rodzicielską, transakcje bankowe, jeżeli Pani wykonuje np. na komputerze, to też jest warto mieć takiego antywirusa, tj. antywirus firmy F-Secure na 2 urządzenia w cenie 6,99 zł miesięcznie.

K: Nie, myślę, że nie, dzięki.

KV. Jasne (...).

c) nagranie o nazwie: [xxxxxxxxxxxxx].wav (folder o nazwie: [xxxxxxxxxxxxx] - płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 21 czerwca 2021 r. [sygn. RKR.641.25.2020.SJ]):

Transkrypt od ok. 1:33 do ok. 1:43

Konsultant Vectry (KV): (...) jakiś program antywirusowy do Internetu, który szyfruje hasła, coś takiego Panu będzie potrzebne?

K: Nie.

KV: To też nie, rozumiem.

[dowód: nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Spółki z 21 czerwca 2021 r.]

Sposób aktywacji usług dodatkowych w przypadku zawierania umowy w stacjonarnych punktach obsługi

Zasady obowiązujące do 10 maja 2020 r. w zakresie ofert hard-bundle z usługą dodatkową Bezpieczny Internet

[38] Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług



obejmującego ww. usługę w stacjonarnym punkcie obsługi klienta Vectry usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** była aktywowana konsumentom na podobnych zasadach, jak w przypadku kanału sprzedaży telefonicznej.

[dowód: *pismo Spółki z 29 czerwca 2022 r., pismo Vectry z 8 września 2022 r., pismo Spółki z 11 września 2023 r.*]

- [39] Zgodnie z wyjaśnieniami przekazanymi przez Spółkę przedstawiciel Vectry w stacjonarnym punkcie obsługi miał obowiązek poinformowania konsumenta o wysokości abonamentu za usługę dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę główną. Konsument powinien być również dowiedzieć się o: aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** związanej z ww. usługą główną, wysokości comiesięcznej opłaty pobieranej za świadczenie ww. usługi dodatkowej, okresie niepobierania takiej opłaty wynikającym z danego regulaminu promocji, a także o możliwości i sposobie rezygnacji z ww. usługi dodatkowej.

[dowód: *pismo Spółki z 29 czerwca 2022 r., pismo Vectry z 8 września 2022 r.*]

- [40] Na dalszym etapie rozmowy konsumentowi nie było zadawane odrębne pytanie o udzielenie zgody na aktywację usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** i związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. Osoby działające w imieniu Vectry pytały konsumentów jedynie o to, czy wyrażają oni zgodę na zawarcie umowy na warunkach określonych w zaproponowanym im regulaminie promocji. Taki sposób działania Spółki był związany z tym, że zgodnie z jej wyjaśnieniami w przypadku zawierania umów w ramach ofert *hard-bundle* usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** stanowiła ich integralną część (warunek skorzystania z takich ofert promocyjnych przedstawianych konsumentom przez przedstawicieli Vectry).

[dowód: *pismo Spółki z 29 czerwca 2022 r., pismo Vectry z 8 września 2022 r., pismo Spółki z 11 września 2023 r.*]

Zasady obowiązujące od 11 maja 2020 r. (po wycofaniu przez Spółkę ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**)

- [41] Po 10 maja 2020 r., w związku z wycofaniem przez Vectrę wszystkich promocyjnych ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**, osoby uprawnione do zawierania umów w stacjonarnych punktach obsługi są zobowiązani jedynie do poinformowania konsumenta o możliwości aktywacji ww. usługi dodatkowej w związku z zawieraniem umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę główną. Powyższe jest związane z tym, że jak już wskazano wcześniej, od 11 maja 2020 r. usługa **Bezpieczny Internet** jest opcjonalna we wszystkich ofertach promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Czyli w tym zakresie aktualne pozostają ustalenia określone w akapicie o numerze 39 powyżej (kwestia zakresu informacji przekazywanych konsumentowi przez przedstawiciela Spółki w salonie Vectry).

[dowód: *pismo Spółki z 29 czerwca 2022 r., pismo Vectry z 8 września 2022 r., pismo Spółki z 11 września 2023 r.*]

- [42] Następnie, po zaprezentowaniu informacji dotyczących usługi **Bezpieczny Internet**, osoba uprawniona do zawierania umów w salonie Vectry zadaje konsumentowi odrębne, dodatkowe pytanie o wyrażenie zgody na aktywację ww. usługi i związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. Ze względu na to, że od 10 maja 2020 r. usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** ma wyłącznie charakter fakultatywny, to konsument decydując się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, może powiedzieć „nie” na zadane mu pytanie i nie przyjąć propozycji Vectry w zakresie aktywacji ww. usługi na etapie zawierania umowy. W związku



z tym, aktualnie, konsument w każdym przypadku może zawrzeć umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług (np. telewizji i dostępu do Internetu stacjonarnego) bez jednoczesnego uruchomienia usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**.

[dowód: *pismo Vectry z 8 września 2022 r., pismo Spółki z 11 września 2023 r.*]

Zasady rezygnacji z usługi dodatkowej *Bezpieczny Internet*

[43] Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki rezygnacja z usługi **Bezpieczny Internet** niezbędnej do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych w ramach oferty *hard-bundle* była i nadal jest możliwa w każdym momencie trwania umowy, także w trakcie trwania bezpłatnego okresu korzystania z niej (dalej: „okres próby”). Okres próby dla usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** został określony w regulaminie promocji oraz w umowie. Rezygnacja z ww. usługi dodatkowej mogła i nadal może zostać złożona na jeden z następujących sposobów: pisemnie przesyłając stosowne oświadczenie na adres Spółki, telefonicznie, osobiście podczas wizyty w lokalnej placówce Vectry, elektronicznie poprzez wypełnienie dedykowanego formularza dostępnego pod adresem: <http://www.vectra.pl/kontakt/napisz-do-nas>, wystanie maila lub odrębnej wiadomości za pośrednictwem Strefy Klienta.

[44] Powyżej określone zasady rezygnacji z usług dodatkowych nie ulegały zmianie przed, jak i po 10 maja 2020 r.

[dowód: *pismo Spółki z 18 stycznia 2021 r., pismo Vectry z 29 czerwca 2022 r.*]

Treść umowy oraz regulaminu promocji

[45] W treści umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę została określona nazwa usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, wysokość opłaty pobieranej za nią, a także długość okresu próby. Takie informacje zostały zamieszczone również w regulaminie promocji.

[dowód: *pismo Vectry z 18 stycznia 2021 r., regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pisma Vectry z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 29 czerwca 2022 r., przykładowe umowy znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pisma Vectry z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.*]

Długość okresu próby oraz wysokość opłaty z tytułu świadczenia usługi dodatkowej

[46] Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono okoliczność mającą miejsce po zakończeniu bezpłatnego okresu korzystania z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, tj. pobieranie przez Vectrę opłaty z tytułu jej świadczenia w wysokości określonej w umowie oraz regulaminie promocji. Analiza wyjaśnień Vectry i materiałów przez nią przekazanych wykazała, że w zależności od warunków określonych w regulaminie promocji długość okresu próby wynosiła 2 lub 4 miesiące. Po upływie tego okresu wysokość comiesięcznej opłaty za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** wynosiła 6,90 zł.

[dowód: *pismo Vectry z 8 września 2022 r., wzorce umowne o nazwach: REGULAMIN PROMOCJI VECTRA (kod: JZ2019 INT+ZŁOTYHD 12MC 4MC/50% NK), REGULAMIN PROMOCJI VECTRA (kod: JZ2019 INT+SREBRNY 22MC WB 4MC50%), REGULAMIN PROMOCJI VECTRA (kod: WL2020 PACZKI 24MC EOP) - płyty CD stanowiące załączniki do pism Spółki z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r., inne regulaminy promocji oraz przykładowe umowy znajdujące się na ww. płytach CD*]

[47] Z przekazanych przez Vectrę wzorców umownych wynika, że opłata za usługę dodatkową



Bezpieczny Internet nie była uwzględniana w stałej, cyklicznej opłacie abonamentowej za korzystanie z usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego. Wysokość opłaty abonamentowej za samą usługę dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług (np. dostępu do Internetu stacjonarnego i telewizji) została określona w tabeli zamieszczonej w końcowej części punktu III. danego regulaminu promocji oznaczonej jako: *Tabela nr 1: Usługa lub Oferta Usług Regulaminu Promocji* [tak np. *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: JZ2019 INT+ZŁOTYHD 12MC 4MC/50% NK), *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: JZ2019 SOLO INT 4mc/50% 24MC OK), *REGULAMIN PROMOCJI* (kod: WL2020 PACZKI 24MC EOP)]. Przykładowe nazwy kolumn powyższej tabeli zawierające ww. informacje brzmią następująco: *Opłata Abonamentowa w pierwszych czterech Okresach Rozliczeniowych, Opłata Abonamentowa i Powiązana po obniżeniu, o którym mowa w pkt. 1 oraz w pkt. 10, obowiązująca od 5. pełnego Okresu Rozliczeniowego do końca Okresu Zobowiązania*. We wskazanej części regulaminu promocji konsument miał możliwość zapoznania się również z drugą tabelą, tj. oznaczoną jako: *Tabela nr 2: Usługa Dodatkowa*, zawierającą informacje o: nazwie usługi dodatkowej (**Bezpieczny Internet**), długości okresu próby oraz wysokości opłaty pobieranej po jego upływie.

[dowód: wzorce umowne o nazwach: *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: JZ2019 INT+ZŁOTYHD 12MC 4MC/50% NK), *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: JZ2019 INT+SREBRNY 22MC WB 4MC50%), *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: WL2020 PACZKI 24MC EOP), *REGULAMIN PROMOCJI VECTRA* (kod: JZ2019 SOLO INT 4mc/50% 24MC OK) - płyty CD stanowiące załączniki do pism Spółki z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r., inne regulaminy promocji znajdujące się na ww. płytach CD]

[48] Ponadto w umowie w części oznaczonej jako: **WARUNKI UMOWY** konsument był informowany m.in. o wysokości opłat pobieranych przez Spółkę za:

- usługę główną np. dostępu do Internetu stacjonarnego (np. 29,99 zł przez 4. miesiące oraz 59,99 zł od 5. miesiąca),

- usługę **Bezpieczny Internet** (np. 0,00 zł przez 2. miesiące oraz 6,90 zł od 3. miesiąca).

Powyżej określone informacje Vectra zamieściła w 4 wierszach tabeli (po 2 odrębne wiersze dla każdej z ww. usług).

[dowód: *pismo Spółki z 18 stycznia 2021 r., pismo Vectry z 29 czerwca 2022 r., przykładowe umowy znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 21 stycznia 2020 r., 24 marca 2020 r. i 8 września 2022 r.*]

Reklamacje konsumentów dotyczące usługi dodatkowej

[49] Z przekazanych przez Vectrę materiałów wynika, iż aktywacja usługi **Bezpieczny Internet** (w ramach promocyjnych ofert *hard-bundle*) była przedmiotem reklamacji kierowanych przez konsumentów do Spółki. Przykładowo:

- przez cały 2017 rok Spółka otrzymała [xxx] reklamacji, które rozpatrzono w następujący sposób: [xxx] pozytywnie, a [xxx] negatywnie,

- przez cały 2020 rok do Spółki wpłynęły [xxx] reklamacje, z czego [xxx] z nich rozpatrzono pozytywnie, a [xxx] negatywnie.

Maile dotyczące omawianej kwestii wpływały również do UOKiK.

[dowód: *pismo Vectry z 21 czerwca 2021 r., plik o nazwie: Dane liczbowe.pdf znajdujący się w podfolderze [xx] - płyta CD - załącznik do*



średnio ok. [xx]⁵ konsumentów podejmujących decyzję o rezygnacji z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** dokonało takiej czynności przed otrzymaniem trzeciej faktury (dane według stanu na 30 czerwca 2020 r.).

[dowód: *tabela - załącznik nr 4 do pisma Spółki z 29 czerwca 2022 r., tabela - załącznik nr 1 do pisma Spółki z 21 września 2023 r.*]

Dane za wybrane okresy po wycofaniu przez Spółkę promocyjnych ofert hard-bundle z usługą dodatkową Bezpieczny Internet

- [53] Analiza otrzymanych od Spółki informacji pozwoliła na ustalenie, że w sytuacji, gdy usługa **Bezpieczny Internet** ma charakter fakultatywny w przypadku każdej oferty promocyjnej dotyczącej usługi dostępu do Internetu stacjonarnego (czyli od 11 maja 2020 r.), to niewielu konsumentów zgadza się na jej aktywację oraz pobieranie za nią płatności. Ponadto na podstawie danych przekazanych przez Vectrę Prezes UOKiK ustalił również, iż po 10 maja 2020 r. znacznie mniej konsumentów decydowało się na dezaktywację usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**, która była im uruchamiana po wyrażeniu przez nich odrębnej zgody na jej świadczenie. Powyższe obrazuje poniżej zamieszczona tabela:

liczba aktywacji i dezaktywacji usługi dodatkowej Bezpieczny Internet po wycofaniu ofert <i>hard-bundle</i>				
	liczba wszystkich zawartych umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę	liczba aktywacji usługi dodatkowej w związku z zawarciem ww. umowy	liczba dezaktywacji usługi dodatkowej w okresie bezpłatnym	ogólna liczba dezaktywacji usługi dodatkowej niezależnie od momentu złożenia rezygnacji
1.07.2021 - 30.09.2021	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
1.07.2022 - 30.09.2022	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
1.04.2023 - 30.06.2023	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

tabela została opracowana na podstawie zestawienia przygotowanego przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z 30 sierpnia 2023 r.

[dowód: *tabela - załącznik nr 1 do pisma Vectry z 6 października 2023 r.*]

Podsumowanie

- [54] Reasumując, na podstawie wyjaśnień i materiałów przekazanych przez Spółkę (np. nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych przeprowadzonych przez konsultantów z konsumentami, wzorców umów stosowanych przez Spółkę) ustalono fakt pobierania przez Vectrę płatności za aktywowaną konsumentowi usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**, pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z ww. usługą

⁵ Średni procent konsumentów rezygnujących z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** oferowanej w ramach oferty *hard-bundle* ustalono na podstawie danych przedstawionych przez Vectrę w piśmie z 21 września 2023 r.

dotaddkową, o której mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287, z późn. zm., dalej: „ustawa o prawach konsumenta”, „upk”).

Na podstawie dokonanych ustaleń, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

- [55] Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy ochrony konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców oraz konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o przepisy ww. ustawy. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu⁶.
- [56] W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego w ramach ofert *hard-bundle*, w wyniku czego została im aktywowana również usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet**, co wiąże się z obowiązkiem ponoszenia przez konsumentów dodatkowych opłat.
- [57] Ponadto działania Vectry nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny oraz niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. W tym przypadku naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.
- [58] Prezes UOKiK zwraca uwagę również na to, że wszczęte przeciwko Vectrze postępowanie stanowi kolejny przykład ingerencji organu ochrony konsumentów wobec przedsiębiorców świadczących różnego rodzaju usługi telekomunikacyjne, którzy stosują lub stosowali podobne praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów (tak np. w decyzjach Prezesa Urzędu o numerach: DDK-20/2016, DOZIK-2/2019, DOZIK-20/2020, RKR-13/2021, DOZIK-4/2022 dotyczących podobnej, jak zakwestionowana w niniejszym postępowaniu, praktyki innych przedsiębiorców).

Przesłanki stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

- [59] Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.
- [60] W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk

⁶ Wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.



naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały łącznie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
- 2) zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

[61] Wskazać także należy, że art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że, 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 ww. *ustawy* lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, 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 takich zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 *uokik* oraz zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

[62] W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Vectrę zakazu określonego w art. 24 ww. *ustawy*, tj. kumulatywnego wystąpienia ww. przesłanek [punkty 1), 2) i 3)].

[63] Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanej jej praktyki. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucana praktyka miała miejsce.

Status przedsiębiorcy

[64] Zgodnie z art. 4 pkt 1) *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. 2023 r. poz. 223, z późn. zm., dalej: „*Prawo przedsiębiorców*”). Stosownie do art. 4 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców* przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą.

[65] W przedmiotowej sprawie stroną postępowania jest przedsiębiorca, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, będący osobą prawną wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000089460. Tym samym Vectra przy wykonywaniu działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych określonych w akapitach o numerach 11 i 12 powyżej podlega rygorom określonym w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie możliwości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.



Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

- [66] Na gruncie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania danego przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy oraz zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy oraz zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego oraz dobrych obyczajów⁷. Rozważenia przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.
- [67] Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym Vectra dopuściła się naruszenia dyspozycji art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* poprzez pobieranie od konsumentów wykraczających poza kwotę abonamentu opłat za świadczenie usługi **Bezpieczny Internet** (uruchomionej w związku z zawarciem umowy w ramach oferty *hard-bundle*) bez pozyskania od nich uprzedniej wyraźnej zgody na dokonanie takiej czynności. Zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk*, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Ponadto z uwagi na odesłanie zamieszczone w art. 25 *upk* zasady określone w art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* stosuje się niezależnie od sposobu zawarcia umowy przez konsumenta. Oznacza to, że art. 10 ust. 1 *upk* znajdzie zastosowanie zarówno w przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, jak i poza nim, a także w przypadku umów zawieranych na odległość.
- [68] Art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* wymaga zatem oceny stanu faktycznego z uwzględnieniem następujących okoliczności:
- a) dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy,
 - b) wyraźna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz
 - c) moment udzielenia przez konsumenta wyraźnej zgody.
- Prześlanka określona w lit. a) powyżej (dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy)*
- [69] Aby uprawdopodobnić, że Vectra swoim zachowaniem mogła dopuścić się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, działając w sprzeczności z art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*, ocenić należy najpierw, czy opłaty za usługę

⁷ Tak m.in. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: „SOKiK”) w wyroku z 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



Bezpieczny Internet mogą stanowić dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne.

- [70] *Ustawa o prawach konsumenta* nie definiuje pojęcia *dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy*. W ocenie Prezesa Urzędu za uzgodnione wynagrodzenie, o którym mowa w art. 10 ust. 1 *upk*, należy uznać stałą, cykliczną opłatę abonamentową za świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zdaniem Prezesa UOKiK pojęcie *uzgodnionego wynagrodzenia* powinno być rozpatrywane łącznie z pojęciem *głównych obowiązków umownych przedsiębiorcy*, gdyż w ramach art. 10 ust. 1 *upk* tworzą one funkcjonalną całość. W związku z tym o dodatkowym charakterze płatności decyduje przede wszystkim fakt, że opłata za daną usługę wykracza poza kwotę miesięcznego zobowiązania konsumenta w postaci abonamentu należnego z tytułu świadczenia głównych (podstawowych) usług telekomunikacyjnych (np. dostępu do Internetu stacjonarnego).
- [71] Mając bowiem na uwadze obecny kształt ofert telekomunikacyjnych, w których usługi wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych, dostępu do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta wariantcie oraz pakietów internetowych współwystępują z usługami o charakterze wzbogacającym (np. takimi, które umożliwiają dostęp do serwisów multimedialnych, czy też zapewniają ochronę korzystania z Internetu) kluczowe dla uznania, czy mamy do czynienia z usługą generującą dodatkową płatność w rozumieniu art. 10 ust. 1 *upk* jest przyjęcie, iż głównym zobowiązaniem umownym przedsiębiorcy jest to, co zobowiązał się on świadczyć konsumentowi w ramach cyklicznej opłaty z tytułu abonamentu. Kryterium kluczowym jest tu zatem wykraczanie dodatkowej płatności poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, czyli comiesięczny abonament⁸.
- [72] W przedmiotowym stanie faktycznym głównym obowiązkiem Spółki jest świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Do podstawowych obowiązków umownych przedsiębiorców świadczących ww. usługę zaliczyć można m.in. zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci. To właśnie świadczenia tego typu usługi oczekuje zwykle konsument decydujący się na zawarcie z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym umowy, której przedmiotem jest świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę.
- [73] Usługa **Bezpieczny Internet** jest programem antywirusowym, przez co stanowi jedynie pewnego rodzaju wzbogacenie oferty Vectry oraz ma charakter subsydiarny do świadczonej przez przedsiębiorcę usługi głównej - dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę. Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę główną w przypadku dezaktywacji usługi **Bezpieczny Internet** nie traci ani nie zmienia swojego charakteru. O wzbogacającym charakterze tej usługi świadczy również fakt, że konsument może w dowolnym momencie ją dezaktywować. Na uboczny charakter usługi **Bezpieczny Internet** wskazała także sama Spółka, określając ją m.in. jako usługę dodatkową lub usługę, z której konsument może zrezygnować np. w treści stosowanych przez nią wzorcach umownych (np. regulaminach promocji), czy w prowadzonych z konsumentami telefonicznych rozmowach sprzedażowych (w czasie jej prezentowania).
- [74] Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że opłata z tytułu świadczenia usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** wynikająca z braku jej dezaktywacji po upływie bezpłatnego

⁸ Podobnie Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 21 czerwca 2021 r., sygn. akt VII AGa 731/19.

okresu korzystania z niej nie była uwzględniona w stałej, cyklicznej opłacie abonamentowej za korzystanie z głównej usługi telekomunikacyjnej stanowiącej przedmiot umowy, czyli w tym przypadku usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego, o czym mowa m.in. na str. 34 - 35 niniejszej decyzji⁹. W konsekwencji w przypadku braku dezaktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** konsumenta zobowiązywano do ponoszenia kosztów wykraczających poza kwotę ustalonego na etapie zawierania umowy abonamentu.

- [75] O dodatkowym charakterze usługi **Bezpieczny Internet** świadczy także sposób prezentowania oferty przez Vectrę. W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że ceny pakietów oferowanych przez Spółkę na warunkach promocyjnych w ramach ofert *hard-bundle* przedstawianych przez konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej nie uwzględniały opłaty, jaką konsument jest zobowiązany ponieść w związku ze świadczeniem mu ww. usługi dodatkowej po zakończeniu okresu próby.
- [76] Z powyższych rozważań wynika zatem jednoznacznie, że płatności związane z przedmiotową usługą mogą stanowić dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Spółki, o których mowa w art. 10 ust. 1 *upk*.

Prześlanka określona w lit. b) powyżej (wyrażna zgoda konsumenta na dodatkową płatność)

- [77] Stosownie do art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*, przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Wcześniej wskazano, że opłaty związane z usługą **Bezpieczny Internet** - w ocenie Prezesa Urzędu - mogą stanowić dodatkową płatność wykraczającą poza główne obowiązki umowne Spółki. Dla możliwości przypisania Vectrze stosowanej praktyki, wskazanej w **punkcie I. sentencji niniejszej decyzji**, konieczne jest zatem uprawdopodobnienie, że Spółka, wbrew dyspozycji art. 10 ust. 1 *upk*, nie uzyskiwała od konsumentów - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego wyrażnej zgody na dodatkową płatność związaną z usługą **Bezpieczny Internet**.
- [78] Na gruncie obowiązującej *ustawy o prawach konsumenta* pojęcie *uzyskania wyraźnej zgody konsumenta* nie zostało zdefiniowane. Nie ulega jednak wątpliwości, że taka zgoda powinna być **jasna i wyraźna**. Wyrażenie *wyraźnej zgody* należy rozumieć jako wymagające podjęcia przez konsumenta działania: *Zastosowanie w tym celu domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli w warunkach ogólnych najprawdopodobniej nie będzie stanowiło spełnienia tych wymagań*¹⁰. Zgoda konsumenta na dodatkowe płatności **nie może być więc dorozumiana** z oświadczenia o zapoznaniu się z wzorcami umów składającymi się na umowę ani przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia

⁹ Podobnie Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 21 czerwca 2021 r., sygn. akt VII AGa 731/19. Zgodnie z poczynionymi przez Prezesa UOKiK ustaleniami opłata naliczana konsumentowi po okresie próby nie była uwzględniana w wysokości comiesięcznej opłaty abonamentowej za usługę główną, czyli w tym przypadku dostępu do Internetu stacjonarnego (akapity o numerach 47 i 48 powyżej).

¹⁰ *Wytyczne Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (dalej: „Wytyczne”), str. 57.*

dotychczasowej płatności¹¹. Udzielenie zgody powinno sprowadzać się do stwierdzenia „tak” lub „nie” (lub podobnego stwierdzenia, ewentualnie w formie graficznej poprzez zaznaczenie przez konsumenta odpowiedniego pola) opatrzonego informacjami dotyczącymi usługi, której zgoda ta dotyczy, konkretnych wysokości opłat z nią związanych i szczególnych zasad odnoszących się do świadczenia przedmiotowej usługi (np. poinformowanie konsumenta o długości okresu bezpłatnego korzystania z usługi). Z tego względu zgoda, aby móc zostać uznana za wyraźną, powinna być również wyodrębniona spośród postanowień wzorca umowy¹².

[79] O wyrażeniu zgody na dodatkową płatność można mówić jedynie w sytuacji, w której konsumentowi pozostawiony jest realny wybór w przedmiocie aktywacji usługi i związanych z nią opłat. Istotą mechanizmu zgody jest bowiem możliwość jej nieudzielenia. *Ustawa o prawach konsumenta* zapewnia w ten sposób konsumentowi możliwość podjęcia decyzji co do opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami w sposób świadomy oraz dobrowolny¹³. Zdaniem Prezesa UOKiK brak możliwości wyboru przez konsumenta powoduje, że udzielana przez niego zgoda nie jest swobodna, a w konsekwencji nie spełnia wymogów art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.

[80] Tymczasem ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, tj. dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego taką usługę:

a) z wykorzystaniem telefonu,

b) w stacjonarnych punktach obsługi klientów,

konsumenci nie byli pytani i nie wyrażali dodatkowej zgody na aktywację usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** związanej z usługą dostępu do Internetu stacjonarnego, a jedynie byli informowani o aktywacji ww. usługi dodatkowej. W tym przypadku za przejaw udzielonej przez konsumenta zgody nie sposób natomiast było uznać wyrażenia przez konsumenta woli zawarcia umowy na warunkach określonych w zaproponowanym mu regulaminie promocji¹⁴. Ponadto zdaniem Prezesa UOKiK brak dezaktywacji usługi aktywowanej automatycznie nie mógł być uznany za dorozumiane wyrażenie zgody na dodatkową płatność związaną z usługą **Bezpieczny Internet** zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk*, gdyż taka sytuacja następowała już po zawarciu umowy w ramach ofert *hard-bundle*¹⁵.

[81] Prezes UOKiK zwraca uwagę na to, że za wyrażenie zgody nie może być także uznana sytuacja, w której konsument akceptuje ogólne warunki oferty oraz w konsekwencji składa oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką na zasadach określonych w danym regulaminie promocji. W omawianej kwestii należy zauważyć również, że usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** nie może być traktowana jako usługa równorzędna do usługi głównej, tj. dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego, która była świadczona przez Vectrę w ramach oferowanych przez Spółkę pakietów. Jak wskazano powyżej, usługa **Bezpieczny Internet** nie stanowi głównego świadczenia, ma charakter subsydiarny, a opłaty związane z nią wykraczają poza abonament ustalony na etapie zawarcia umowy. Z tego względu zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk* w celu

¹¹ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

¹² Pogląd ten znajduje odzwierciedlenie w *Wytycznych*, str. 57.

¹³ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta...*, Warszawa 2014.

¹⁴ Podobnie SOKiK m.in. w wyroku z 1 lipca 2019 r., sygn. akt XVII AmA 18/17.

¹⁵ *Ibidem*.



pobierania opłat za świadczenie usługi dodatkowej Spółka musi otrzymać od konsumenta wyraźną zgodę w tym zakresie, co jednak nie występowało w praktyce Vectry w przypadku ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**.

- [82] Dla stwierdzenia, iż praktyka stosowana przez Spółkę mogła być sprzeczna z art. 10 ust. 1 *upk* bez znaczenia pozostawała również okoliczność, iż świadczona przez nią usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** stanowiła w wielu przypadkach immanentną część przedstawionej konsumentowi oferty promocyjnej w ramach opcji *hard-bundle* (warunek skorzystania z niej), a zawarcie umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego bez konieczności aktywacji ww. usługi dodatkowej było możliwe na warunkach standardowych lub promocyjnych (innych niż te zaproponowane przez Spółkę konsumentowi w momencie przedstawiania ww. oferty). W tym kontekście istotne znaczenie ma fakt, iż z ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK wynika, że na etapie prezentowania oferty *hard-bundle* Vectra nie informowała konsumentów o możliwości zawarcia danej umowy na warunkach, które nie wiązały się z automatycznym uruchomieniem usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet**. W tej kwestii należy mieć na uwadze również fakt, że podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej konsumenci nie otrzymywali informacji o tym, że w celu zawarcia umowy bez jednoczesnej aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** mogli skorzystać z innego pakietu promocyjnego oferowanego przez Spółkę. W świetle tych ustaleń dostęp do informacji dotyczących opcji niewiązanych się z automatycznym uruchomieniem ww. usługi dodatkowej był praktycznie niemożliwy.
- [83] Ponadto uznanie przez Spółkę w stosowanych przez nią wzorcach umownych, iż świadczona przez Vectrę usługa **Bezpieczny Internet** stanowiła nieodłączny element przedstawionej konsumentowi oferty promocyjnej (warunek skorzystania z niej) nie powodowało iż usługa ta traciła charakter usługi dodatkowej. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, w celu pobierania przez Vectrę opłat z tytułu świadczenia usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** konsument musiał udzielić wyraźnej zgody na związaną z jej aktywacją dodatkową płatność. Bez znaczenia dla tej oceny pozostawało również przekazywanie przez Spółkę na etapie zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu (przez konsultantów) oraz w czasie osobistych wizyt konsumentów w lokalnych placówkach Vectry (przez osoby uprawnione do zawierania umów) informacji dotyczących aktywacji ww. usługi dodatkowej oraz możliwości rezygnacji z niej. Należy bowiem zaznaczyć, że decyzja konsumenta dotycząca opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami powinna zostać podjęta w sposób świadomy oraz dobrowolny.
- [84] W uzupełnieniu powyższego wyводу Prezes UOKiK wskazuje również, że wyraźna zgoda to zgoda udzielona przy pełnej świadomości i wiedzy, na co konsument w danym przypadku się zgadza. Z tego względu wszelkie informacje dotyczące dodatkowej płatności konsument powinien otrzymać w sposób czytelny i przejrzysty, tak aby w chwili wyrażenia zgody zdawał sobie sprawę z konsekwencji związanych z taką decyzją. Powyższe nie oznacza jednak, iż świadomość konsumenta w przedmiocie możliwości pobierania przez Spółkę dodatkowych płatności jest jedynym warunkiem, jaki powinien być spełniony w świetle art. 10 ust. 1 *upk*. W tej kwestii Prezes Urzędu po raz kolejny zwraca uwagę na to, że udzielenie wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy będzie miało miejsce jedynie w sytuacji zapewnienia konsumentowi realnego wyboru w tym zakresie, co jednak nie występowało w praktyce Vectry w przypadku ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet**.



- [85] W świetle powyższego, w niniejszej sprawie uprawdopodobniono, że Vectra S.A. mogła nie uzyskiwać wyraźnej zgody konsumentów na dodatkową płatność związaną z usługą **Bezpieczny Internet**, do czego zobowiązana była dyspozycją art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.
- Prześlanka określona w lit. c) powyżej (moment udzielenia wyraźnej zgody przez konsumenta)
- [86] W omawianym stanie faktycznym mogła nie zostać spełniona prześlanka określona w lit. b) powyżej w okolicznościach opisanych w lit. a) powyżej, co oznacza, że Vectra¹⁶ mogła nie uzyskiwać od konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z usługą **Bezpieczny Internet**. Niezależnie od powyższego poniżej zostanie jednak omówiona także prześlanka wskazana w lit. c) powyżej.
- [87] Ustawodawca wyznacza treścią art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* ostateczny moment, w którym przedsiębiorca najpóźniej powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za jego główne obowiązki umowne. Jak przyjmuje się w doktrynie, chwilą wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową jest moment, w którym konsument przez jakiegokolwiek zachowanie wyraził swą wolę związania się umową o określonej treści niezależnie od tego, kiedy to oświadczenie woli konsumenta dotarło do przedsiębiorcy¹⁷.
- [88] W przedmiotowym stanie faktycznym Vectra, stosownie do art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*, jest zobowiązana uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na dodatkowe płatności związane z usługą **Bezpieczny Internet** najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego.
- [89] Natomiast model przyjęty przez Vectrę (obowiązujący do 10 maja 2020 r.), który przewidywał, iż aktywacja usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** następowała w sposób automatyczny (domyślny) przy zawarciu umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego w ramach ofert *hard-bundle*, zdaniem Prezesa Urzędu, mógł nie spełniać wymogów odnoszących się do chwili wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody na dodatkową płatność, o której mowa w art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*. Takie stwierdzenie jest związane z tym, że z uwagi na sposób ukształtowania warunków promocji (np. *Warunkiem skorzystania z Usługi lub Oferty Usług z Tabeli nr 1 jest skorzystanie z usługi dodatkowej Bezpieczny Internet*), konsument nie mógł podjąć w sposób świadomy oraz dobrowolny decyzji dotyczącej opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami.
- [90] Ponadto, w ocenie Prezesa UOKiK, fakt uiszczania przez konsumentów opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** po zawarciu umowy w ramach ofert *hard-bundle* (np. do czasu złożenia rezygnacji z takiej usługi) nie może być uznany za następcze, dorozumiane udzielenie przez nich wyraźnej zgody na jej aktywację i pobieranie za nią płatności. W tym przypadku konsumenci w dalszym ciągu nie wyrazili zgody we właściwym momencie, o którym mowa w art. 10 ust. 1 *upk*.

¹⁶ Zgodnie z poczynionymi ustaleniami od 11 maja 2020 r. Spółka rozpoczęła pozyskiwanie odrębnej zgody na świadczenie usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w każdym przypadku, gdyż wycofała się z ofert *hard-bundle* w zakresie ww. usługi, przy zawieraniu umów z konsumentami.

¹⁷ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta...*, Warszawa 2014.



Podsumowanie w zakresie możliwości naruszenia przez Vectrę art. 10 ust. 1 upk

- [91] Mając na uwadze powyższe, w przedmiotowej sprawie brak jest wątpliwości co do charakteru usługi **Bezpieczny Internet** oraz związanych z nią opłat. Ze względu na subsydiarność ww. usługi pobieranie opłat z jej tytułu może mieć miejsce jedynie w sytuacji wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową. W omówionym stanie faktycznym okoliczność informowania konsumentów o aktywacji usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** i związanych z nią opłatach w przypadku zawierania umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego (w oparciu o promocyjne oferty *hard-bundle*) z wykorzystaniem telefonu (w toku rozmów sprzedażowych prowadzonych przez konsultantów Spółki z konsumentami) oraz w czasie osobistych wizyt konsumentów w salonach Vectry - w ocenie Prezesa Urzędu - mogły nie spełniać wymogu uzyskania przez Spółkę wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne. Za wyrażenie zgody nie mogła być także uznana sytuacja, w której konsument akceptował ogólne warunki oferty i w konsekwencji składał oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką.
- [92] Podsumowując, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika fakt pobierania przez Spółkę opłaty z tytułu usługi **Bezpieczny Internet** obciążającej konsumentów dodatkową płatnością wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania przez nią wyraźnej zgody w tym zakresie. W konsekwencji, w ocenie Prezesa UOKiK, należy uznać za uprawdopodobnione naruszenie przez Vectrę S.A. art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* w zakresie praktyki opisanej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

- [93] Przypisanie przedsiębiorcy praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, możliwe jest tylko w przypadku wykazania, iż godzi ona również w **zbiorowy interes konsumentów**. *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* nie definiuje **zbiorowego interesu konsumentów**. W tym zakresie ww. *ustawa* ogranicza się jedynie do sprecyzowania, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3).
- [94] Przez **zbiorowy interes konsumentów** należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i, przynajmniej potencjalnie, zagraża ono, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie takiej przesłanki nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.
- [95] W niniejszej sprawie możliwe jest naruszenie interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka stosowana przez Vectrę odnosi się bowiem do wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę w oparciu o wzorce umowne przewidujące, iż aktywacja usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** stanowiła warunek, tj. była niezbędna do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych oraz wszystkich konsumentów, którzy mogli zawrzeć ze Spółką taką umowę.

- [96] Zachowanie Vectry może naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Konieczność ponoszenia opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** aktywowaną w sposób opisany w akapitach o numerach: 18 - 25, 30 - 34 oraz 38 - 40 powyżej, na które to opłaty konsumenci nie udzielili wyrażonej zgody w chwili zawierania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, może naruszać ich interesy ekonomiczne. O naruszeniu ww. interesów konsumentów może świadczyć między innymi fakt otrzymywania przez Spółkę reklamacji od konsumentów, których przedmiot stanowiła automatyczna aktywacja usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego ww. usługę w ramach ofert *hard-bundle* lub fakt naliczenia im opłaty za ww. usługę dodatkową w związku z np. brakiem wyrażenia zgody na jej aktywację (akapity o numerach 49 oraz 50 powyżej). Takie sygnały wpływały również do UOKiK.
- [97] Zdaniem Prezesa UOKiK praktyka Vectry może też naruszać zbiorowe interesy konsumentów w aspekcie pozaekonomicznym, tj. pozbawiać konsumentów prawa uczestniczenia w rynku, na którym działają przedsiębiorcy respektujący uprawnienia przyznane konsumentom w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz wywoływać u nich przekonanie, że w każdej ofercie znajduje się „haczyk”, który musi zostać przez konsumenta odnaleziony.
- [98] Dodatkową uciążliwość uznawaną przez Prezesa UOKiK za naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów stanowi również konieczność podejmowania przez konsumentów działań w celu dezaktywacji niechcianej usługi dodatkowej oraz uniknięcia opłat za jej świadczenie, co może narażać konsumentów na utratę przez nich czasu. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu rezygnacji z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** oferowanej w ramach promocyjnych ofert *hard-bundle* dokonywała znaczna liczba konsumentów (str. 37 niniejszej decyzji). Poświęcenia czasu wymaga również zgłoszenie przez konsumenta reklamacji na stosowaną przez Spółkę praktykę.
- [99] W rozpatrywanej sprawie możemy mieć więc do czynienia z zachowaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.
- [100] Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Vectrę S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy

- [101] W tym miejscu ponownie należy wskazać, że zgodnie z art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, 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 ww. *ustawy* lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 *uokik*, 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 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

[102] Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą¹⁸. 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 oraz korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej.

[103] Analiza art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *uokik*,
- 2) zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 3) uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Spełnienie przesłanki z punktu 1) zostało opisane na str. 39 - 48 niniejszej decyzji. Konieczne jest zatem zbadanie, czy w tej sprawie zostały spełnione również dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę [przesłanka określona w punkcie 2)]

[104] W przedmiotowej sprawie, Vectra w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania wskazała, że przedstawi nową propozycję usunięcia skutków stosowanej przez nią praktyki po otrzymaniu dodatkowych uwag i wytycznych od Prezesa UOKiK. Taka deklaracja Spółki była związana z tym, że w uzasadnieniu postanowienia nr RKR-23/2022 Prezes Urzędu wskazał, że kolejne ww. propozycje przedkładane przez Vectrę w toku wystąpienia [sygn. RKR.641.25.2020.SJ] nie spełniały jego oczekiwań.

[105] Następnie, w związku z otrzymaniem zastrzeżeń oraz wytycznych od Prezesa UOKiK Vectra w mailu z 9 listopada 2022 r. złożyła wstępny wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w tym przedstawiła nową propozycję zobowiązania do usunięcia skutków stosowania zarzuconej jej praktyki ograniczoną do umów w ramach ofert *hard-bundle* z usługą dodatkową **Bezpieczny Internet** zawartych do 10 maja 2020 r. Taki zakres ww. propozycji był związany z tym, że Spółka po tej dacie zaprzestała oferowania usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w taki sposób, że jej aktywacja stanowiła warunek zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego na warunkach promocyjnych (oferty promocyjne *hard-bundle*)¹⁹. Aktualnie usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** jest proponowana konsumenta na zmienionych zasadach w przypadku każdej oferty promocyjnej. Przedstawiona przez Spółkę propozycja w dalszym ciągu nie

¹⁸ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, str. 1048.

¹⁹ 11 maja 2020 r. Spółka wycofała promocyjne oferty *hard-bundle*. Od tego dnia usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** ma jedynie charakter fakultatywny we wszystkich ofertach promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Szerzej omówiono to w akapitach o numerach 26 - 29, 35 - 37 oraz 41 - 42.



spełniała oczekiwań Prezesa UOKiK. W związku z tym, w toku postępowania - na skutek uwag zgłaszanych przez Prezesa Urzędu - Vectra wprowadzała zmiany w treści swojej propozycji zobowiązania w dalszej korespondencji prowadzonej w formie pisemnej oraz mailowej. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania uwzględniającą wszystkie zastrzeżenia Prezesa UOKiK Vectra przedstawiła w piśmie z 15 listopada 2023 r. Treść zobowiązania Spółki została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji, tj. w punktach I.A. - I.E. sentencji niniejszej decyzji (str. 1 - 11).

[106] Powyższe wskazuje, że przesłanka określona w punkcie 2) również została spełniona.

Nażożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania [przesłanka określona w punkcie 3)]

[107] Z ustaleń poczynionych przez Prezesa Urzędu wynika, że 11 maja 2020 r. Spółka zaprzestała oferowania usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w taki sposób, że jej aktywacja miała charakter obligatoryjny przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego na warunkach promocyjnych (oferty promocyjne *hard-bundle*). Aktualnie usługa dodatkowa **Bezpieczny Internet** jest proponowana konsumentom na zmienionych zasadach w przypadku każdej oferty promocyjnej. Powyższe nie zmienia faktu, że stosowana przez Spółkę praktyka określona w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji spowodowała naruszenie interesów konsumentów, którego skutki nie zostały do dziś w całości usunięte. W związku z tym Vectra zobowiązała się do usunięcia skutków jej stosowania. Zobowiązanie Spółki zakłada również poinformowanie szerokiego grona konsumentów o niedopuszczalności określonych działań przedsiębiorcy.

[108] Uwzględniając ostateczne założenia zobowiązania przedstawionego przez Vectrę, Prezes Urzędu uznał za zasadne jego przyjęcie (punkty I.A. - I.E. sentencji niniejszej decyzji). Treść zobowiązania Spółki jest jednoznaczna i precyzyjna, a także umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Ponadto przedmiot zobowiązania Spółki pozostaje w bezpośrednim związku z zarzuconą jej przez Prezesa Urzędu praktyką.

[109] Odnosząc się do przysporzeń zaproponowanych przez Spółkę w celu usunięcia skutków stosowanej praktyki, należy w pierwszej kolejności wskazać grupę konsumentów, których dotyczy zobowiązanie.

[110] Zobowiązania Vectry wskazane w punktach I.A. i I.B. sentencji niniejszej decyzji obejmują wszystkich konsumentów, którzy:

a) złożyli reklamacje dotyczące usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** lub zawarli umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z ww. usługą dodatkową w ramach oferty *hard-bundle* oraz zrezygnowali z niej pomiędzy 1 stycznia 2015 r. a dniem określonym w ww. punktach zobowiązania Spółki oraz

b) ponieśli jakiegokolwiek koszty za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** pomimo tego, że nie udzielili wyraźnej zgody na pobieranie od nich opłat za wskazaną usługę.

Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie rekompensaty do grona konsumentów, których dotknęły finansowe konsekwencje praktyki stosowanej przez Vectrę (ponieśli koszty za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** pomimo braku wyrażenia na takie opłaty zgody), a Spółka wcześniej nie zwróciła im nienależnie pobranych opłat (w szczególności w wyniku



postępowania reklamacyjnego). Wielkość oraz rodzaj przyznanych korzyści uzależnione będą od sytuacji poszczególnych konsumentów (szerzej opisane w akapitach o numerach 111 i 112 poniżej). Ponadto Vectra wyjaśniła, że osoby spełniające łącznie kryteria określone w lit. a) oraz b) powyżej otrzymają od niej rekompensatę niezależnie od tego, czy w dniu realizacji zobowiązania będą abonentami Spółki w związku z wykonywaniem jakiegokolwiek umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Pozytywnie należy ocenić również fakt, że zakres czasowy zobowiązania Vectry obejmuje praktycznie cały okres obowiązywania art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, który to wszedł w życie 25 grudnia 2014 r.

[111] Prezes UOKiK wskazuje również, że wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań ma na celu usunięcie skutków stosowanej praktyki poprzez przyznanie rekompensaty konsumentom w największym stopniu dotkniętym jej działaniami, tj. takim konsumentom, których interesy ekonomiczne zostały naruszone działaniem Vectry. Powyższe jest związane z tym, że Spółka:

i. ponownie rozpatrzy reklamacje konsumentów dotyczące aktywacji im usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w związku z zawarciem umowy lub obciążenia ich opłatą za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** poprzez uwzględnienie ich maksymalnie do 24 pierwszych płatności (np. za okres 2, 5, 7, 10, 15, czy 22 płatności) w zakresie tej usługi,

ii. zwróci uiszczone przez konsumentów pełne opłaty za korzystanie z usługi dodatkowej **Bezpieczny Internet** w zakresie maksymalnie pierwszych 5 faktur konsumentom, którzy:

- nie składali ww. reklamacji po naliczeniu im opłat za ww. usługę dodatkową,
- zrezygnowali z usługi dodatkowej najpóźniej przed otrzymaniem 5 faktury zawierającej naliczenie za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet**.

[112] Szczegóły dotyczące zasad realizacji ww. rekompensat zostały określone w punktach I.A. i I.B. sentencji niniejszej decyzji (str. 1 - 4 niniejszej decyzji). Z danych przekazanych przez Vectrę wynika także, że większość konsumentów rezygnujących z usługi **Bezpieczny Internet** dokonywała tej czynności w ciągu bezpłatnego okresu próby lub w ciągu pierwszych 2. miesięcy jej odpłatnego świadczenia (str. 37 niniejszej decyzji). Z uwagi na powyższe rekompensata określona w punkcie ii. została ograniczona do grupy osób, którzy wyłączyli usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** najpóźniej przed otrzymaniem piątej faktury zawierającej naliczenie za jej świadczenie.

[113] W świetle powyższego, w aspekcie ekonomicznym konsumenci uzyskują realną korzyść.

[114] Forma rekompensaty dostosowana jest również do aktualnego statusu abonenta Vectry (aktualny/były). Konsumenci będą mieli możliwość wyboru formy rekompensaty w terminie wskazanym przez Spółkę (zwrot uiszczonych opłat za usługę dodatkową **Bezpieczny Internet** przelewem na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres korespondencyjny konsumenta). Jeśli aktualni abonenci Spółki nie dokonają takiego wyboru w wyznaczonym terminie, to rekompensata zostanie im przyznana w sposób automatyczny, tj. bez konieczności dokonywania przez nich jakichkolwiek czynności poprzez uznanie konta abonenckiego kwotą należnego zwrotu (punkty I.A.1. lit. d. i I.B.1. lit. c. sentencji niniejszej decyzji). Aktualni, jak i byli abonenci dokonujący wyboru jednej z ww. form rekompensaty będą zobowiązani do podania Spółce numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego. Za to kontakt w celu uzyskania ww. numeru lub adresu nastąpi z inicjatywy Spółki (punkty I.A.1. lit. c., I.A.2. lit. c., I.B.1. lit. b. oraz I.B.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji). Konsument będzie mógł przekazać Spółce numer rachunku bankowego lub adres korespondencyjny na różne sposoby [poprzez wypełnienie formularza, wysłanie maila lub listu na wskazany adres, kontakt



z infolinią Vectry (rozmowa zostanie zarejestrowana) lub w czasie osobistej wizyty w lokalnych placówkach Spółki] (**punkt I.C.4. sentencji niniejszej decyzji**). W omawianej kwestii Spółka zobowiązała się również do tego, że w przypadku gdy w czasie rozmowy z konsultantem telefonicznym okaże się, że numer rachunku bankowego lub adres korespondencyjny uległ zmianie w stosunku do ww. numeru lub adresu posiadanego przez Vectrę, nie będzie konieczne jego dodatkowe potwierdzenie przy użyciu formy dokumentowej²⁰ (**punkt I.C.4. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**). Natomiast pozostałe sposoby przekazania numeru rachunku bankowego spełniają kryteria formy dokumentowej, tj. niewymagającej odręcznego podpisu konsumenta, czyli np. wypełnienie formularza na dedykowanej podstronie internetowej, wysłanie maila (**punkt I.C.4. sentencji niniejszej decyzji**)²¹. Dodatkowo Spółka skieruje do konsumentów indywidualną korespondencję związaną z przyznaniem im jednej z ww. rekompensat (treść maili i pism została szczegółowo określona w **punktach I.C.7. - I.C.10. sentencji niniejszej decyzji**). Takie rozwiązania, w ocenie Prezesa UOKiK, umożliwią konsumentom skorzystanie z przysługującej im rekompensaty w jak największym zakresie bez podejmowania przez nich zbyt dużego wysiłku w związku z propozycją Vectry.

[115] Pożądanym dopełnieniem ww. zobowiązań będzie opublikowanie na stronie internetowej Spółki (www.vectra.pl) i profilu prowadzonym przez Vectrę w serwisie społecznościowym *Facebook* komunikatów zawierających informacje o wydaniu decyzji przez Prezesa UOKiK oraz przysługującej konsumentom rekompensacie. W przypadku komunikatu zamieszczonego w serwisie społecznościowym *Facebook* konsumenci zostaną również poinformowani o zasadach przekazania Spółce numeru rachunku bankowego celem uzyskania zwrotu należnych im kwot. Dodatkowo powyższe komunikaty będą odsyłały konsumentów do podstrony zawierającej szczegółowe informacje o naruszeniu Vectry oraz treści jej zobowiązania, a także hipertące (link) do treści niniejszej decyzji w wersji jawnej. Działania te spełnią funkcję prewencyjną oraz edukacyjną wobec innych uczestników rynku (np. usług telekomunikacyjnych), a także pozwolą ustrzec innych przedsiębiorców oraz konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań. Prezes UOKiK wskazuje również, że realizacja zadeklarowanych przez Vectrę działań informacyjno-edukacyjnych pozwoli na zrehabilitowanie faktu, iż na skutek działań Spółki mogły również zostać naruszone pozaekonomiczne interesy nieoznaczonego kręgu obecnych i potencjalnych klientów Vectry.

[116] Spółka z uwagi na kwestie organizacyjne oraz techniczne zaproponowała różne terminy realizacji poszczególnych jej zobowiązań, które zostały szczegółowo określone w **punktach I.A. - I.E. sentencji niniejszej decyzji** (np. **miesiąc od przekazania przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego, do 14 dni lub do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**). Przykładowo wskazane powyżej terminy są związane z liczbą osób objętych zobowiązaniem, faktem, iż rekompensatą zostaną objęci również konsumenci, którzy od np. [xxxxxxxx] nie są już abonentami Spółki, długim okresem oferowania usługi dodatkowej *Bezpieczny Internet* w ramach promocyjnych ofert *hard-bundle*. Biorąc pod uwagę wyjaśnienia Spółki, a także wymagania czasowe oraz organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane przez nią terminy wykonania zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczne wykonanie.

²⁰ Forma dokumentowa została określona w art. 77² ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610, z późn. zm., dalej: „Kodeks cywilny”).

²¹ Forma dokumentowa została określona w art. 77² Kodeksu cywilnego.



[117] Podsumowując, Prezes UOKiK za celowe uznał nałożenie na Vectrę obowiązku wykonania przedłożonego przez nią zobowiązania. Z tego względu przesłanka określona w punkcie 3) również została spełniona.

[118] Mając na uwadze powyższe, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.**

Obowiązek złożenia sprawozdania o realizacji nałożonego zobowiązania

[119] Stosownie do art. 28 ust. 3 *uokik* w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej *ustawy* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań m.in. w formie sprawozdania. Z uwagi na treść ww. przepisu Vectra została zobowiązana do **złożenia sprawozdania** z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania. Informacje i dokumenty, jakie Spółka powinna przekazać Prezesowi Urzędu zostały szczegółowo określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji** (str. 11 - 14 niniejszej decyzji¹). W powyższym punkcie wskazano również, że Vectra S.A. powinna je przedstawić w **terminie 9 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

[120] Zdaniem Prezesa Urzędu informacje oraz dokumenty określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji** są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy Vectra faktycznie wywiązała się z nałożonego na nią zobowiązania. Dodatkowo wyznaczony Spółce termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Vectrę. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji²².

[121] Mając na uwadze powyższe, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji.**

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 i 1705) w związku z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2023 r. poz. 1550, z późn. zm., dalej: „*KPC*”, „*Kodeks postępowania cywilnego*”) - od niniejszej decyzji Vectrze przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 *ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* (Dz. U. z 2023 r. poz. 1144, z późn. zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać

²² Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.



także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

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

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

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz

