



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

wersja jawna

RKR.610.1.2018.SJ

Kraków, 20 sierpnia 2019 r.

DECYZJA Nr RKR - 2/2019

Stosownie do art. 33 ust. 4-6 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2019 r. poz. 369)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

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

I. na podstawie art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów o:

a) tożsamości ww. Spółki, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Spółkę przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych przez wskazywanie lub sugerowanie, że osoby te reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, z którego usług korzystają konsumenci,

b) przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu wizyty (rozmowy) poprzez wskazywanie lub sugerowanie przez osoby reprezentujące Spółkę, że dokumenty przedkładane konsumentom do podpisu stanowią zmianę warunków umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie skutkuje zawarciem nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Nowa Telefonía Sp. z o.o. i wiąże się ze zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*

i po zobowiązaniu się przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do podjęcia następujących działań zmierzających do usunięcia negatywnych skutków powyżej opisanej praktyki:

A. przeprowadzenia przeglądu zgłoszeń reklamacyjnych / skarg konsumentów z okresu od 1 stycznia 2016 r. do dnia wydania niniejszej decyzji dotyczących praktyki będącej przedmiotem ww. postępowania oraz pozytywnego ich rozpatrzenia, jeśli nie zostało to uczynione przed wydaniem decyzji; pod pojęciem ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi konsumentkiej należy rozumieć:

- pisma konsumentów skierowane do Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,



- pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,

- pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów,

- skargi konsumentów znajdujące się w aktach ww. postępowania, tj. dotyczące praktyki określonej w pkt I. sentencji decyzji,

B. przyznania rekompensaty pieniężnej w wysokości 60 zł (słownie: sześćdziesiąt złotych) wszystkim konsumentom, których dotyczą zgłoszenia reklamacyjne / skargi określone w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji; jej wypłata nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta lub poprzez skierowanie do niego przekazu pocztowego,

C. umorzenia lub zwrotu opłat lub kar naliczonych konsumentom w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, którzy z uwagi na uprzednie nierozpatrzenie lub negatywne rozpatrzenie ich zgłoszeń reklamacyjnych / skarg określonych w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji ponieśli je lub na dzień ich ponownego rozpatrzenia byli nadal zobowiązani do ich uiszczenia; wypłata zwrotu nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta lub poprzez skierowanie do niego przekazu pocztowego,

D. umożliwienia konsumentom, którzy w związku z uprzednim nierozpatrzeniem lub negatywnym rozpatrzeniem zgłoszeń reklamacyjnych / skarg określonych w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji nadal pozostawali abonentami Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w dniu ich ponownego rozpatrzenia, rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez konieczności ponoszenia przez nich jakichkolwiek kosztów związanych z tą okolicznością, w tym zwrotu przyznanej ulgi,

E. przekazania konsumentom informacji o objęciu ich zobowiązaniem Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, o którym mowa w punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji, przy czym:

E.1. w komunikacie skierowanym do abonentów Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pojawią się następujące informacje, tj. o:

i. wydaniu decyzji przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym o jej numerze i dacie wydania,

ii. fakcie, iż podejmowane przez nią działania związane są z realizacją zobowiązania określonego w decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

iii. przyznaniu rekompensaty pieniężnej w wysokości 60 zł (słownie: sześćdziesiąt złotych) w związku ze złożeniem przez poszczególnych konsumentów zgłoszeń reklamacyjnych / skarg określonych w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

iv. sposobie, w jaki konsumentom zostanie wypłacona należna im kwota (przelew na rachunek bankowy lub przekaz pocztowy) oraz terminie, w jakim mogą oni wskazać Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie swój aktualny numer rachunku bankowego lub adres,



v. danych kontaktowych Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (telefon, mail, adres),

E.2. komunikat, o którym mowa w punkcie I.E.1. sentencji niniejszej decyzji zostanie wysłany do abonentów Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie listem poleconym,

F. przekazania konsumentom informacji o objęciu ich **zobowiązaniem Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, o którym mowa w punkcie I.B. i I.C. sentencji niniejszej decyzji**, przy czym:

F.1. w komunikacie skierowanym do abonentów Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pojawią się następujące informacje, tj. o:

i. wydaniu decyzji przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym o jej numerze i dacie wydania,

ii. fakcie, iż podejmowane przez nią działania związane są z realizacją zobowiązania określonego w decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

iii. przyznaniu rekompensaty pieniężnej w wysokości 60 zł (słownie: sześćdziesiąt złotych) w związku ze złożeniem przez poszczególnych konsumentów zgłoszeń reklamacyjnych / skarg określonych w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

iv. umorzeniu naliczonej opłaty lub kary lub o możliwości uzyskania zwrotu poniesionych przez konsumentów opłat lub kar,

v. sposobie, w jaki konsumentom zostanie wypłacona należna im kwota (przelew na rachunek bankowy lub przekaz pocztowy) oraz terminie, w jakim mogą oni wskazać Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie swój aktualny numer rachunku bankowego lub adres,

vi. danych kontaktowych Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (telefon, mail, adres),

F.2. komunikat, o którym mowa w punkcie I.F.1. sentencji niniejszej decyzji zostanie wysłany do abonentów Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie listem poleconym,

G. przekazania konsumentom informacji o objęciu ich **zobowiązaniem Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, o którym mowa w punkcie I.B. i I.D. sentencji niniejszej decyzji**, przy czym:

G.1. w komunikacie skierowanym do abonentów Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pojawią się następujące informacje, tj. o:

i. wydaniu decyzji przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym o jej numerze i dacie wydania,

ii. fakcie, iż podejmowane przez nią działania związane są z realizacją zobowiązania określonego w decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

iii. przyznaniu rekompensaty pieniężnej w wysokości 60 zł (słownie: sześćdziesiąt złotych) w związku ze złożeniem przez poszczególnych konsumentów zgłoszeń reklamacyjnych / skarg określonych w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

iv. możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz skutkach złożenia wypowiedzenia,

v. sposobie, w jaki konsumentom zostanie wypłacona należna im kwota (przelew na rachunek bankowy lub przekaz pocztowy) oraz terminie, w jakim mogą oni wskazać Nowa



Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie swój aktualny numer rachunku bankowego lub adres,

vi. danych kontaktowych Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (telefon, mail, adres),

G.2. komunikat, o którym mowa w **punkcie I.G.1. sentencji niniejszej decyzji** zostanie wysłany do abonentów Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie listem poleconym,

H. podjęcia w zakresie zobowiązań, o których mowa w **punkcie I.B., I.C., I.E., I.F. i I.G. sentencji niniejszej decyzji** poniżej określonych działań:

H.1. w przypadku otrzymania zwrotu pierwszego pisma skierowanego do konsumenta z adnotacją inną niż wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznan, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie podejmie kolejną próbę poinformowania konsumenta poprzez list polecony za potwierdzeniem odbioru,

H.2. w przypadku otrzymania zwrotu pierwszego pisma skierowanego do konsumenta z adnotacją wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznan, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) lub w przypadku braku możliwości doręczenia drugiego pisma niezależnie od przyczyny, przyjmuje się, że proces realizacji zobowiązań został bezskutecznie zakończony, z wyjątkiem aktywnych klientów Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (**punkt I.H.4. sentencji niniejszej decyzji**),

H.3. wypłaty konsumentom należnych im kwot (tytułem rekompensaty pieniężnej lub zwrotu poniesionych przez nich opłat lub kar) poprzez skierowanie do nich przekazu pocztowego, jeśli w terminie 30 dni od otrzymania stosownego pisma nie przekażą oni Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie aktualnego numeru rachunku bankowego,

H.4. w przypadku wskazanym w **punkcie I.D. sentencji niniejszej decyzji**, tj. dotyczącym aktywnych klientów Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, niezależnie od przestania pism określonych w **punkcie I.G. oraz I.H.1. sentencji niniejszej decyzji** rekompensata pieniężna może zostać przyznana poprzez potrącenie, o ile będą istniały wzajemne wierzytelności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych (przy czym nie dotyczy to w sposób oczywisty wierzytelności z tytułu kar lub opłat); informacja o potrąceniu zostanie przekazana konsumentowi listem zwykłym,

I. opublikowania na swojej stronie internetowej: www.nowa-telefon.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji), **tj. na stronie głównej oraz każdej z podstron:**

I.1. oświadczenia o następującej treści:

„W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 20 sierpnia 2019 r. nr RKR-2/2019 Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że zobowiązała się do usunięcia trwających skutków nieprawidłowości mogących mieć miejsce przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, tj. praktyki polegającej na możliwości wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli Nowej Telefonii poprzez wskazywanie lub sugerowanie, że:

a) reprezentują dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego,

b) dokumenty, które dają do podpisania, dotyczą zmiany warunków umowy z dotychczasowym operatorem, podczas gdy w rzeczywistości konsumenci mieli zawrzeć nową umowę z Nową Telefonią i zmienić dostawcę usług.



W celu wyeliminowania skutków tej praktyki Spółka każdemu konsumentowi, który pomiędzy 1 stycznia 2016 r. a dniem wydania niniejszej decyzji złożył skargę dotyczącą ww. kwestii, przekaże rekompensatę w wysokości 60 zł (słownie: sześćdziesiąt złotych). Szczegóły dotyczące powyższego zobowiązania i jego zakres określono w ww. Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostępnej na stronie www.nowa-telefon.pl.”

w sposób określony poniżej:

- i. czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL nie mniejszą niż 13 (trzydzieści) punktów na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- ii. czcionką pogrubioną (bold) fragment: „**W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 20 sierpnia 2019 r. nr RKR-2/2019 Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że**”
- iii. tekst powyższego oświadczenia zostanie wyjustowany,
- iv. tekst umieszczony zostanie w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- v. w górnej części strony głównej domeny nowa-telefon.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) i każdej z podstron bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

oraz utrzymywania go na ww. stronie internetowej przez **okres 4 miesięcy**,

I.2. hiperłącza w formie tekstowej o treści „Czytaj całą treść decyzji nr RKR-2/2019” napisanego czerwoną czcionką (kod szesnastkowy RGB - #FF0000) ARIAL o rozmiarze czcionki takim jak oświadczenie, o którym mowa w punkcie I.I.1. sentencji niniejszej decyzji, zamieszczonego w ramce o której mowa w ww. punkcie bezpośrednio pod tekstem oświadczenia, prowadzącego do pliku w formacie .pdf z treścią decyzji (z wyłączeniem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych) oraz utrzymywania go na ww. stronie internetowej przez **okres 4 miesięcy**

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania w następujących terminach:

- 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie punktu I.I. sentencji niniejszej decyzji,
- 3 (trzech) miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji w zakresie punktu I.A. sentencji niniejszej decyzji,
- 4 (czterech) miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji w zakresie punktu I.E., I.F. i I.G. sentencji niniejszej decyzji,
- do 6 (sześciu) miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji w zakresie punktu I.B., I.C., I.D. i I.H. sentencji niniejszej decyzji.

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

- 1) przedłożenie wzorów komunikatów kierowanych do konsumentów, o których mowa odpowiednio w punkcie I.E.1., I.F.1. i I.G.1. sentencji niniejszej decyzji,



2) przekazanie informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w związku z wykonaniem zobowiązania, **o którym mowa w punkcie I.A. - I.H. sentencji niniejszej decyzji**, z podziałem na koszty poniesione w związku z przyznaniem konsumentom określonych kwot (tytułem rekompensaty pieniężnej lub zwrotu poniesionych przez nich opłat lub kar) oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania; należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),

3) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w **punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:**

a) ogólnej liczby zgłoszeń reklamacyjnych / skarg konsumentów zdefiniowanych w **punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji**,

b) **wyłącznie w wersji elektronicznej** np. na płycie CD lub DVD tabeli zawierającej m.in. następujące informacje przedstawione w odrębnych kolumnach, tj.:

i. imiona i nazwiska konsumentów objętych zobowiązaniem Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

ii. datę zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

iii. datę rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeśli taka sytuacja miała miejsce w przypadku danej osoby,

iv. datę złożenia przez konsumenta zgłoszenia reklamacyjnego / skargi zdefiniowanego/ ej w **punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji**,

v. datę pierwszego rozpatrzenia ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi,

vi. pierwszy sposób rozpatrzenia ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi, tj. pozytywnie lub negatywnie,

vii. datę ponownego rozpatrzenia danego zgłoszenia reklamacyjnego / skargi, jeśli przed wydaniem decyzji nie została ona rozpatrzona pozytywnie przez Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

viii. źródło pozyskania ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi (np. bezpośredni wpływ do Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, pismo znajdujące się w aktach postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji, pismo właściwej instytucji lub organizacji konsumenckiej),

c) kopii 5 przykładowych ww. zgłoszeń reklamacyjnych / skarg konsumentów rozpatrzonych pozytywnie przez Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie po wydaniu niniejszej decyzji,

4) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w **punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:**

a) ogólnej liczby konsumentów, którym przysługiwała rekompensata pieniężna określona w **punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji**,

b) wysokości kwoty, jaką Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie mogła wypłacić konsumentom w związku z jej zobowiązaniem określonym w **punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji**,

c) wysokości kwoty, jaką Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wypłaciła konsumentom w związku z jej zobowiązaniem określonym w **punkcie I.B. sentencji**



niniejszej decyzji według informacji posiadanych przez ww. Spółkę na dwa tygodnie przed sporządzeniem odpowiedzi na niniejszy punkt sprawozdania,

d) **wyłącznie w wersji elektronicznej** np. na płycie CD lub DVD tabeli zawierającej m.in. następujące informacje przedstawione w odrębnych kolumnach, tj.:

- i. imiona i nazwiska konsumentów objętych zobowiązaniem Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
- ii. datę zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- iii. datę rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeśli taka sytuacja miała miejsce w przypadku danej osoby,
- iv. datę złożenia przez konsumenta zgłoszenia reklamacyjnego / skargi zdefiniowanego/ej **w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji**,
- v. datę pierwszego rozpatrzenia ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi,
- vi. pierwszy sposób rozpatrzenia ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi, tj. pozytywnie lub negatywnie,
- vii. datę ponownego rozpatrzenia danego zgłoszenia reklamacyjnego / skargi, jeśli przed wydaniem decyzji nie została ona rozpatrzona pozytywnie przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
- viii. informację o tym, czy Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie dokonała wypłaty rekompensaty pieniężnej należnej konsumentowi (TAK / NIE),
- ix. formę wypłaty ww. rekompensaty (przelew na rachunek bankowy / przekaz pocztowy / potrącenie wzajemnych wierzytelności),
- x. datę dokonania wypłaty ww. rekompensaty,
- xi. przyczynę niedokonania przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wypłaty ww. rekompensaty, jeśli taka sytuacja miała miejsce w przypadku danego konsumenta,

e) kopii **5** przykładowych potwierdzeń dokonania przelewów na rzecz konsumentów, którym przysługiwała rekompensata pieniężna,

f) kopii **5** przykładowych potwierdzeń skierowania przekazów pocztowych do konsumentów, którym przysługiwała rekompensata pieniężna,

5) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w **punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji** następujących informacji i dokumentów:

a) ogólnej liczby konsumentów, którym przysługiwało umorzenie opłat lub kar, o którym mowa w **punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji**,

b) wysokości kwoty, jaką Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie mogła umorzyć konsumentom w związku z jej zobowiązaniem określonym w **punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji**,

c) wysokości kwoty, jaką Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie umorzyła w związku z jej zobowiązaniem określonym w **punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji** według informacji posiadanych przez ww. Spółkę na dwa tygodnie przed sporządzeniem odpowiedzi na niniejszy punkt sprawozdania,

d) ogólnej liczby konsumentów, którym przysługiwał zwrot opłat lub kar, o którym mowa w **punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji**,



e) wysokości kwoty, jaką Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie mogła zwrócić konsumentom w związku z jej zobowiązaniem określonym w **punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji**,

f) wysokości kwoty, jaką Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zwróciła konsumentom w związku z jej zobowiązaniem określonym w **punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji** według informacji posiadanych przez ww. Spółkę na dwa tygodnie przed sporządzeniem odpowiedzi na niniejszy punkt sprawozdania,

g) **wyłącznie w wersji elektronicznej** np. na płycie CD lub DVD tabeli zawierającej m.in. następujące informacje przedstawione w odrębnych kolumnach, tj.:

i. imiona i nazwiska konsumentów objętych zobowiązaniem Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

ii. datę zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

iii. datę rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

iv. datę złożenia przez konsumenta zgłoszenia reklamacyjnego / skargi zdefiniowanego/ej w **punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji**,

v. datę pierwszego rozpatrzenia ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi,

vi. pierwszy sposób rozpatrzenia ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi, tj. pozytywnie lub negatywnie,

vii. datę ponownego rozpatrzenia danego zgłoszenia reklamacyjnego / skargi, jeśli przed wydaniem decyzji nie została ona rozpatrzona pozytywnie przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

viii. informację o tym, czy Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie dokonała umorzenia kar lub opłat naliczonych poszczególnym konsumentom w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (TAK / NIE); powyższe dotyczy osób, które na dzień pozytywnego rozpatrzenia ich zgłoszeń reklamacyjnych / skarg były nadal zobowiązane do ich uiszczenia,

ix. wysokości umorzonych kary lub opłaty,

x. datę dokonania ww. umorzenia,

xi. przyczynę niedokonania przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie umorzenia kar lub opłat, jeśli taka sytuacja miała miejsce w przypadku danego konsumenta,

xii. informację o tym, czy Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie dokonała zwrotu kar lub opłat uiszczonych przez poszczególnych konsumentów w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (TAK / NIE),

xiii. wysokości ww. zwrotu należnego konsumentowi,

xiv. datę dokonania wypłaty ww. zwrotu,

xv. przyczynę niedokonania przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wypłaty ww. zwrotu, jeśli taka sytuacja miała miejsce w przypadku danego konsumenta,

h) kopii 3 przykładowych dokumentów potwierdzających umorzenie kar lub opłat naliczonych konsumentom,

i) kopii 3 przykładowych potwierdzeń dokonania przelewów na rzecz konsumentów, którym przysługiwał zwrot poniesionych przez nich opłat lub kar,



j) kopii 3 przykładowych potwierdzeń skierowania przekazów pocztowych do konsumentów, którym przysługiwał zwrot poniesionych przez nich opłat lub kar,

6) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.D. sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:

a) ogólnej liczby konsumentów, którym przysługiwała możliwość rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez konieczności ponoszenia przez nich jakichkolwiek kosztów związanych z tą okolicznością, tj. zwrotu przyznanej ulgi,

b) wyłącznie w wersji elektronicznej np. na płycie CD lub DVD tabeli zawierającej m.in. następujące informacje przedstawione w odrębnych kolumnach, tj.:

i. imiona i nazwiska konsumentów objętych zobowiązaniem Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

ii. datę zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

iii. datę złożenia przez konsumenta zgłoszenia reklamacyjnego / skargi zdefiniowanego/ej w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

iv. datę pierwszego rozpatrzenia ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi,

v. pierwszy sposób rozpatrzenia ww. zgłoszenia reklamacyjnego / skargi, tj. pozytywnie lub negatywnie,

vi. datę ponownego rozpatrzenia danego zgłoszenia reklamacyjnego / skargi, jeśli przed wydaniem decyzji nie została ona rozpatrzona pozytywnie przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

vii. informację o tym, czy konsument złożył wypowiedzenie po otrzymaniu komunikatu, o którym mowa w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji (TAK / NIE),

viii. datę złożenia wypowiedzenia przez konsumenta,

ix. datę rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

x. przyczynę nierozwiązania przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pomimo złożenia wypowiedzenia przez konsumenta, jeśli taka sytuacja miała miejsce w przypadku danej osoby,

c) kopii 3 przykładowych wypowiedzeń umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych złożonych przez konsumentów po otrzymaniu komunikatu, o którym mowa w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji,

7) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.E. sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:

a) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie powinna wysłać komunikat zawierający informacje określone w punkcie I.E.1. sentencji niniejszej decyzji,

b) datę rozpoczęcia wysyłki do abonentów komunikatu, o którym mowa w punkcie I.E.1. sentencji niniejszej decyzji,

c) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wysłała pismo zawierające informacje określone w punkcie I.E.1. sentencji niniejszej decyzji,



d) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nie wysłała komunikatu zawierającego informacje określone w **punkcie I.E.1. sentencji niniejszej decyzji** wraz ze wskazaniem przyczyny niedokonania tej czynności,

e) kopii 5 przykładowych pism skierowanych do konsumentów,

f) **wyłącznie w wersji elektronicznej** np. na płycie CD lub DVD potwierdzeń wysłania do **wszystkich** konsumentów listem poleconym komunikatu zawierającego informacje określone w **punkcie I.E.1. sentencji niniejszej decyzji**,

g) ogólnej liczby przypadków, w których odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do abonentów listem poleconym,

8) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w **punkcie I.F. sentencji niniejszej decyzji** następujących informacji i dokumentów:

a) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie powinna wysłać komunikat zawierający informacje określone w **punkcie I.F.1. sentencji niniejszej decyzji**,

b) datę rozpoczęcia wysyłki do abonentów komunikatu, o którym mowa w **punkcie I.F.1. sentencji niniejszej decyzji**,

c) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wysłała pismo zawierające informacje określone w **punkcie I.F.1. sentencji niniejszej decyzji**,

d) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nie wysłała komunikatu zawierającego informacje określone w **punkcie I.F.1. sentencji niniejszej decyzji** wraz ze wskazaniem przyczyny niedokonania tej czynności,

e) kopii 5 przykładowych pism skierowanych do konsumentów,

f) **wyłącznie w wersji elektronicznej** np. na płycie CD lub DVD potwierdzeń wysłania do **wszystkich** konsumentów listem poleconym komunikatu zawierającego informacje określone w **punkcie I.F.1. sentencji niniejszej decyzji**,

g) ogólnej liczby przypadków, w których odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do abonentów listem poleconym,

9) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w **punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji** następujących informacji i dokumentów:

a) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie powinna wysłać komunikat zawierający informacje określone w **punkcie I.G.1. sentencji niniejszej decyzji**,

b) datę rozpoczęcia wysyłki do abonentów komunikatu, o którym mowa w **punkcie I.G.1. sentencji niniejszej decyzji**,

c) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wysłała pismo zawierające informacje określone w **punkcie I.G.1. sentencji niniejszej decyzji**,

d) liczby konsumentów, do których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nie wysłała komunikatu zawierającego informacje określone w **punkcie I.G.1. sentencji niniejszej decyzji** wraz ze wskazaniem przyczyny niedokonania tej czynności,

e) kopii 5 przykładowych pism skierowanych do konsumentów,



f) **wyłącznie w wersji elektronicznej** np. na płycie CD lub DVD potwierdzeń wysłania do **wszystkich** konsumentów listem poleconym komunikatu zawierającego informacje określone w **punkcie I.G.1. sentencji niniejszej decyzji**,

g) ogólnej liczby przypadków, w których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie odnotowała zwrot korespondencji skierowanej do abonentów listem poleconym,

10) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w **punkcie I.H. sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:**

a) liczby otrzymanych przez Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zwrotów pierwszych pism skierowanych do konsumentów z adnotacją inną niż wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznan, niewłaściwy adres, adresat nie żyje),

b) liczby skierowanych do konsumentów drugich pism, o których mowa w **punkcie I.H.1. sentencji niniejszej decyzji**,

c) kopii **3** przykładowych dowodów potwierdzających dokonanie przez Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie czynności określonej w lit. b),

d) liczby otrzymanych przez Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zwrotów pierwszych pism skierowanych do konsumentów z adnotacją wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznan, niewłaściwy adres, adresat nie żyje),

e) liczby sytuacji, w których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przyjęła, że proces realizacji zobowiązań został bezskutecznie zakończony (**punkt I.H.2. sentencji niniejszej decyzji**),

f) liczby przypadków, w których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie należną konsumentowi kwotę wypłaciła poprzez skierowanie przekazu pocztowego w związku z nieotrzymaniem od niego we właściwym terminie informacji o numerze jego rachunku bankowego,

g) wysokości kwoty, jaką Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wypłaciła konsumentom w sposób określony w lit. f),

h) kopii **3** przykładowych potwierdzeń skierowania przekazów pocztowych do konsumentów, którym przysługiwała rekompensata pieniężna lub zwrot opłat lub kar,

i) liczby przypadków, w których Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie skorzystała z uprawnienia określonego w **punkcie I.H.4. sentencji niniejszej decyzji**,

j) wysokości kwoty, jaką Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wypłaciła konsumentom w sposób określony w lit. i),

k) kopii **3** przykładowych dowodów potwierdzających potrącenie przez Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wzajemnych wierzytelności, jeśli taka sytuacja miała miejsce,

l) kopii **3** przykładowych listów wysłanych do konsumentów w związku z potrąceniem wzajemnych wierzytelności, jeśli taka sytuacja miała miejsce,

11) przekazanie w zakresie zobowiązania określonego w **punkcie I.I. sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:**

a) **wyłącznie w wersji elektronicznej** zrzutów z ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.nowa-telefon.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązków utrzymania publikacji) oraz jednej z jej podstron z pierwszego, czterdziestego,



siedemdziesiątego, setnego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich oświadczenia, o którym mowa w **punkcie I.I.1. sentencji niniejszej decyzji**,

b) **wyłącznie w wersji elektronicznej** zrzutów z ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony internetowej: www.nowa-telefonnia.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) z pierwszego, czterdziestego, siedemdziesiątego, setnego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich hiperłącza, o którym mowa w **punkcie I.I.2. sentencji niniejszej decyzji** oraz podstrony zawierającej treść niniejszej decyzji,

c) okresu (dat) utrzymywania na stronie internetowej: www.nowa-telefonnia.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) oświadczenia i hiperłącza, o których mowa w **punkcie I.I. sentencji niniejszej decyzji** oraz podstrony zawierającej treść niniejszej decyzji,

w następujących terminach:

- na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem wysyłki do konsumentów komunikatów, o których mowa w punkcie I.E.1., I.F.1. oraz I.G.1. sentencji niniejszej decyzji w zakresie przekazania ich wzorów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o czym mowa w punkcie II.1) sentencji niniejszej decyzji,

- 9 miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji w zakresie informacji i dokumentów określonych w punktach II.2) - II.11) sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

29 marca 2017 r. - postanowieniem nr RKR-14/2017 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej również jako: „organ ochrony konsumentów”, „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) wszczął, z urzędu, postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania Nowej Telefonii Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej również jako: „Nowa Telefonnia”, „Przedsiębiorca”, „Spółka”) podejmowane w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umów o świadczenie usług telefonii stacjonarnej lub telefonii komórkowej oraz zawieraniem tych umów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2019 r. poz. 369, dalej również jako: „u.o.k.k.”, „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”). Powyższe postępowanie zostało wszczęte w związku z kierowanymi do Prezesa UOKiK pismami od konsumentów oraz rzeczników konsumentów dotyczącymi zachowania Spółki w zakresie dotyczącym zawierania z konsumentami umów poza lokalem przedsiębiorstwa. W swoich pismach wskazywali oni m.in. na możliwość wprowadzania w błąd co do celu wizyty przedstawiciela Przedsiębiorcy u konsumentów, czy też co do tożsamości podmiotu, który przedstawiciel reprezentuje.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przedstawienia zasad zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami, a także do dostarczenia innych informacji i dokumentów związanych z nimi np. wzorców umownych stosowanych przy ich podpisywaniu, liczbie reklamacji otrzymywanych przez Nową Telefonię w związku z działaniami przez nią podejmowanymi na etapie zawierania ww. umów.

W ramach ww. postępowania Prezes Urzędu przygotował ankiety dla konsumentów, w których zamieścił pytania dotyczące zachowania przedstawicieli Spółki podczas rozmów telefonicznych poprzedzających zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wizyt w miejscu zamieszkania konsumentów, w czasie których dochodzi do zawarcia



ww. umów. Ankiety zostały przesłane do miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów w całym kraju, z prośbą o ich przekazanie konsumentom korzystającym z ich pomocy. Wypełnienie ankiet było dobrowolne, konsumenci nie byli zobowiązani do ich uzupełnienia i przekazania Prezesowi Urzędu.

Na podstawie całokształtu ustaleń dokonanych w toku wcześniej wspomnianego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu postanowieniem nr RKR-21/2018 wszczął w dniu 7 czerwca 2018 r. postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wskazanym w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie - postanowieniem nr RKR-22/2018 z dnia 7 czerwca 2018 r. - Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku ww. postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygnaturą RKR-403-2/17/SJ oraz pisma konsumentów oraz rzeczników konsumentów, które wpłynęły bezpośrednio do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pismem z dnia 7 czerwca 2018 r. (karty nr 1007 - 1009) Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W związku z brakiem odpowiedzi na ww. pismo 6 lipca 2018 r. skierowano je ponownie do Przedsiębiorcy (karty nr 1088 - 1090).

13 lipca 2018 r. pełnomocnik Nowej Telefonii zapoznał się z aktami prowadzonego postępowania.

Strona w piśmie z dnia 27 lipca 2018 r. (karty nr 1097 - 1099) przedstawiła swoje stanowisko dotyczące zarzutu określonego w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji. W tym zakresie Przedsiębiorca wskazał m.in., że:

a) po wszczęciu postępowania wyjaśniającego podjął stosowne kroki mające na celu *wyeliminowanie przypadków, w których istniało podejrzenie, iż konkretni przedstawiciele handlowi wprowadzają konsumentów w błąd co do okoliczności, z kim zawierana jest umowa,*

b) na bieżąco reagował na wpływające do niego skargi konsumentów dotyczące zachowań jej przedstawicieli w czasie zawierania umów; w tej kwestii Spółka wskazała, że wszystkie reklamacje, w których konsumenci podnosili okoliczność potencjalnego wprowadzenia ich w błąd co do tożsamości podmiotu, z którym zawierana jest umowa, były rozpatrywane pozytywnie, tj. bez konieczności uiszczania przez nich kar z tytułu rozwiązania umowy po upływie ustawowego terminu do odstąpienia od umowy.

Ponadto Nowa Telefonía zadeklarowała, że podjęcie działania mające na celu usunięcie skutków zarzucanego jej naruszenia w ten sposób, że *kary omyłkowo naliczone (lub faktury) zostaną skorygowane, jeśli na dzień sporządzenia dzisiejszego pisma Spółka omyłkowo tego nie uczyniła.* Powyżej określoną deklarację Spółka potwierdziła w piśmie z dnia 17 sierpnia 2018 r. (karta nr 1119).

Dodatkowo w piśmie z dnia 27 lipca 2018 r. Przedsiębiorca wniósł o wyznaczenie terminu rozprawy administracyjnej, na której to miałyby zostać przeprowadzone dowody z przesłuchania w charakterze świadka [usunięto] Nowej Telefonii, a w charakterze strony [usunięto]. Postanowieniem nr RKR-14/2019 z dnia 8 marca 2019 r. Prezes UOKiK oddalił ww. wnioski dowodowe (karty nr 1641 - 1642).



Jednocześnie - postanowieniem nr RKR-48/2018 z dnia 16 października 2018 r. (karta nr 1302) - Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu kserokopie materiałów zgromadzonych przez [usunięto].

W toku postępowania Spółka w piśmie z dnia 27 lipca 2018 r. (karta nr 1099) złożyła wniosek o ograniczenie prawa wglądu do materiału dowodowego w trybie art. 69 ust. 1 u.o.k.k. Powyżej określony wniosek Spółka uzasadniła i podtrzymała w pismach z dnia 17 sierpnia 2018 r. (karty nr 1119 - 1121) oraz 5 listopada 2018 r. (karty nr 1341 - 1343). Swoje szczegółowe stanowisko w zakresie ww. wniosku organ ochrony konsumentów zaprezentował Nowej Telefonii m.in. w pismach z dnia 31 lipca 2018 r. (karty nr 1102 - 1104), 17 października 2018 r. (karty nr 1329 - 1330) oraz 21 listopada 2018 r. (karty nr 1377 - 1379). Przede wszystkim Prezes UOKiK w ww. pismach wskazał, że Spółka jest jedyną stroną postępowania zakończonego niniejszą decyzją, przez co tylko ona uprawniona jest do przeglądania akt ww. postępowania. Z uwagi na to ww. wniosek mógłby być rozpoznany jedynie w razie zaistnienia sytuacji, gdy inny podmiot niż Nowa Telefonia będzie miał prawo wglądu do akt postępowania. Jednocześnie w piśmie z dnia 21 listopada 2018 r. (karta nr 1379) Prezes UOKiK wezwał Spółkę do uzupełnienia braków formalnych ww. wniosku poprzez przedłożenie wersji jawnej pism, płyt CD oraz innych dokumentów, które to w jej ocenie zawierają tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu stosownych przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2018 r. poz. 419). Przedsiębiorca w wyznaczonym przez Prezesa Urzędu terminie nie uzupełnił ww. wniosku, przez co został on pozostawiony bez rozpoznania.

Jednocześnie - postanowieniem nr RKR-52/2018 z dnia 27 listopada 2018 r. (karta nr 1402) - Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu fotokopie materiałów zgromadzonych przez [usunięto].

W piśmie z dnia 14 grudnia 2018 r. (karty nr 1570 - 1591) Nowa Telefonia wypowiedziała się co do zebranych w sprawie materiałów i dowodów oraz przedstawiła swoje dalsze stanowisko, w tym odnosząc się do niektórych pism konsumentów wskazała, że konsumenci *podpisali dokumenty, w których potwierdzają, że mają świadomość, iż umowa zawierana jest ze Spółką*, przez co jej zdaniem ich twierdzenia mogą być bezpodstawne. Ponadto Przedsiębiorca wniósł o przeprowadzenie dowodów z przesłuchania w charakterze świadków rzeczników konsumentów oraz konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, tj. w sumie [usunięto] osób. Postanowieniem nr RKR-18/2019 z dnia 13 marca 2019 r. Prezes UOKiK oddalił ww. wniosek dowodowy (karty nr 1647 - 1648).

Pismem z dnia 8 lutego 2019 r. (karta nr 1607) pełnomocnik Spółki poinformował Prezesa UOKiK o [usunięto].

W piśmie z dnia 12 kwietnia 2019 r. (karty nr 1675 - 1680) Przedsiębiorca ponownie przedstawił swoje stanowisko dotyczące zarzutu określonego w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji. W tym zakresie Spółka powtórzyła argumenty podnoszone przez nią w pismach kierowanych w toku niniejszego postępowania. Jednocześnie w ww. piśmie Nowa Telefonia przedstawiła propozycję zobowiązania, którą w odpowiednim zakresie uszczegółowiła, uzupełniła oraz zmieniła w pismach z dnia 7 maja 2019 r. (karty nr 1733 - 1742), 15 maja 2019 r. (karty nr 1750 - 1751), 19 czerwca 2019 r. (karty nr 1789 - 1790) oraz 10 lipca 2019 r. (karty nr 1797 - 1798).

Zawiadomieniem z dnia 2 sierpnia 2019 r. (karta nr 1801) strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu prawa.



Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana pod numerem KRS 0000382607 do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie telekomunikacji przewodowej, telekomunikacji, a także działalności związanej z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalności powiązanej.

[dowód: wydruki z *Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczące Nowa Telefonía Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie z dni: 7 czerwca 2018 r., 6 lipca 2018 r., 8 lutego 2019 r.* (karty nr 12 - 17, 1082 - 1087 oraz 1617 - 1624)]

W ramach prowadzonego postępowania Prezes UOKiK ustalił, że Przedsiębiorca świadczy usługi na rynku konsumenckim pod marką Nowa Telefonía Sp. z o.o. W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Spółka oferuje świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci stacjonarnej oraz komórkowej na terytorium Polski. Nowa Telefonía oferuje konsumentom różnego rodzaju usługi np. telefonii stacjonarnej, telefonii GSM stacjonarnej, telefonii GSM mobilnej oraz usługi dodatkowe, a także możliwość zakupu lub wydzierżawienia telefonu (umożliwia on m.in. korzystanie z ww. usługi telefonii GSM stacjonarnej). Ponadto Prezes UOKiK ustalił, że przy zawieraniu umów dotyczących ww. usług Spółka posługuje lub posługiwała się m.in. następującymi dokumentami (katalog przykładowy): *Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu* (stosowane w różnych okresach), *Umowa o świadczenia Usług telekomunikacyjnych, Szczegółowe Warunki Promocji „Abonamenty Nowa Telefonía Dla Klienta INDYWIDUALNEGO”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Moja GSM 6/18, 12/12 dla klienta INDYWIDUALNEGO - Nowa Telefonía”* (obowiązuje od 1.09.2016 roku), *Szczegółowe Warunki Promocji „Moja GSM 3/21 dla klienta INDYWIDUALNEGO - Nowa Telefonía”* (obowiązuje od 1.02.2017 roku), *Szczegółowy Cennik Usług Telekomunikacyjnych dla Klienta Indywidualnego* (obowiązuje od 8.02.2016 roku, dotyczy umów podpisanych po 8.02.2016 roku), *Szczegółowy Cennik Usług Telekomunikacyjnych dla Klienta Indywidualnego* (obowiązuje od 15.06.2017 roku), *Szczegółowe Warunki Promocji „Abonamenty Nowa Telefonía Dla Klienta INDYWIDUALNEGO”* (obowiązuje od 12.02.2018 roku), *Oświadczenia klienta, Pełnomocnictwo do rozwiązania umowy*.

W ramach niniejszego postępowania na podstawie wyjaśnień Przedsiębiorcy ustalono, że z dniem 1 stycznia 2019 r. zaprzestał on zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie Nowa Telefonía wskazała, iż umowy zawierane były poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. w mieszkaniach konsumentów lub w lokalu przedsiębiorstwa, co zostanie szerzej omówione w dalszej części niniejszego uzasadnienia, tj. na str. 20 - 30 niniejszej decyzji. Ponadto organ ochrony konsumentów ustalił, że Spółka zawarła następującą liczbę umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych: [usunięto] w 2016 r., [usunięto] w 2017 r. oraz [usunięto] w 2018 r.

[dowód: *pismo Nowej Telefonii z dnia 20 kwietnia 2017 r.* (karty nr 27 - 28), *wzorce umowne przedstawione przez Przedsiębiorcę jako załączniki do pisma z dnia 8 maja 2017 r.* (karty nr 66 - 117), *pismo Nowej Telefonii z dnia 17 sierpnia 2018 r.* (karta nr 1114), *pismo Spółki z dnia 10 listopada 2018 r.* (karty nr 1368 -1373), *pendrive* (karta nr 1375), *pismo Nowej Telefonii z dnia 5 marca 2019 r.* (karta nr 1640), *pismo Przedsiębiorcy z dnia 12 kwietnia 2019 r.* (karty nr 1675 - 1676), *pismo Spółki z dnia 7 maja 2019 r.* (karty nr 1741 - 1742), *kopie wypowiedzeń umów zlecenia zawartych z przedstawicielami handlowymi* (karty nr 1743 - 1747b), *pismo Nowej Telefonii z dnia 15 maja 2019 r.* (karta nr 1750), *kopia ostatniej umowy*



o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez Przedsiębiorcę z konsumentem wraz z załącznikami (karty nr 1752 - 1777)]

Ustalenia dotyczące współpracy z osobami lub podmiotami trzecimi przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych

W ramach prowadzonego postępowania ustalono, że w procesie oferowania usług telekomunikacyjnych i pozyskiwania abonentów Spółka współpracowała z osobami trzecimi oraz podmiotem zewnętrznym. Przede wszystkim ustalono, że umowy z konsumentami były zawierane na rzecz i w imieniu Przedsiębiorcy, przez osoby, z którymi Nowa Telefonía zawarła stosowne umowy zlecenia. W okresie od 1 stycznia 2016 r. do 10 listopada 2018 r. Nowa Telefonía stosowała różne ich wzory, których najważniejsze postanowienia zostaną omówione poniżej.

[dowód: pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2017 r. (karty nr 28 - 29), pismo Spółki z dnia 10 listopada 2018 r. (karty nr 1373 - 1374)]

Spółka zawierała umowy z przedstawicielami handlowymi przykładowo w oparciu o wzorce umowne o nazwach: *Umowa zlecenia indywidualnego* (dalej również jako: „*Umowa zlecenia 1*”) lub *Umowa zlecenia* (dalej również jako: „*Umowa zlecenia 2*”). W ich ramach zleceniobiorca zobowiązywał się m.in. do podpisywania umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych, przyjmowania zamówień (np. § 1 ust. 1 *Umowy zlecenia 1* oraz § 1 ust. 1 i 2 *Umowy zlecenia 2*). Ponadto Prezes UOKiK ustalił, że zleceniobiorcy byli zobowiązani [usunięto] (np. § 1 ust. 2 *Umowy zlecenia 1* oraz § 1 ust. 3 *Umowy zlecenia 2*). Co istotne umowy w imieniu Spółki mógł zawierać tylko taki zleceniobiorca, który [usunięto] (§ 4 ust. 3 *Umowy zlecenia 1* oraz § 3 ust. 4 *Umowy zlecenia 2*). Jednocześnie w zakresie określonym w poprzednim zdaniu Nowa Telefonía wyjaśniła, że: *Zleceniobiorca/przedstawiciel handlowy podpisywał umowy z klientami na podstawie zawartej umowy zlecenia ze Spółką Nowa Telefonía, nie posiadał osobnego umocowania do podpisywania umów.*

Zleceniobiorcom za wykonywane czynności przysługiwało wynagrodzenie [usunięto], którego wysokość [usunięto] (np. § 5 *Umowy zlecenia 1*, § 4 *Umowy zlecenia 2*). Ponadto w załącznikach finansowych do umów zlecenia zostały wymienione również przypadki, w których Spółka nie wypłaci zleceniobiorcom [usunięto] lub [usunięto].

[dowód: *Umowa zlecenia indywidualnego* (karty nr 58 - 64), *Umowa zlecenia* (karty nr 1129 - 1144), pismo Przedsiębiorcy z dnia 10 listopada 2018 r. (karta nr 1373), pismo Spółki z dnia 20 marca 2019 r. (karta nr 1658)]

Ponadto w ramach niniejszego postępowania ustalono, że Nowa Telefonía jest uprawniona do rozwiązania umowy zlecenia bez zachowania terminów wypowiedzenia m.in. w następujących przypadkach:

- i. działania zleceniobiorcy na szkodę Przedsiębiorcy (§ 8 ust. 1 lit. b) *Umowy zlecenia 1* oraz § 6 ust. 4 lit. b) *Umowy zlecenia 2*),
- ii. powierzenia wykonywania umowy osobie trzeciej bez zgody Spółki (§ 6 ust. 4 lit. c) *Umowy zlecenia 2*) lub [usunięto] (§ 8 ust. 1 lit. c) *Umowy zlecenia 1*),
- iii. popełnienia przez zleceniobiorcę w czasie trwania umowy przestępstwa związanego z prowadzoną działalnością (§ 8 ust. 1 lit. a) *Umowy zlecenia 1*) lub z świadczeniem przez niego usług objętych *Umową zlecenia 2* (§ 6 ust. 4 lit. a),
- iv. naruszenia w sposób zawiniony postanowień umowy zlecenia [usunięto] (§ 8 ust. 1 lit. c) *Umowy zlecenia 1*),



v. naruszenia w sposób istotny innych postanowień *Umowy zlecenia 2* (§ 6 ust. 4 lit. g). Jednocześnie z powyżej określonego uprawnienia Spółka skorzystała [usunięto].

Nowa Telefonia w umowach zlecenia przewidziała również sytuacje [usunięto].

[dowód: *Umowa zlecenia indywidualnego* (karty nr 58 - 62), *Umowa zlecenia* (karty nr 1129 - 1144), *pismo Przedsiębiorcy z dnia 10 listopada 2018 r.* (karta nr 1373)]

Prezes UOKiK ustalił również, że w umowach zlecenia Spółka zobowiązała się także do przeprowadzenia szkoleń dla zleceniobiorców w zakresie zasad prawidłowego zawierania umów z konsumentami (§ 3 ust. 1 *Umowy zlecenia 1*, § 2 ust. 8 *Umowy zlecenia 2*). Z tego względu Nowa Telefonia przygotowała prezentację szkoleniową. W pierwszej przedłożonej jej wersji nie pojawiała się wprost informacja o konieczności rzetelnego informowania konsumentów o tożsamości Spółki. Jednocześnie w materiałach szkoleniowych stosowanych przez Nową Telefonię w późniejszym okresie (np. w 2018 r.) takie zalecenie już zostało dodane np. [usunięto]. Ponadto w nowej prezentacji pojawiły się też najważniejsze postanowienia dokumentu o nazwie: *Zasady etyki przedstawiciela handlowego spółki Nowa Telefonia*, w którym wskazano m.in., że zleceniobiorcy:

- a) nie mogą wprowadzać klientów w jakikolwiek sposób w błąd m.in. co do tożsamości podmiotu, który reprezentują,
- b) powinni przedstawiać ofertę Nowej Telefonii w sposób, jasny, rzetelny i zgodny z prawdą,
- c) nie jest dozwolone wykorzystywanie [usunięto].

W kwestii określonej powyżej Prezes UOKiK ustalił również, że przez pewien okres (np. w 2016 r.) załącznikami do *Umowy zlecenia 1* były oświadczenia [usunięto]. Następnie, tj. po 8 maja 2017 r., wszystkie szczegółowe kwestie dotyczące zasad zawierania umów z konsumentami zostały określone w dokumencie o nazwie: *Zasady etyki przedstawiciela handlowego spółki Nowa Telefonia*, który [usunięto]. Ponadto część z nich została uregulowana również w § 2 ust. 1 - 5 *Umowy zlecenia 2*.

Ponadto Spółka wyjaśniła, że nadzór nad sposobem zawierania umów przez ww. osoby polegał [usunięto]. Nowa Telefonia wskazywała również, że proces monitorowania działań podejmowanych przez zleceniobiorców jest długotrwały.

[dowód: *Umowa zlecenia indywidualnego* (karty nr 58 - 64), *pismo Spółki z dnia 5 czerwca 2017 r.* (karty nr 137 - 138), *plik o nazwie: [usunięto] znajdujący się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Nowej Telefonii z dnia 5 czerwca 2017 r.* (karta nr 221), *pismo z dnia 17 sierpnia 2018 r.* (karta nr 1118), *Umowa zlecenia* (karty nr 1129 - 1144), *Zasady etyki przedstawiciela handlowego spółki Nowa Telefonia* (karty nr 1145 i 1146), *plik o nazwie: [usunięto] znajdujący się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Spółki z dnia 30 sierpnia 2018 r.* (karta nr 1299), *pismo Przedsiębiorcy z dnia 10 listopada 2018 r.* (karta nr 1373)]

Ostateczna lista osób, z którymi Nowa Telefonia zawarła opisane wcześniej umowy zlecenia została przedstawiona w tabeli stanowiącej załącznik do jej pisma z dnia 7 maja 2019 r. (karty nr 1748 - 1749). Jednocześnie na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego oraz wyjaśnień Nowej Telefonii ustalono, że z uwagi na nieprawidłowości w kontaktach z klientami rozwiązała ona *Umowę zlecenia* z [usunięto] przed upływem okresu, na jaki była zawarta.

Ponadto Przedsiębiorca w piśmie z dnia 7 maja 2019 r. wskazał, że po 1 stycznia 2019 r. przedstawiciele handlowi wykonujący swoje obowiązki na podstawie *Umowy zlecenia* zajmowali



się jedynie utrzymaniem i obsługą obecnych abonentów. Aktualnie takimi kwestiami zajmuje [usunięto].

[dowód: *pismo Nowej Telefonii z dnia 17 sierpnia 2018 r.* (karta nr 1118), *pismo Przedsiębiorcy z dnia 10 grudnia 2018 r.* (karta nr 1438), *kopia Umowy zlecenia zawartej z [usunięto]* (karty nr 1494 - 1501), *pismo Spółki z dnia 7 maja 2019 r.* (karta nr 1742)]

Organ ochrony konsumentów na podstawie wyjaśnień Spółki ustalił również, że rozmowy telefoniczne poprzedzające wizyty jej przedstawicieli handlowych w miejscach zamieszkania konsumentów przeprowadzane były przez podmiot zewnętrzny, tj. [usunięto]¹ (dalej również jako: „Partner”, „[usunięto]”), z którym Nowa Telefonía Sp. z o.o. [usunięto] r. zawarła *UMOWĘ PARTNERSKĄ* (dalej również jako: „Umowa partnerska”). W § 1 ust. 1 ww. umowy wskazano, że (...) Partner zobowiązuje się do prowadzenia w imieniu i na rzecz NOWA TELEFONIA na terenie Polski działalności polegającej na: (...) b) oferowaniu usług i produktów, które stanowią ofertę NOWA TELEFONIA. Ponadto § 2 ust. 2 Umowy partnerskiej stanowi, że: Partner będzie realizował swoje usługi telefoniczne przy pomocy działu Call Center. Dla celów realizacji ww. umowy Spółka [usunięto] r. udzieliła Partnerowi pełnomocnictwa do działania w jej imieniu. Jednocześnie treść § 1 i 2 Umowy partnerskiej wskazuje, że do zawierania umów z konsumentami, na rzecz i w imieniu Przedsiębiorcy, były uprawnione również osoby współpracujące z [usunięto], co potwierdzają również wyjaśnienia Spółki oraz Partnera.

Ponadto Partnerowi z tytułu świadczonych przez niego usług przysługiwało [usunięto] wynagrodzenie [usunięto] (§ 4 Umowy partnerskiej).

[dowód: *UMOWA PARTNERSKA z dnia [usunięto]* (karty nr 167 - 174), *pismo Spółki z dnia 8 maja 2017 r.* (karty nr 43 - 44), *pismo Partnera z dnia 16 sierpnia 2017 r.* (karta nr 527), *pełnomocnictwo z dnia [usunięto] r.* (karta nr 1674)]

W § 3 Umowy partnerskiej zostały uregulowane prawa i obowiązki stron, a w § 5 kwestie związane z ich odpowiedzialnością. W przypadku [usunięto] dotyczyły one m.in.:

- a) konieczności realizowania jej zadań w sposób odpowiadający przepisom prawa, zasadom etyki itp.,
- b) zobowiązania do [usunięto],
- c) braku [usunięto],
- d) ponoszenia odpowiedzialności za czynności, jak za swoje własne, osób zatrudnionych u Partnera lub osób trzecich działających na jego zlecenie,
- e) [usunięto] okoliczności wyłączającej odpowiedzialność Partnera za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy partnerskiej, jaką jest wystąpienie siły wyższej.

Jednocześnie w przypadku Nowej Telefonii wiązały się one m.in. z:

- a) przekazywaniem odpowiednich wskazań i zaleceń [usunięto],
- b) możliwością dokonania pisemnego upomnienia Partnera w przypadku wystąpienia nieprawidłowości w sposobie wykonywania przez niego Umowy partnerskiej,
- c) [usunięto] okolicznością wyłączającą odpowiedzialność Partnera za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy partnerskiej, jaką jest zaistnienie siły wyższej.

[dowód: *UMOWA PARTNERSKA z dnia [usunięto] r.* (karty nr 167 - 174)]

¹ Poprzednia siedziba [usunięto] to [usunięto].



Ponadto Partner wskazał, że Spółka [usunięto]. W tym zakresie wyjaśnił on, że sposób prowadzenia rozmów wynikał z treści umowy zawartej pomiędzy stronami. Takie stwierdzenie Partnera jest związane z treścią § 3 ust. 1 lit. a) *Umowy partnerskiej*, który stanowi, że *Partner zobowiązuje się wypełniać wszelkie obowiązki wynikające z niniejszej umowy z najwyższą starannością, zachowując wysoki standard świadczonych w imieniu i na rzecz NOWA TELEFONIA usług, przestrzegając obowiązujących norm i zasad etyki kupieckiej, jak również Partner zobowiązuje się nie podejmować jakichkolwiek działań, które naruszałyby dobre imię NOWA TELEFONIA*. Analiza pisma Partnera z dnia 16 sierpnia 2017 r. wykazała, że powyżej przytoczone postanowienie interpretuje on w ten sposób, że: *zgodnie z warunkami umowy o współpracę, rozmowa konsultanta ma rozpoczynać się przedstawieniem konsultanta, wskazania z jakiej firmy kontaktuje się z rozmówcą, potwierdzeniem danych rozmówcy (imię i nazwisko) oraz zapytaniem, czy możliwe jest zawarcie umowy lub jej aneksowanie*. Dodatkowo na treść postanowienia § 3 ust. 1 lit. a) *Umowy partnerskiej* w powyżej określonej kwestii powołała się również Nowa Telefonica w swoich wyjaśnieniach przedstawionych w piśmie z dnia 10 grudnia 2018 r.

Jednocześnie w piśmie z dnia 14 stycznia 2019 r. Spółka wskazała, że osoby współpracujące z Partnerem przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w miejscu zamieszkania konsumentów były przez nią szkolone w zakresie prawidłowego przedstawiania oferty Nowej Telefonii. Treść materiałów szkoleniowych została omówiona na str. 17 niniejszej decyzji. Ponadto ww. osoby miały obowiązek zapoznania się z *Zasadami etyki przedstawiciela handlowego spółki Nowa Telefonica* (opisane na str. 17 niniejszej decyzji) oraz [usunięto]. W zakresie nadzoru nad sposobem zawierania umów przez ww. osoby Spółka wyjaśniła, że polegał on jedynie [usunięto].

Na podstawie § 7 ust. 1 *Umowy partnerskiej* Nowej Telefonii przysługiwało prawo do jej rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym w dwóch przypadkach, tj. *gdy Partner nie wykonuje lub nienależyście wykonuje obowiązki wynikające z niniejszej umowy lub Partner otrzymał [usunięto] pisemne Upomnienie [usunięto]*, z którego to nie skorzystała. W ramach prowadzonego postępowania na podstawie wyjaśnień [usunięto] ustalono, że Nowa Telefonica nie kwestionowała sposobu wykonywania przez Partnera postanowień *Umowy partnerskiej*, w szczególności w kwestii rozmów przeprowadzanych z konsumentami. Przedsiębiorca wyjaśnił również, że [usunięto] kontrola nagrań ww. rozmów nie wykazała żadnych nieprawidłowości. Takie nieprawidłowości nie zostały również dostrzeżone przez Spółkę w zakresie sposobu działania osób współpracujących z Partnerem przy zawieraniu umów z konsumentami w ich miejscu zamieszkania.

[dowód: *UMOWA PARTNERSKA z dnia [usunięto] r. (karty nr 167 - 174), pismo Partnera z dnia 16 sierpnia 2017 r. (karty nr 527 - 528), pismo Nowej Telefonii z dnia 10 grudnia 2018 r. (karty nr 1438 - 1439), pismo Spółki z dnia 14 stycznia 2019 r. (karty nr 1596 - 1598)*]

Ponadto organ ochrony konsumentów w ramach niniejszego postępowania ustalił również, że *Umowa partnerska* została rozwiązana na mocy porozumienia z dnia [usunięto] r. zawartego pomiędzy Nową Telefonią a [usunięto].

[dowód: *pismo Przedsiębiorcy z dnia 19 czerwca 2019 r. (karta nr 1787), porozumienie o rozwiązaniu umowy z dnia [usunięto] r. (karta nr 1788)*]

Jednocześnie zauważyć należy, że analiza pism (m.in. konsumentów, rzeczników konsumentów) oraz innych dokumentów zgromadzonych przez Prezesa UOKiK w ramach niniejszego postępowania uprawdopodobnia, że Spółka w sposób nieskuteczny (nieprawidłowy oraz spóźniony) sprawowała nadzór nad osobami lub podmiotami trzecimi, z którymi



współpracowała przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co zostanie szerzej omówione w dalszej części uzasadnienia.

Ustalenia dotyczące zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Jak już wskazywano wcześniej Nowa Telefonia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierała poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. w mieszkaniach konsumentów. W tym zakresie Spółka wyjaśniła, że wizyta przedstawiciela działającego na rzecz i w imieniu Przedsiębiorcy była poprzedzona rozmową telefoniczną, podczas której konsument otrzymywał informacje na temat Spółki, a także umawiane było spotkanie przedstawiciela z konsumentem w jego miejscu zamieszkania. Jednocześnie treść pism konsumentów przeanalizowanych przez Prezesa UOKiK w ramach prowadzonego postępowania wskazuje, że miały miejsce również sytuacje, w których podczas rozmowy telefonicznej prezentowana im była oferta Przedsiębiorcy. Przykładowo (pisownia oryginalna):

- *Nie pamiętam już teraz dokładnie daty (było to w grudniu 2016 r.), ale otrzymałem telefon z propozycją obniżki abonamentu. Kobieta, która dzwoniła, powiedziała, że dzwoni z Orange i że jest taka możliwość, żeby teraz obniżyć rachunek do 15 zł miesięcznie, czy się zgadzam. Jeżeli się zgodzę to przyjedzie kurier (pismo konsumenta z dnia 27 kwietnia 2017 r. przekazane Prezesowi UOKiK przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej, karty nr 300 i 301),*

- *(...) podpisałam umowę po uprzedniej rozmowie z Panią podszywającą się pod Telek. „Nowum” proponując mi rozmowy bez limitu na usługi stacjonarne, to się zgodziłam. Zadała pytanie kiedy będę w domu bo przyjedzie przedstawiciel z aneksem do umowy celem podpisania (pismo konsumentki, które wpłynęło do UOKiK 27 kwietnia 2017 r., karty nr 658 i 998)*

- *Przedstawiciel powiedział, że dzwoni z propozycją obniżenia dotychczasowego abonamentu (ankieta wypełniona przez konsumenta 8 kwietnia 2018 r., karta nr 884),*

- *Parę dni przed podpisaniem umowy, zadzwoniła do mnie Pani/Pan i przedstawił/ła się, i ja niedostłyszałam, czy dzwoni z Orange czy od innego operatora, bowiem noszę aparat słuchowy ponieważ niedostłyszę. Z tego co pamiętam poinformowała mnie, że ma dla mnie ofertę obniżenia abonamentu na 15 złotych. (...) (pismo konsumentki z dnia 11 września 2017 r. stanowiące załącznik do pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mielcu z dnia 1 grudnia 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-60-[usunięto], karta nr 989),*

- *(...) Jego wizytę poprzedził telefon, w którym osoba telefonująca przedstawiła się, że dzwoni z firmy Orange (...) i że zostanie mi przywieziona nowa umowa z niższym abonamentem (pismo konsumenta z dnia 16 lutego 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 996).*

[dowód: pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2017 r. (karty nr 28 - 29), pismo Spółki z dnia 10 grudnia 2018 r. (karty nr 1438 - 1439), pismo Nowej Telefonii z dnia 14 stycznia 2019 r. (karty nr 1596 - 1597), pozycje nr: 62, 101, 134, 139 i 141 zestawienia zawierającego analizę skarg i innych dokumentów związanych z oświadczeniami konsumentów (karta nr 1800 - płyta CD RW)]

Ponadto zdarzały się również sytuacje, w których wizyta przedstawiciela Nowej Telefonii nie była poprzedzona kontaktem telefonicznym. W tej kwestii konsumenci przykładowo wskazali, że (pisownia oryginalna):

- *Nie było rozmowy telefonicznej (ankieta wypełniona przez konsumenta 25 września 2017 r., karty nr 612 i 613),*



- Ponownie podnoszę, że bez wcześniejszego umówienia w moim mieszkaniu w dniu 23.02.2017r. pojawiła się przedstawicielka handlowa NETIA (...) (pismo konsumentki z dnia 12 października 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 1006)

[dowód: pozycje nr: 84 i 144 zestawienia zawierającego analizę skarg i innych dokumentów związanych z oświadczeniami konsumentów (karta nr 1800 - płyta CD RW)]

Jak już wskazywano wcześniej zawarcie przez Spółkę umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami poprzedzała z reguły rozmowa telefoniczna przeprowadzona przez konsultanta, będącego osobą współpracującą z [usunięto]. W rozmowach konsultant Spółki z reguły wprost wskazywał, że reprezentuje dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych konsumenta bądź sugerował, że działa w imieniu takiego podmiotu. Konsultant przedstawiał się najczęściej jako osoba reprezentująca „firmę Orange”, ewentualnie używał innych form odnoszących się do tego określenia lub nazwy innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Przebieg takiej rozmowy był podobny, niezależnie od reakcji konsumenta. Jeśli konsument dopytywał, czy konsultant był przedstawicielem jego dotychczasowego dostawcy usług i podawał jego nazwę, konsultant udzielał pozytywnej odpowiedzi.

W przypadku, gdy podczas rozmowy telefonicznej konsultant obok przedstawienia ww. informacji prezentował również ofertę Nowej Telefonii z reguły informował on konsumenta o tym, że dotychczasowy dostawca usług telekomunikacyjnych proponuje mu zmianę lub przedłużenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na korzystniejszych warunkach finansowych, tj. obniżenie abonamentu. Z tego względu konsument czuł się zapewniony o tym, że jego dotychczasowa umowa zmieni się tylko w zakresie opłaty za abonament, która będzie niższa. Natomiast w pozostałym zakresie konsument był przekonany o tym, że umowa nie zmieni się, tj. nadal będzie to umowa zawarta z tym samym co do tej pory dostawcą usług i na tych samych warunkach.

Ponadto w razie zainteresowania konsumenta przedstawieniem oferty Spółki oraz nią samą konsultant w trakcie rozmowy informował go również m.in. o wizycie przedstawiciela Nowej Telefonii, jak i o tym, że umowa zostanie dostarczona przez przedstawiciela Spółki.

Powyżej opisany przebieg rozmów telefonicznych, wskazujący na przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji o tożsamości Spółki jako podmiotu proponującego wizytę jej przedstawiciela w miejscu zamieszkania konsumenta lub zawarcie umowy na korzystniejszych warunkach, wynika z analizy skarg, pism i innych dokumentów zgromadzonych przez Prezesa UOKiK w ramach niniejszego postępowania. Ich przykładowa treść została przedstawiona poniżej (pisownia oryginalna):

- (...) Pani która do mnie zadzwoniła, powiedziała, że jest z firmy Orencz, w ten sposób mnie oszukała (pismo konsumentki z dnia 12 grudnia 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 223),

- Nie pamiętam już teraz dokładnie daty (było to w grudniu 2016 r.), ale otrzymałem telefon z propozycją obniżki abonamentu. Kobieta, która dzwoniła, powiedziała, że dzwoni z Orange i że jest taka możliwość, żeby teraz obniżyć rachunek do 15 zł miesięcznie, czy się zgadzam. Jeżeli się zgodzę to przyjedzie kurier. Nie było mowy o zmianie operatora, tylko i wyłącznie o obniżeniu abonamentu. (...) Ja nie wiedziałem, że jest to zupełnie inna firma niż Orange. (pismo konsumenta z dnia 27 kwietnia 2017 r. przekazane Prezesowi UOKiK przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej, karty nr 300 i 301),



- (...) podpisałam umowę po uprzedniej rozmowie z Panią podszywającą się pod Telek. „Nowum” proponując mi rozmowy bez limitu na usługi stacjonarne, to się zgodziłam. Zadała pytanie kiedy będę w domu bo przyjedzie przedstawiciel z aneksem do umowy celem podpisania (pismo konsumentki, które wpłynęło do UOKiK dnia 27 kwietnia 2017 r., karty nr 658 i 998),
- Telefon stacjonarny (...) mam zarejestrowany w firmie Telestrada S.A. (...) Telefonicznie poinformowano mnie, że zgłosi się do mnie pracownik firmy w celu przedłużenia ze mną umowy, jednocześnie oferując w promocji drugi telefon. Byłem przekonany, że rozmawiam z przedstawicielem Telestrady. Czuję się wprowadzony w błąd i oszukany przez tę firmę (pismo konsumenta z dnia 10 maja 2017 r. przekazane Prezesowi UOKiK przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, karta nr 734),
- Przedstawiciel powiedział, że dzwoni z propozycją obniżenia dotychczasowego abonamentu. (...) Zapytałem, czy reprezentuje Orange - odpowiedział, że tak. Gdyby powiedział inaczej (...) nie podpisałbym (ankieta wypełniona przez konsumenta 8 kwietnia 2018 r., karta nr 884),
- Parę dni przed podpisaniem umowy, zadzwoniła do mnie Pani/Pan i przedstawił/ła się, i ja niedostłyszałam, czy dzwoni z Orange czy od innego operatora, bowiem noszę aparat słuchowy ponieważ niedostłyszę. Z tego co pamiętam poinformowała mnie, że ma dla mnie ofertę obniżenia abonamentu na 15 złotych. (...) (pismo konsumentki z dnia 11 września 2017 r. stanowiące załącznik do pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mielcu z dnia 1 grudnia 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-60-[usunięto], karty nr 989 i 990),
- (...) Jego wizytę poprzedził telefon, w którym osoba telefonująca przedstawiła się, że dzwoni z firmy Orange (...) i że zostanie mi przywieziona nowa umowa z niższym abonamentem (pismo konsumenta z dnia 16 lutego 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 996),
- [usunięto] (fotokopia [usunięto], karta nr 1406).

[dowód: pozycje nr: 2, 62, 101, 119, 134, 139, 141 i 209 zestawienia zawierającego analizę skarg i innych dokumentów związanych z oświadczeniami konsumentów (karta nr 1800 - płyta CD RW)]

W ramach prowadzonego postępowania ustalono, że po kontakcie telefonicznym do mieszkania konsumenta przyjeżdżał przedstawiciel Spółki i prezentował ofertę Przedsiębiorcy, a także przedkładał konsumentowi umowę do podpisania. Jak już wskazywano wcześniej, tj. na str. 20 - 21 niniejszej decyzji, nie w każdej sytuacji taka wizyta osoby działającej w imieniu i na rzecz Nowej Telefonii była poprzedzona rozmową telefoniczną. Przebieg wizyty przedstawiciela oraz jego rozmowy z konsumentem zostanie opisany poniżej. W znacznej części był on podobny do rozmowy telefonicznej, w której konsumentowi była przedstawiana oferta Spółki.

[dowód: pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2017 r. (karty nr 28 - 29), pismo Spółki z dnia 10 grudnia 2018 r. (karty nr 1438 - 1439), pismo Nowej Telefonii z dnia 14 stycznia 2019 r. (karty nr 1596 - 1597), pozycje nr: 62, 106, 119, 134, 139 i 155 zestawienia zawierającego analizę skarg i innych dokumentów związanych z oświadczeniami konsumentów (karta nr 1800 - płyta CD RW)]

W trakcie rozmowy przeprowadzanej w mieszkaniu konsumenta przedstawiciel Nowej Telefonii z reguły wprost wskazywał, że reprezentuje dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych konsumenta bądź sugerował, że działa w imieniu takiego podmiotu. Handlowiec przedstawiał się przykładowo jako osoba reprezentująca „firmę Orange”,



„telekomunikację Orange”, „Telekomunikację”, „TP SA”, ewentualnie podawał tylko nazwę wybranego dostawcy usług, najczęściej Orange Polska S.A. Zdarzało się też, że osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki nie informowały konsumenta o nazwie podmiotu, który reprezentowały. W takiej sytuacji takie osoby swoim zachowaniem oraz używanymi wyrażeniami sugerowały konsumentowi, że reprezentują jego dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych. Przebieg rozmowy był podobny, niezależnie od reakcji konsumenta. Jeśli konsument dopytywał, czy osoba działająca w imieniu Spółki była przedstawicielem jego dotychczasowego dostawcy usług i podawał jego nazwę, to taka osoba udzielała pozytywnej odpowiedzi.

Podczas rozmowy w miejscu zamieszkania konsumenta przedstawiciel Spółki z reguły informował, że dotychczasowy dostawca usług proponuje konsumentowi zmianę lub przedłużenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na korzystniejszych warunkach finansowych, tj. obniżenie abonamentu. Uzasadniając złożenie tej propozycji osoba działająca w imieniu i na rzecz Nowej Telefonii przykładowo informowała konsumenta o przygotowaniu korzystnej oferty dla stałych klientów polegającej na obniżeniu im rachunków za telefon. Miały miejsce również sytuacje, w których przedstawiciel Spółki sugerował lub wskazywał wprost, że „obniża” abonament i z tego powodu konsumentowi proponowane było podpisanie umowy na korzystniejszych warunkach.

Jednocześnie przedstawiciele Spółki wskazywali lub sugerowali konsumentowi, że jego dotychczasowa umowa zmieni się tylko w zakresie opłaty za abonament, która będzie niższa. Natomiast w pozostałym zakresie przekonywali konsumenta o tym, że umowa nie zmieni się, tj. nadal będzie to umowa zawarta z tym samym co do tej pory dostawcą usług i na tych samych warunkach.

W ramach prowadzonego postępowania ustalono również, że osoby reprezentujące Przedsiębiorcę upewniały się również, czy wcześniej konsument otrzymał już telefon w sprawie ich przyjazdu oraz możliwości zawarcia umowy na korzystniejszych warunkach. Z tego względu konsument był utwierdzany w przekonaniu, że skontaktował się z nim dotychczasowy dostawca usług telekomunikacyjnych.

Co istotne, w czasie swojej wizyty przedstawiciele Spółki unikali używania stwierżeń lub zwrotów, które mogłyby wskazywać, że reprezentują Spółkę. Ww. osoby nie informowały konsumentów, że rzeczywistym celem rozmowy przeprowadzanej w czasie ich wizyty nie była zmiana obowiązującej ich do tej pory umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie kwoty abonamentu, ale zawarcie zupełnie nowej umowy ze Spółką. Podczas wizyty przedstawiciele Przedsiębiorcy nie informowali także konsumentów o skutkach zawarcia z nim umowy dla umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług i ewentualnych konsekwencjach finansowych wynikających dla konsumenta z tego faktu.

W trakcie wizyty umowy były wypełniane przez przedstawicieli Nowej Telefonii m.in. w zakresie górnej części umowy zawierającej dane klienta, a pozostałe jej części (czasami nawet ich całość) oraz załączniki do niej (np. wnioski o przeniesienie numeru, pełnomocnictwa) były uzupełniane już wcześniej, tj. przed ich przyjazdem. Powyższe stwierdzenie jest związane również z [usunięto]. Następnie były one przedkładane konsumentom do podpisu w celu potwierdzenia przeprowadzenia czynności, z którymi rzekomo wiązała się wizyta osób działających w imieniu i na rzecz Spółki w miejscu zamieszkania konsumentów.

Mając na uwadze wszystkie powyżej wskazane okoliczności konsumenci zgadzali się na podpisanie przedkładanych im dokumentów.



W sytuacji, kiedy wizyta osoby reprezentującej Spółkę nie była poprzedzona rozmową telefoniczną z konsultantem, przebieg takich wizyt nie odbiegał zasadniczo od wizyt, które były zapowiedziane ww. rozmową. Także przekazywane konsumentom informacje o celu wizyty, rozmowy przeprowadzanej w ich w domu, czy przedmiocie umowy nie różniły się od informacji przekazywanych w trakcie wizyt poprzedzonych rozmową telefoniczną.

Ponadto zdarzały się również przypadki, w których przedstawiciele Nowej Telefonii nie zostawiali konsumentom dokumentów potwierdzających zawarcie umowy ze Spółką. Z tego względu konsumenci dowiadawali się znacznie później o tym, że podpisali umowę dotyczącą zmiany dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Powyżej przytoczone ustalenia wynikają z informacji zawartych w otrzymanych przez Prezesa Urzędu pismach konsumentów, również tych skierowanych bezpośrednio do Spółki. Poniżej zostały przedstawione przykładowe fragmenty pism konsumentów lub innych dokumentów zgromadzonych w ramach niniejszego postępowania (pisownia oryginalna):

1) (...) *Nadmieniam, że zostałem wprowadzony w błąd co do strony umowy, poinformowano mnie, że umowę zawieram z ORANGE. (...) Z ORANGE dowiedziałem się, że wniosek o przeniesienie mojego numeru złożyła firma Nowa Telefonía sp. z o.o. w Warszawie. Nigdy z tą firmą nie zawarłem żadnej umowy, nawet nie wiedziałem o jej istnieniu* (pismo konsumenta z dnia 28 października 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 222),

2) (...) *Rezygnuję z powodu oszukania mnie, gdyż myślałam, że jest to firma w której mam obecnie telefony i chciałam z jednego telefonu stacjonarnego zrezygnować* (pismo konsumentki z dnia 25 listopada 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 224),

3) *Rezygnuję z usług waszej firmy ponieważ zostałam wprowadzona w błąd. Wasz pracownik ((...) takie podał nazwisko) podszył się pod firmę Orange Polska* (pismo konsumentki z dnia 28 listopada 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 225),

4) *Odstępuję od umowy zawartej z operatorem Nowa Telefonía sp. z o.o. Zostałam wprowadzona w błąd przez jej przedstawiciela. Miał być niższy abonament a nie inny operator* (pismo konsumentki z dnia 23 czerwca 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 227),

5) *Przedstawiciel twierdził że jest z NOM co się okazało że jest nieprawdą. Na umowie żadnej pieczętki ani podpisu* (pismo konsumenta z dnia 15 listopada 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 228),

6) (...) *działałam pod wpływem błędu, co do treści czynności prawnej, ponieważ Handlowiec z Nowej Telefonii wprowadził mnie w błąd, twierdząc, że podpisując dokumenty nie zmieniam dotychczasowego operatora. Przedstawiciel firmy zapewnił, że podpisanie dokumentów to jedynie zmiana dotychczasowych warunków umowy- na mniejszą opłatę abonamentową i nowy aparat telefoniczny (...)* (pismo konsumentki z dnia 20 listopada 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 234),

7) (...) *przybył do mojego domu przedstawiciel - jak się przedstawił - firmy Orange z Warszawy z zamiarem przedłużenia umowy na okres dwuletni, (...) Byłem naprawdę przekonany, że ów przedstawiciel ma rzetelne zamiary i będąc pod wpływem leków (zastrzyków i tabletek) oraz choroby cukrzycowej od 20 l-t - podpisałem powyższą umowę. Liczę 84 lata i posiadam I grupę inwalidzką oraz wymagam stałej opieki drugiej osoby przy*



korzystaniu z tazenki czy innych czynności codziennego życia (...) Z uwagi, że jestem już w wieku podeszłym i że jestem "nad grobem" postanowiłem, że nie będę zgłaszał do organów ścigania zaistniałej sytuacji o wprowadzeniu mnie w błąd nakłaniając mnie na podpisanie umowy jako z operatorem Orange (pismo konsumenta z dnia 30 listopada 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 235),

8) Jestem kobietą 85-letnią i niedawno podpisałam umowę na telefon z firmą Orange S.A. Pan, który mnie odwiedził w moim domu przedstawił się jako pracownik firmy Orange S.A. Zostałam przez waszego młodego przedstawiciela wprowadzona celowo w błąd. Dał mi on bowiem dużo dokumentów do podpisania nie wyjaśniając mi niczego i nie zostawiając mi jakiegokolwiek wzoru formularza o odstąpieniu od umowy (pismo konsumentki z dnia 3 grudnia 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karty nr 239 i 1172),

9) Nie pamiętam już teraz dokładnie daty (było to w grudniu 2016 r.), Kobieta, która dzwoniła, powiedziała, że dzwoni z Orange i że jest taka możliwość, żeby teraz obniżyć rachunek do 15 zł miesięcznie, czy się zgadzam. Jeżeli się zgodzę to przyjedzie kurier. Nie było mowy o zmianie operatora, tylko i wyłącznie o obniżeniu abonamentu. (...) Ja nie wiedziałem, że jest to zupełnie inna firma niż Orange. (...) Po jakimś czasie przyjechał kurier z umową, którą ja podpisałem. Byłem przekonany, że podpisuję Aneks do umowy z Orange. Kurier chciał ode mnie dowód osobisty, więc ja mu go dałem. Teraz rozumiem, że potrzebował go po to, aby spisać mój nr PESEL. Kurier zapytał jeszcze tylko czy był wcześniej do mnie telefon z firmy i co mi powiedziano, powiedziałem, że była rozmowa tylko o obniżeniu abonamentu do 15 zł miesięcznie. (...) Ja nie wiedziałem, że jest to zupełnie inna firma niż Orange (...) (pismo konsumenta z dnia 27 kwietnia 2017 r. przekazane Prezesowi UOKiK przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej, karty nr 300 i 301),

10) (...) Dodatkowo nadmieniam, iż o fakcie podpisania tej umowy dowiedziałam się dopiero w dniu 18 kwietnia b.r., od mojego dotychczasowego operatora, tj. z firmy Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (...) (pismo konsumenta z dnia 19 kwietnia 2017 r. przekazane Prezesowi UOKiK przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Targu, karta nr 364),

11) W listopadzie zawarła umowę 2016 r z nowom telefoniom (...) przedstawionych informacji (obniżenie ceny) podpisałam przedłożone dokumenty jak zorientowałam się że jest to nowa telefonia złożyła oświadczenie odstąpienia od umowy jedna że nie zostało uznane przez przedsiębiorcę zasugerowano że jest złożone po terminie 14 dni (wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie konsumenckiej z dnia 10 kwietnia 2017 r. przekazany przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie, karta nr 413),

12) (...) 2) Konsument po odebraniu umowy od kuriera zorientował się, że ma do czynienia z innym operatorem a obecnie ma umowę zawartą z ORANGE (metryka sprawy dotycząca udzielenia pomocy w dochodzeniu roszczeń w sprawie konsumenckiej z dnia 20 stycznia 2017 r. przekazana przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Radomiu, karta nr 544),

13) (...) Przy zawieraniu umowy zostałem wprowadzony w błąd przez Waszego przedstawiciela, który zapewniał że reprezentuje Orange. Ja osobiście nie mogłem tego słyszeć, ponieważ mam wadę słuchu, ale świadkami rozmowy byli moi rodzice (pismo konsumenta z dnia 6 czerwca 2017 r. przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Radomiu, karta nr 590),

14) (...) Mężczyzna powiedział, że obniży nam abonament o 10 zł, że w październiku 2017 r. z Orange przyjdzie jeszcze normalna faktura, a już w listopadzie 2017 r. też z Orange



przyjdzie już faktura obniżona o 10 zł. My przez cały czas byliśmy przekonani, że rozmawiamy z przedstawicielem firmy Orange. Dlatego też zdecydowałem się podpisać podstawiony mi dokument (...), nie wiedziałem, że jest to zupełnie inna firma niż Orange. Byłem przekonany, że wyrażam zgodę na obniżenie abonamentu w sieci Orange, (...) Mężczyzna nic mi nie powiedział, że zawieram umowę z nowym operator-m - Nową Telefonią Sp. z o.o. (...) O tym, że została zawarta umowa z Nową Telefonią dowiedziałem się dopiero w dniu 25.09.2017 r., gdy zadzwoniła do mnie konsultantka z Orange (...) Wtedy dopiero dowiedziałem się, że podpisałem nową umowę, że mężczyźni reprezentowali nie Orange, tylko firmę Nowa Telefonia (...) Ja mam 82 lata, mieszkam z żoną (74 lata) i synem po wypadku, oboje jesteśmy schorowani (pismo konsumenta z dnia 25 września 2017 r. przekazane Prezesowi UOKiK przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej, karty nr 594 i 595),

15) Umowa została zawarta w domu, poza lokalem przedsiębiorstwa pod wpływem wprowadzenia mnie w błąd przez sprzedawcę, który był u mnie w domu i źle poinformował mnie. Zmiana miała dotyczyć obniżki abonamentu, a nie zmiany sieci (pismo konsumenta z dnia 7 grudnia 2017 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 626),

16) (...) w chwili składania oświadczenia woli w zakresie zawarcia umowy ze spółką (...) działałam pod wpływem błędu, co do treści czynności prawnej (...) podczas podpisywania umowy pracownik spółki Nowa Telefonia przedstawił się jako osoba pracująca w Telekomunikacji Polskiej (dawnej TPSA), co w rzeczywistości okazało się nieprawdą (pismo konsumentki z dnia 13 grudnia 2017 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 634),

17) Telefon stacjonarny (...) mam zarejestrowany w firmie Telestrada S.A. (...) Telefonicznie poinformowano mnie, że zgłosił się do mnie pracownik firmy w celu przedłużenia ze mną umowy, jednocześnie oferując w promocji drugi telefon. Byłem przekonany, że rozmawiam z przedstawicielem Telestrady. Zgłosił się do mnie Pan, który po tym, jak stwierdziłem, że wcześniejszą umowę podpisywałem z kimś innym powiedział, że poprzedni pracownik był z Jasła, a on jest z Sanoka (...) Czuję się wprowadzony w błąd i oszukany przez tę firmę (pismo konsumenta z dnia 10 maja 2017 r. przekazane Prezesowi UOKiK przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, karta nr 734),

18) (...) 1. Osoba, która mnie odwiedziła (mężczyzna) przedstawił się jako przedstawiciel UPC, dopiero kiedy otrzymałam F-rę, dowiedziałam się, jaką firmę reprezentował, 2. Podstępnie został uzyskany mój podpis, (...) (pismo konsumentki z dnia 2 maja 2017 r., sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 1001),

19) Dnia 26 listopada 2016 r. do mojego domu (...) przyszedł przedstawiciel, który nie przedstawił się z jakiej jest firmy proponując przedłużenie umowy na nowych, korzystniejszych warunkach. Będąc klientem Orange byłem przekonany, że dokument, który podpisuję i umowę dotyczą usług operatora Orange, z których uprzednio i obecnie korzystam, i że jest ona kontynuacją tej bieżącej. Miałem zaufanie do osoby która złożyła ww. ofertę. Jednak jak się okazało celowo i świadomie wprowadziła mnie w błąd. Jestem osobą w podeszłym wieku, mam 78 lat i cierpię na wiele schorzeń. Mam problem ze słuchem jak i ze wzrokiem. (...) byłem przekonany, że przedłużam umowę z tym samym operatorem o czym zostałem zapewniony przez przedstawiciela. Podkreślam, że jestem osobą starszą cierpiącą na demencję z uwagi na wiek (wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego z dnia 3 lutego 2007 r. przekazany Prezesowi UOKiK przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, karty nr 832 - 834),



20) (...) odwiedził mnie przedstawiciel firmy telekomunikacyjnej (...) nie podał imienia i nazwiska zaproponował mi usługę telekomunikacyjną. Oświadczyłem, że dziękuję za usługę, gdyż posiadam telefon stacjonarny w Netii. Pan X oświadczył wówczas, że jest przedstawicielem właśnie Firmy Netia, a jego wizyta dotyczy zmiany wysokości abonamentu. (...) Całość rozmowy odbyła się bardzo szybko, nie miałem możliwości przeczytania umowy, gdyż Pan X jedną ręką, wskazywał gdzie podpisać, a drugą ręką podsuwał mi kartę podarunkową (...) Z informacji uzyskanych telefonicznie od przedstawiciela Firmy Netia wynika, iż firma nie wysyłała swojego przedstawiciela pod mój adres (...) padłem ofiarą oszusta przedstawiciela firmy Nowa Telefonía, który to: (...) oświadczył nieprawdę podając się za przedstawiciela Firmy Netia (...), że przyszedł w celu zmiany wysokości abonamentu na niższy (...) Wiem, że mój wiek i stan zdrowia nie usprawiedliwiają faktu, że popełniłem błąd i wpuściłem do domu oszusta (pismo konsumenta przekazane Prezesowi UOKiK przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, karta nr 861),

21) Parę dni przed podpisaniem umowy, zadzwoniła do mnie Pani/Pan i przedstawił/ła się, i ja niedostłyszałam, czy dzwoni z Orange czy od innego operatora, bowiem noszę aparat słuchowy ponieważ niedostłyszę. Z tego co pamiętam poinformowała mnie, że ma dla mnie ofertę obniżenia abonamentu na 15 złotych. (...) Następnie przyjechało do mnie dwóch Panów, a ja przekonana, że zmieniam wysokość abonamentu na 15 złotych miesięcznie podpisałam pismo we wskazanym przez Panów miejscu. Panowie zapewniali mnie, że umowa dotyczy obniżenia abonamentu do 15 złotych no dowód czego mam świadka (...) O zmianie operatora dowiedziałam się od firmy Orange po upływie 14 dni (pismo konsumentki z dnia 11 września 2017 r. stanowiące załącznik do pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mielcu z dnia 1 grudnia 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-60-[usunięto], karty nr 989 i 990),

22) (...) Oświadczam, że nie zamierzałem i nie zamierzam zmieniać obecnego operatora a tym samym zawierać umowy z Państwem. Wg osoby do mnie przybyłej miałem zawrzeć umowę na tańszy abonament z dotychczasowym operatorem Netia (pismo konsumenta z dnia 9 lutego 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 991),

23) Uchylam się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego w 2017 r. (...), w którym podpisałem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Waszym przedstawicielem (...), a który podał się za przedstawiciela Orange. Jego wizytę poprzedził telefon, w którym osoba telefonująca przedstawiła się, że dzwoni z firmy Orange (...) i że zostanie mi przywieziona nowa umowa z niższym abonamentem, (...) albowiem zgodnie z zapewnieniem wynikającym między innymi z rozmowy telefonicznej wynikało, że osoba, która przywiezie umowę jest z Orange tj. od mojego dotychczasowego operatora a Wasz przedstawiciel nie wyprowadził mnie z błędu (...) (pismo konsumenta z dnia 16 lutego 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 996),

24) W chwili zawierania umowy zostałem poinformowany przez przedstawiciela Państwa firmy, iż jest to kontynuacja umowy z moim dotychczasowym operatorem tj., Orange Polska S.A., co skłoniło mnie do przyjęcia oferty, gdyż zamierzałem kontynuować umowę z Orange S.A. Dnia 19.01.2017 r. wręczono mi w pośpiechu dokumenty, z którymi uniemożliwiono mi zapoznanie się w chwili ich podpisywania, gdyż pracownik się spieszył i nie wyraził zgody na oczekiwanie. (...) Z uwagi na mój wiek i stan zdrowia, nie mogłem również w pełni zweryfikować zapisów umowy, będącej dla mnie całkowicie nieczytelną. Będąc przekonany, iż umowa dotyczy usług Orange, podpisałem umowę. (...) O fakcie zawarcia umowy z inną firmą dowiedziałem się dopiero w chwili otrzymania, około miesiąca kwiecień,



nowego aparatu telefonicznego, który z racji mojego wieku, jest dla mnie całkowicie nieprzydatny (pismo konsumenta z dnia 15 maja 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 1003),

25) Państwa pełnomocnik, nie udzielił mi pełnych informacji o warunkach umowy oraz celowo pominął jej ważne postanowienia. W szczególności wprowadził mnie w błąd, wywierając we mnie przeświadczenie, że zmiana warunków umowy dotyczy obecnego operatora, to jest Orange. (...) Pragnę zaznaczyć, że gdyby Państwa Pełnomocnik udzielił mi pełnej informacji o warunkach umów, a w szczególności o operatorze którego umowa dotyczy, i że tak naprawdę dojdzie do zmiany obecnego operatora na nowego, to jest Nowa Telekomunikacja, nie zawarłbym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Państwa firmą, jako niekorzystnej dla mojej osoby (pismo konsumenta z dnia 4 września 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 1005),

26) Ponownie podnoszę, że bez wcześniejszego umówienia w moim mieszkaniu w dniu 23.02.2017r. pojawiła się przedstawicielka handlowa NETIA w celu podpisania dokumentów nowej umowy korzystniejszej dla stałych klientów. Po okazaniu jej swojego dowodu osobistego Pani wskazała miejsca gdzie mam złożyć podpis.(...) Dodatkowo wszystko działo się tak szybko, a ja byłam przekonana, że podpisuję umowę z operatorem z którego usług już od długich lat korzystam - więc nie mam czego się obawiać. Gdy Państwa przedstawicielka nie pozostawiła mi egzemplarza umowy po jej wyjściu zadzwoniłam do Netii, aby poprosić o przestanie egzemplarza umowy i wtedy dowiedziałam się, że ta osoba reprezentowała inną firmę i chodziło jej o zawarcie umowy z innym operatorem (pismo konsumentki z dnia 12 października 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 1006),

27) Odstępuję od umowy. Zostałem oszukany przez Państwa pracownika, który podawał się za przedstawiciela Orange, że kończy się umowa i musimy ją przedłużyć. Pracownica oszukała nas. Ponadto nie zostawiła żadnej kopii umowy dla mnie (pismo konsumentki z dnia 21 lutego 2018 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karty nr 1122 - 1123 oraz 1344 - 1345),

28) (...) W dniu 6.02. 2017 roku moja mama została wprowadzona w swoim domu w błąd przez przedstawiciela konkurencyjnej firmy o nazwie Nowa Telefonía i podpisała z nimi umowę i pewnikim wypowiedzenia Państwu umowę. Ponieważ w rozmowie z tą przedstawicielką uzyskała informacje, że podpisanie tej umowy nic nie zmienia, i że tylko obniży koszty, że jest to ta sama firma co dotychczas czyli Orange. Mama będąca osobą ufną podpisała dokumenty (pismo konsumenta z dnia 16 lutego 2017 r. przekazane przez [usunięto] w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karty nr 501 i 1228),

29) oświadczam, że rezygnuję z nowego Operatora Nowa Telefonía i nadal pozostaję TP SA Orange ponieważ ten operator mnie obsługiwał do którego nie mam zastrzeżeń a z nowym różnie może być tego oszustwa nie brak gdy zawierałem umowę było mówione że umowa z TP SA wygasa i trzeba sporządzić nową i na tej podstawie się zgodziłem (...) (pismo konsumenta przekazane przez [usunięto] w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karty nr 520 i 1256),

30) (...) Przedstawiciel przyjechał i nie poinformował mnie czy jest to firma Oranz czy inna forma. Ja po prostu cały czas byłem pewny że podpisuję umowę z firmą Oranz czyli Waszej. I po podpisaniu tej umowy zacząłem przeglądać i czytać bardzo drobnym drukiem napisano. A ten Pan wstał i uciekł z mieszkania odpowiadając że bardzo mu się spieszy do innych klientów (...) Ja jestem już starszy człowiek 78 lat i nigdy nie miałem doczynienia z takim



oszustwem (pismo konsumenta z dnia 15 marca 2017 r. przekazane przez [usunięto] w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 1258),

31) Dnia (...) -06-2018 r. przedstawiciel handlowy przybył na moją posesję i poinformował mnie, że kończy nam się umowa na tel. domowy (...) w związku z tym byłem przekonany że podpisując deklarację przedłużam umowę w sieci "Orange". Niestety okazało się, że podpisałem deklarację przeniesienia telefonu domowego z firmą "Nowa Telefonnia". (...) Dnia 3-07-2018 r. wysłałem listownie (polecony) rezygnację z przeniesienia nr (...) do "Nowej Telefonii" ponieważ zostałem wprowadzony w błąd. I jednocześnie oświadczam, że nadal chcę kontynuować umowę na tym numerze w sieci "Orange" (pismo konsumenta z dnia 3 lipca 2018 r. przekazane przez [usunięto] w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 1283),

32) W dniu 29-05-2018 podpisałem umowę firmie Telekomunikacyjnej która podszyła się pod Orange Polska S.A, ale nie pamiętam nazwy tej firmy gdyż konsultant który był u mnie w domu cały czas utwierdzał mnie że jest z Orange Polska. Podpisałem dokumenty przedstawicielowi tej firmy w dniu wczorajszym 29-05-2018 ale nie otrzymałem żadnego pisma potwierdzającego podpisanie tej umowy jak tylko informacje że do 2 tygodni przyjdą dokumenty pocztą gdyż proces jeszcze nie jest zakończony i wymaga ok 2 tygodni na dokończenie go. W związku z powyższym chciałbym aby Orange Polska S.A. nie oddawała mojego numeru innemu operatorowi (pismo konsumenta z dnia 30 maja 2018 r. przekazane przez [usunięto] w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 1287),

33) [usunięto] (kopia [usunięto], karta nr 1307),

34) (...) czuję się oszukana przez przedstawicielkę Waszej Firmy, która przedstawia się jako pracownik firmy Orange Polska w której mam telefon stacjonarny, w celu zmniejszenia abonamentu (pismo konsumentki z dnia 18 lutego 2018 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 1359),

35) [usunięto] (fotokopia [usunięto], karta nr 1406).

[dowód: pozycje nr: 1, 3, 4, 6, 7, 13, 14, 18, 62, 65, 72, 78, 83, 84, 85, 89, 119, 121, 128, 133, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 177, 187, 188, 198, 200, 205, 207 i 209 zestawienia zawierającego analizę skarg i innych dokumentów związanych z oświadczeniami konsumentów (karta nr 1800 - płyta CD RW), fotokopia [usunięto] (karty nr 1416 - 1418)]

Kwestia dokumentu o nazwie „Oświadczenie klienta” podpisywanego przez konsumenta

Ponadto przy zawieraniu umów konsumenci podpisywali również dokument o nazwie: *Oświadczenie klienta*, w którym to potwierdzali, że osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki nie przedstawiły się jako pracownik Orange Polska S.A., Telekomunikacji Polskiej S.A. lub innego dostawcy usług telekomunikacyjnych, a także poinformowały ich o tym, że:

- a) Nowa Telefonnia jest niezależnym operatorem telefonii stacjonarnej,
- b) faktury będą otrzymywać od Spółki, co wiąże się z wypowiedzeniem dotychczasowej umowy, tj. zawartej z Orange Polska S.A., Telekomunikacją Polską S.A. lub innym dostawcą usług telekomunikacyjnych.

[dowód: pismo Nowej Telefonii z dnia 10 listopada 2018 r. (karta nr 1372), pliki o nazwie: [usunięto] oraz [usunięto] znajdujące się na pendrivie stanowiącym załącznik do pisma Spółki z dnia 10 listopada 2018 r. (karta nr 1375), pismo Spółki z dnia 14 grudnia 2018 r. (karty nr 1575 - 1591)]



Kwestia czasu trwania wizyty przedstawiciela Spółki w mieszkaniu konsumenta

Prezes Urzędu na podstawie pism konsumentów oraz treści ankiet ustalił, że wizyty przedstawicieli Spółki w miejscach zamieszkania konsumentów nie umożliwiały im swobodnego zapoznania z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz załącznikami do nich przed ich podpisaniem. Konsumenty w swoich pismach wskazywali również, że osoby działające na rzecz Spółki w trakcie podpisywania umowy wywierały na nich nacisk w celu jak najszybszego podpisania umowy, informując m.in., że się spieszą. Powyższe ustalenia potwierdzają następujące fragmenty pism lub innych dokumentów zgromadzonych w ramach niniejszego postępowania:

- a) *Całość rozmowy odbyła się bardzo szybko, nie miałem możliwości przeczytania umowy, gdyż Pan X jedną ręką, wskazywał gdzie podpisać, a drugą ręką podsuwał mi kartę podarunkową (...)* (pismo konsumenta przekazane Prezesowi UOKiK przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, karta nr 861),
- b) *wręczono mi w pośpiechu dokumenty, z którymi uniemożliwiono mi zapoznanie się w chwili ich podpisywania, gdyż pracownik się spieszył i nie wyraził zgody na oczekiwanie* (pismo konsumenta z dnia 15 maja 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 1003),
- c) *Dodatkowo wszystko działo się tak szybko, a ja byłam przekonana, że podpisuję umowę z operatorem z którego usług już od długich lat korzystam - więc nie mam czego się obawiać.* (pismo konsumentki z dnia 12 października 2017 r. skierowane do Spółki i do wiadomości UOKiK, sygn. RKR-80-[usunięto], karta nr 1006),
- d) *Ja po prostu cały czas byłem pewny że podpisuję umowę z firmą Oranż czyli Waszej. I po podpisaniu tej umowy zacząłem przeglądać i czytać bardzo drobnym drukiem napisano. A ten Pan wstał i uciekł z mieszkania odpowiadając że bardzo mu się spieszy do innych klientów (...)* *Ja jestem już starszy człowiek 78 lat i nigdy nie miałem doczynienia z takim oszustwem* (pismo konsumenta z dnia 15 marca 2017 r. przekazane przez [usunięto] w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 1258),
- e) [usunięto] (fotokopia [usunięto], karta nr 1406).

[dowód: pozycje nr: 133, 142, 144, 188 i 209 zestawienia zawierającego analizę skarg i innych dokumentów związanych z oświadczeniami konsumentów (karta nr 1800 - płyta CD RW)]

Wiek konsumentów zawierających umowy ze Spółką

Jednocześnie analiza pism konsumentów oraz dokumentów zgromadzonych w ramach niniejszego postępowania (np. kopii umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych) wykazała, że stronami umów zawartych ze Spółką są w sporej liczbie przypadków osoby starsze, w wieku ok. 60 lat i więcej. Przykładowo w swoich skargach wskazywali oni, że:

- a) *Byłem naprawdę przekonany, że ów przedstawiciel ma rzetelne zamiary i będąc pod wpływem leków (zastrzyków i tabletek) oraz choroby cukrzycowej od 20 lat - podpisałem powyższą umowę. Liczę 84 lata i posiadam I grupę inwalidzką oraz wymagam stałej opieki drugiej osoby przy korzystaniu z łazienki czy innych czynności codziennego życia, (...)* *Z uwagi, że jestem już w wieku podeszłym i że jestem "nad grobem" (...)* (pismo konsumenta z dnia 30 listopada 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 235),
- b) *Jestem kobietą 85-letnią i niedawno podpisałam umowę na telefon z firmą Orange S.A.* (pismo konsumentki z dnia 3 grudnia 2016 r. przekazane przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 239),



c) (...) jestem osobą w wieku 83 lat, mój mąż ma lat 91, mam chore palce (co jest widoczne), oraz niedosłyszę - sposób zawarcia transakcji jest wysoce nieetyczny i nosi znamiona żerowania na nieświadomości osób wiekowych (pismo konsumentki z dnia 20 listopada 2016 r. przekazane przez Nową Telefonię w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 255),

d) Ja mam 82 lata, mieszkam z żoną (74 lata) i synem po wypadku, oboje jesteśmy schorowani (pismo konsumenta z dnia 25 września 2017 r. przekazane Prezesowi UOKiK przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej, karty nr 594 i 595),

e) Jestem osobą w podeszłym wieku, mam 78 lat i cierpię na wiele schorzeń. Mam problem ze słuchem jak i ze wzrokiem. (...) byłem przekonany, że przedłużam umowę z tym samym operatorem o czym zostałem zapewniony przez przedstawiciela. Podkreślam, że jestem osobą starszą cierpiącą na demencję z uwagi na wiek (wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego z dnia 3 lutego 2017 r. przekazany Prezesowi UOKiK przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, karty nr 832 - 834),

f) Ja jestem już starszy człowiek 78 lat i nigdy nie miałem doczynienia z takim oszustwem (pismo konsumenta z dnia 15 marca 2017 r. przekazane przez [usunięto] w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, karta nr 1258).

[dowód: pozycje nr: 14, 18, 31, 84, 128 i 188 zestawienia zawierającego analizę skarg i innych dokumentów związanych z oświadczeniami konsumentów (karta nr 1800 - płyta CD RW)]

Jak już wskazano w poprzednim akapicie ustalenia dotyczące wieku konsumentów zawierających umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką potwierdza również analiza wybranych ich kopii znajdujących się w aktach postępowania zakończonego niniejszego decyzją. Przykładowo:

a) 82 lata - wiek konsumenta ustalony na podstawie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu z dnia 2 listopada 2016 r. (karta nr 315),

b) 65 lat - wiek konsumentki ustalony na podstawie Umowy o świadczenie usługi [usunięto] (karta nr 360),

c) 78 lat - wiek konsumentki ustalony na podstawie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu z dnia 3 lutego 2017 r. (karta nr 389),

d) 63 lata - wiek konsumentki ustalony na podstawie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu z dnia 30 marca 2017 r. (karta nr 403),

e) 66 lat - wiek konsumenta ustalony na podstawie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu z dnia 18 stycznia 2017 r. (karta nr 545),

f) 69 lat - wiek konsumentki ustalony na podstawie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu z dnia 7 lutego 2017 r. (karta nr 749),

g) 72 lata - wiek konsumentki ustalony na podstawie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu z dnia 26 lipca 2016 r. (karta nr 797),

h) 60 lat - wiek konsumenta ustalony na podstawie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu z dnia 26 października 2016 r. (karta nr 853),

i) 85 lat - wiek konsumentki ustalony na podstawie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu z dnia 27 marca 2017 r. (karta nr 1266).

[dowód: pozycje nr: 62, 65, 69, 70, 78, 121, 126, 131 i 191 zestawienia zawierającego analizę skarg i innych dokumentów związanych z oświadczeniami konsumentów (karta nr 1800 - płyta CD RW)]



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

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, ochrona interesów konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o przepisy *u.o.k.k.* 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 funkcjonowaniu².

W rozpatrywanej sprawie ingerencja Prezesa Urzędu w interesie publicznym wyraża się w konieczności ochrony interesów wszystkich konsumentów, którzy są lub mogą stać się klientami Spółki, tj. zawrzeć z nią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku wznowienia przez nią aktywnej sprzedaży usług telekomunikacyjnych na rzecz konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, ochrona interesów tych konsumentów wymaga wyeliminowania sytuacji, w której mogliby podejmować decyzje dotyczące przedstawionej im przez Spółkę oferty wskutek wprowadzenia w błąd. Jednocześnie bardzo istotna jest w szczególności potrzeba zapewnienia przestrzegania praw konsumentów związanych z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Ponadto działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym również zauważyć, że wszczęte przeciwko Spółce postępowanie stanowi kolejny przykład ingerencji organu ochrony konsumentów wobec przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne stosujących podobną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (tak np. w decyzjach Prezesa Urzędu o nr: RŁO 39/2014, DDK-29/2015, RPZ-10/2016, RPZ-4/2017, RŁO-2/2018), jak zakwestionowana w niniejszym postępowaniu.

Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Stosownie do treści art. 24 ust. 1 *u.o.k.k.*: *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy: przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.*

Natomiast, stosownie do 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 (...) będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia*

² Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.



lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio. Jednocześnie art. 28 ust. 2 u.o.k.k. stanowi, że: W decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań lub zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Nową Telefonię art. 24 u.o.k.k. Wymaga to uprawdopodobnienia łącznego zaistnienia następujących przestanków:

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

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.o.k.k. przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2019 r. poz. 1292, dalej również jako: „Prawo przedsiębiorców”). Stosownie do art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców przedsiębiorcą jest m. in. osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą. Definicja działalności gospodarczej została określona w art. 3 Prawa przedsiębiorców, gdzie wskazano, że jest nią *zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły*. Nowa Telefonica jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000382607. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że Przedsiębiorca prowadzi działalność m.in. w zakresie telekomunikacji przewodowej, telekomunikacji, a także działalności związanej z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalności powiązanej. Działalność Spółki ma zatem charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Nowa Telefonica spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do uznania podmiotu za przedsiębiorcę. W konsekwencji jej działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

Odpowiedzialność za osoby lub podmioty trzecie

Przed przedstawieniem szczegółowych rozważań w kwestii stosowania przez Spółkę zarzuconej jej praktyki Prezes Urzędu uznaje za konieczne odniesienie się do specyfiki jej działalności wynikającej z posługiwania się osobami trzecimi lub podmiotem zewnętrznym przy prezentowaniu oferty i zawieraniu umów z konsumentami. W ocenie organu ochrony konsumentów fakt ten w żadnej mierze nie wpływa na możliwość przypisania Spółce odpowiedzialności za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Istotne są bowiem relacje Nowej Telefonii z tymi podmiotami wynikające z zawartych umów zlecenia oraz *Umowy partnerskiej*, jak również z zakresu nadzoru Przedsiębiorcy nad działalnością podwykonawców.

Jak już wskazano, w umowach zlecenia Spółka powierzyła zleceniobiorcom zawieranie w swoim imieniu i na swój rachunek umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Na



podstawie tych umów zostali oni więc umocowani do działania w imieniu i na rzecz Spółki. W imieniu i na rzecz Nowej Telefonii działa również Partner Spółki, z którym zawarła *Umowę partnerską*, a także konsultanci i przedstawiciele handlowi będący pracownikami lub współpracownikami [usunięto]. W konsekwencji ich działania i zaniechania muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki.

W tym kontekście podkreślić należy również, że relacje pomiędzy Spółką a osobami trzecimi, z którymi zawarła umowy zlecenia lub [usunięto], a także pomiędzy Partnerem a jego współpracownikami są konsumentom nieznanymi i niemożliwe do ustalenia. Konsument, który otrzymuje propozycję zawarcia umowy ze Spółką nie ma świadomości, jaki podmiot w imieniu Spółki złożył mu taką propozycję, taka informacja nie widnieje również na umowie, która zawierana jest z Nową Telefonią. Na tej podstawie możliwe jest jedynie ustalenie danych osobowych przedstawiciela Spółki.

Niezależnie od tego, czy w umowach Spółka uregulowała bardziej lub mniej szczegółowo obowiązki przedstawicieli (wykonujących czynności na rzecz i w imieniu Przedsiębiorcy, na podstawie zawartej z nim umowy zlecenia) lub Partnera, w tym osób z nim współpracujących, w kontaktach z konsumentami prezentują oni ofertę Nowej Telefonii, dążąc do podpisania przez konsumenta umowy właśnie ze Spółką. Zleceniobiorcy, Partner oraz osoby z nim współpracujące nie podejmują wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w swoim imieniu i na swoją rzecz. Jednocześnie to do Spółki należy ocena, czy zleceniobiorca lub Partner wykonuje prawidłowo przewidziane w umowie obowiązki. Tym samym zleceniobiorcy lub Partner Spółki przy zawieraniu umów na jej rzecz jedynie formalnie są od niej niezależni. W praktyce bowiem w umowach zlecenia oraz w *Umowie partnerskiej* Spółka zastrzegła sobie faktyczną kontrolę nad działaniem tych podmiotów obejmującą zarówno obowiązek przeprowadzenia szkoleń wstępnych oraz przekazywania im stosownych wytycznych co do zasad zawierania umów, jak i sankcje [usunięto] (w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonywania swoich obowiązków przez ww. podmioty). Proces zawierania umów z konsumentami na rzecz Nowej Telefonii należy zatem oceniać jako całość niezależnie od powiązań prawnych i organizacyjnych pomiędzy Partnerem i poszczególnymi osobami fizycznymi (np. zleceniobiorcami) w niego zaangażowanymi.

W toku wykonywania umów Spółka miała możliwość stosowania nadzoru nad działalnością swoich przedstawicieli, których obowiązki są szczegółowo określone warunkami współpracy ze zleceniobiorcą lub Partnerem. W szczególności miała prawo wypowiedzieć umowę zlecenia lub *Umowę partnerską* ze skutkiem natychmiastowym lub [usunięto]. Ponadto o możliwości wpływu Nowej Telefonii na działania zleceniobiorców mogą świadczyć również wymienione w załącznikach finansowych do umów zlecenia przypadki, w których Przedsiębiorca zastrzegł sobie prawo do niewypłacenia [usunięto] (wynagrodzenia) lub [usunięto].

Mając na uwadze powyższe okoliczności, należy uznać, że działania i zaniechania osób działających w imieniu i na rzecz Spółki niezależnie od tego, czy umowy z nimi zostały zawarte przez Nową Telefonię, czy też przez [usunięto], muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki. Przy takim ukształtowaniu praw i obowiązków stron umowy i roli Przedsiębiorcy w procesie proponowania i oferowania konsumentom usług telekomunikacyjnych w pełni uzasadnione jest stwierdzenie, że Spółka jest przedsiębiorcą stosującym zakwestionowaną praktykę.



Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów³. Rozważenia przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 *u.o.k.k.*). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070, dalej również jako: „*u.p.n.p.r.*”, „*ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*”), to zachowanie przedsiębiorcy traktowane będzie jako sprzeczne z prawem z uwagi na zakaz stosowania tego typu praktyk uregulowany w art. 3 *u.p.n.p.r.*

W tym miejscu należy wskazać, że zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 4 *u.p.n.p.r.* przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Jednocześnie art. 2 pkt 3 *u.p.n.p.r.* wskazuje, że produktem jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania polegające na proponowaniu w rozmowach telefonicznych umówienia wizyty z przedstawicielem Spółki, prezentowaniu w rozmowach przeprowadzanych telefonicznie lub w domach konsumentów oferty Nowej Telefonii, a także zawieraniu umów z konsumentami były bezpośrednio związane z promocją i nabyciem jej usług telekomunikacyjnych i mieściły się w przedstawionym powyżej pojęciu praktyki rynkowej.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 *u.p.n.p.r.*, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 4 ust. 2 *ww. ustawy* przewiduje jednocześnie, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, przy czym praktyka ta nie podlega ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. Oznacza to, że uprawdopodobnienie stosowania przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd określonej w art. 5 *u.p.n.p.r.*, nie wymaga odniesienia do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej zawartej w art. 4 ust. 1 *ww. ustawy*.

³ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, z punktu widzenia którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 *u.p.n.p.r.* przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Adresatem działań Spółki polegających na prezentowaniu i oferowaniu usług telekomunikacyjnych jest ogół konsumentów. Ani treść prowadzonych rozmów z konsumentami, ani sama oferta Spółki nie wskazują, aby działania te były kierowane do szczególnej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów. Spółka oferowała swoje usługi nieograniczonemu kręgowi odbiorców. *De facto* każda osoba zainteresowana usługami Spółki mogła z nich skorzystać, tj. zawrzeć ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na określonych warunkach. Poczynione ustalenia wskazują wprawdzie, że stronami umów zawartych ze Spółką są w sporej liczbie przypadków osoby starsze, w wieku ok. 60 lat i więcej, jednak, zdaniem Prezesa UOKiK, wynika to przede wszystkim ze specyfiki stacjonarnych usług telekomunikacyjnych. Zasady doświadczenia życiowego uzasadniają wniosek, że z tego typu telefonów korzystają głównie osoby starsze, przyzwyczajone do tradycyjnych form kontaktu telefonicznego. W opinii Prezesa Urzędu nie można jednak na tej podstawie wnioskować, że Spółka kierowała swoją ofertę wyłącznie do takich osób. Stosowane przez Spółkę wzorce umowne oraz charakter jej oferty świadczą o tym, że stroną umowy zawartej ze Spółką mógł być praktycznie każdy konsument, a nie tylko konsument należący do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy, jaką jest wiek. Z uwagi na powyższe, w niniejszej sprawie za przeciętnego konsumenta uznano osobę, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy zawieraniu umów i zapoznaniu się z otrzymanymi od przedsiębiorcy informacjami, przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta korzystającego ze stacjonarnych usług telekomunikacyjnych.

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak, jak profesjonalista. Przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. W ocenie Prezesa Urzędu, na podstawie informacji uzyskanych od Spółki podczas rozmowy przeprowadzonej telefonicznie lub w mieszkaniu konsumenta w czasie wizyty jej przedstawiciela przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że przedstawiona mu oferta jest ofertą pochodzącą od jego dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, a przedłożone do podpisu



dokumenty stanowią jedynie zmianę, na lepsze, warunków umowy zawartej z tym przedsiębiorcą w zakresie kwoty miesięcznego abonamentu.

Zdaniem Prezesa Urzędu, ocena omawianej praktyki dokonana z perspektywy ustalonego modelu przeciętnego konsumenta uzasadnia stwierdzenie, że może to być nieuczciwa praktyka rynkowa, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 *u.p.n.p.r.*, tj. działanie wprowadzające w błąd.

Art. 4 ust. 2 *u.p.n.p.r.* wskazuje, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności m.in. praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Zgodnie z art. 5 ust. 1 tej ustawy, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe⁴. W tej kwestii zauważyć należy także, że pod pojęciem decyzji dotyczącej umowy należy przy tym rozumieć nie tylko decyzję o zawarciu umowy, ale również decyzję bezpośrednio z nią związaną, przykładowo podejmowaną w następstwie oferty handlowej na etapie poprzedzającym zawarcie umowy, tj. decyzję o umówieniu spotkania z przedstawicielem Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta⁵.

Ponadto art. 5 ust. 2 pkt 1 *u.p.n.p.r.* przewiduje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Uwzględniając przesłanki określone w ww. przepisach *u.p.n.p.r.*, należy rozważyć, czy informacje przekazywane przez przedstawicieli Spółki w rozmowach telefonicznych i podczas ich wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta mogą wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd co do podmiotu, w imieniu którego prezentowana jest oferta oraz celu wizyty (rozmowy) i przedmiotu oferowanej usługi, a przez to, czy mogą powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Art. 5 ust. 4 *u.p.n.p.r.* precyzuje, że przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Na wstępie zauważenia wymaga okoliczność, że informację o tożsamości przedsiębiorcy kontaktującego się z konsumentem należy uznać za podstawowe dane, od których przekazania powinna zostać rozpoczęta relacja przedsiębiorca-konsument. Potencjalna strona stosunku prawnego musi bowiem wiedzieć, z kim dokonuje lub ma dokonać czynności prawnej polegającej na zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Od tej informacji zależeć mogą dalsze ustalenia danego zobowiązania. Obowiązek przedstawienia się przedsiębiorcy w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa wynika z art. 12 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 134, dalej również jako: „*u.p.k.*”). Zgodnie z tym przepisem, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o (...) 2) swoich danych

⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14 września 2005 r., sygn. akt: I ACa 149/05, LEX nr 177010.

⁵ Wytoczne dotyczące wykonania/stosowania Dyrektywy 2005/29 w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych, SWD(2016) 163/2, str. 41 - 43.



identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, numerze, pod którym został zarejestrowany. Ponadto, jeżeli umowa jest zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, o których mowa powyżej, identyfikujące tego przedsiębiorcę (art. 12 ust. 2 *u.p.k.*).

Prezes Urzędu ustalił, że podczas rozmów telefonicznych konsultanci przekazują konsumentom nieprawdziwe informacje o tożsamości Spółki, sugerując lub wskazując wprost, że reprezentują dotychczasowego operatora konsumenta (czyli faktycznie dostawcę usług telekomunikacyjnych). Otrzymując takie informacje przeciętny konsument może uznać, że propozycja umówienia spotkania z przedstawicielem Nowej Telefonii lub obniżenia abonamentu pochodzi od przedsiębiorcy, z którego usług aktualnie korzysta. Wprowadzenie w błąd ma miejsce zarówno w trakcie rozmów telefonicznych, jak i tych przeprowadzanych w miejscu zamieszkania konsumentów. Jak już wskazywano wcześniej, na podstawie pism konsumentów oraz innych materiałów i dokumentów zgromadzonych w ramach niniejszego postępowania ustalono, że konsultanci oraz przedstawiciele albo wskazują wprost, że kontaktują się w imieniu dotychczasowego dostawcy usług konsumenta (np. *Jego wizytę poprzedził telefon, w którym osoba telefonująca przedstawiła się, że dzwoni z firmy Orange*) albo prowadzą rozmowę w taki sposób, aby stworzyć u niego takie wyobrażenie (np.: (...) *przedstawiciel handlowy przybył na moją posesję i poinformował mnie, że kończy nam się umowa na tel. domowy (...) w związku z tym byłem przekonany że podpisując deklarację przedłużam umowę w sieci „Orange” lub W szczególności wprowadził mnie w błąd, wywierając we mnie przeświadczenie, że zmiana warunków umowy dotyczy obecnego operatora, to jest Orange (...)*), nie informując jednocześnie, na rzecz jakiego podmiotu podejmują swoje działania. Pierwsi z nich w zakresie umówienia wizyty przedstawiciela w mieszkaniu konsumenta oraz prezentowania oferty (np. *Kobieta, która dzwoniła, powiedziała, że dzwoni z Orange i że jest taka możliwość, żeby teraz obniżyć rachunek do 15 zł miesięcznie, czy się zgadzam. Jeżeli się zgodzę to przyjedzie kurier*), a drudzy z nich dodatkowo w kwestii dokumentów przedkładanych konsumentom do podpisu (np.: *Pan, który mnie odwiedził w moim domu przedstawił się jako pracownik firmy Orange Polska S.A. (...) Dał mi on bowiem dużo dokumentów do podpisania nie wyjaśniając mi niczego (...)* lub *Mężczyzna powiedział, że obniży nam abonament o 10 zł, że w październiku 2017 r. z Orange przyjdzie jeszcze normalna faktura, a już w listopadzie 2017 r. też z Orange już faktura obniżona o 10 zł* lub *Przedstawiciel firmy zapewnił, że podpisanie dokumentów to jedynie zmiana dotychczasowych warunków umowy- na mniejszą opłatę abonamentową i nowy aparat telefoniczny*).

W powyżej określonej kwestii zauważyć należy, że podanie nazwy dotychczasowego dostawcy usług lub podjęcie działań mających na celu przekonanie konsumenta, że osoba działająca w imieniu i na rzecz Spółki reprezentuje taki podmiot, może wywołać u konsumenta poczucie zaufania i pewności, że rozmawia ze swoim dotychczasowym usługodawcą. Z tego względu konsument może być uprawniony do przyjęcia założenia, że przekazywane mu informacje są prawdziwe. Przeciętny konsument nie ma żadnych wskazówek czy sygnałów by podejrzewać, że otrzymał całkowicie mylne informacje w tym zakresie, których celem jest wyrażenie przez niego zgody na wizytę przedstawiciela (w przypadku kontaktu telefonicznego) i pozyskanie przez Spółkę nowego klienta (w przypadku obu rozmów).

Również inne informacje przekazywane konsumentowi w trakcie rozmowy mogą sprawiać, że odbiorca identyfikuje osobę kontaktującą się z nim (telefonicznie lub osobiście) jako przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, z którym jest związany umową. W tym celu przedstawiciele Spółki mogą posługiwać się np. siatką pojęciową charakterystyczną dla



obowiązujących stosunków umownych, proponując np. „obniżkę” rachunku lub abonamentu czy „przedłużenie umowy”, które to pojęcia przeciętny konsument odbiera dosłownie. Tego rodzaju propozycję złożyć może jedynie aktualny dostawca usług telekomunikacyjnych konsumenta. Jego konkurent może co najwyżej zaproponować konsumentowi korzystniejszą cenę usług jako rezultat zawarcia umowy, nie ma natomiast możliwości „obniżenia” aktualnie opłacanego przez konsumenta abonamentu.

Niewątpliwie otrzymując ww. propozycję przeciętny konsument może koncentrować swoją uwagę przede wszystkim na korzyściach, jakie może uzyskać lub na pewno uzyskać, jeżeli z niej skorzysta. Przedstawiona propozycja może mieć przy tym szczególne znaczenie dla przeciętnego konsumenta, ponieważ dotyczy zmiany dotychczasowej umowy na korzystniejszą finansowo w zakresie opłat stałych, tj. ponoszonych przez abonenta co miesiąc. Powyższe stwierdzenie jest związane z tym, że cena jest środkiem, który w najprostszy i najszybszy sposób oddziałuje na decyzje gospodarcze konsumentów. Jest ona elementem najczęściej wykorzystywanym przez przedsiębiorców jako swoisty magnes w walce rynkowej o klientów⁶. Wysokość opłaty jest jednym z ważniejszych, a dla wielu najbardziej istotnym czynnikiem w wyborze każdego produktu (usługi). Również przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych aspekt finansowy należy do relewantnych czynników wpływających na decyzję konsumenta. Przeciętny odbiorca takich usług ma na względzie wysokość opłaty abonamentowej i dąży do tego, aby była ona na jak najniższym poziomie. Trzeba zatem wskazać, że odwoływanie się do kwestii finansowych (postulowanie się ceną w szeroko pojętych działaniach marketingowych) powinno ze strony przedsiębiorcy cechować się zachowaniem szczególnej przejrzystości dla konsumentów.

Przeciętny konsument może poza tym uznać, że osoba, z którą rozmawia, rzeczywiście reprezentuje jego dostawcę usług, skoro wie, że do tej pory płacił wyższy abonament niż ten proponowany w rozmowie. Z tego względu, stopień uwagi i ostrożności przeciętnego konsumenta może być niższy niż przeciętny w sytuacji, gdyby Spółka nie odwoływała się do takich okoliczności. Dla przeciętnego konsumenta logiczne jest po pierwsze, że osoba niemająca żadnych związków z jego dostawcą usług nie mogłaby mieć takiej wiedzy. Wskazane okoliczności mogą eliminować niepewność przeciętnego konsumenta co do tożsamości jego rozmówcy, a przez to wzbudzać jego zaufanie zarówno do rozmówcy, jak i otrzymanej propozycji. Uwzględniając ponadto, że obniżenie opłat za usługi telekomunikacyjne dla stałych klientów nie jest czymś wyjątkowym, przeciętny konsument może uznać informację o obniżeniu abonamentu przez dotychczasowego dostawcę usług za wiarygodną i jednocześnie uzasadnioną. Przeciętny konsument wie, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni zabiegają nie tylko o nowych klientów, ale również o utrzymanie dotychczasowych, m.in. poprzez niższą, bardziej atrakcyjną dla abonenta cenę usług. Z powyżej określonych przyczyn przeciętny konsument może wyrazić zgodę na wizytę przedstawiciela Spółki w jego domu lub złożyć podpisy na przedkładanych mu dokumentach, aby skorzystać z korzystnej dla niego finansowo, jak przypuszcza, oferty.

Ponadto w przypadku rozmów przeprowadzanych w miejscu zamieszkania konsumenta zauważyć należy również, że o odbiorze przekazu Spółki przez przeciętnego konsumenta niewątpliwie mogą decydować też nieprawdziwe informacje przekazywane przez przedstawiciela reprezentującego Nową Telefonię, tj. dotyczące tego, że dotychczasowa, obowiązująca konsumenta umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zmieni się tylko w zakresie opłaty za abonament. Przedstawiciele wskazują wprost lub sugerują, że opłata

⁶ M. Sieradzka, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*, Warszawa 2008, str. 159.



za abonament będzie niższa, natomiast w pozostałym zakresie umowa nie zmieni się, a więc nadal będzie to umowa zawarta z tym samym co do tej pory dostawcą usług. W swoich pismach opisując przebieg takiej wizyty konsumentów zauważyli m.in., że: *Miał być niższy abonament a nie inny operator lub Przedstawiciel firmy zapewnił, że podpisanie dokumentów to jedynie zmiana dotychczasowych warunków umowy na mniejszą opłatę abonamentową i nowy aparat telefoniczny (...).*

W toku rozmowy przeciętny konsument może nie być w stanie ustalić, czy otrzymane od przedstawiciela Spółki informacje lub też jego zapewnienia są prawdziwe. Na ich podstawie przeciętny konsument może dojść do wniosku, że faktycznie rozmawia z przedstawicielem swojego dotychczasowego dostawcy usług. Niewątpliwie takie mylne przekonanie u przeciętnego konsumenta może powodować, że stopień jego uwagi i ostrożności jest niższy, niż w sytuacji, gdyby w trakcie rozmowy uzyskał rzetelne informacje o podmiocie proponującym mu obniżenie abonamentu. Przeciętny konsument z większym stopniem ostrożności i uwagi podchodzi bowiem do propozycji czy ofert pochodzących od zupełnie nieznanego mu przedsiębiorcy, niż do propozycji i ofert składanych przez jego dotychczasowego, znanego mu dobrze dostawcy usług. W niniejszym przypadku przeciętny konsument może uznać, że skoro uzyskuje zapewnienie ze strony przedstawiciela, że zmieni się tylko abonament u dotychczasowego dostawcy usług, to faktycznie tak będzie.

Zdaniem Prezesa Urzędu przebieg rozmów prowadzonych przez konsultantów oraz przedstawicieli Spółki może nie pozwalać przeciętnemu konsumentowi na zorientowanie się i ustalenie, że umawiana wizyta w jego miejscu zamieszkania lub proponowane czy zapowiadane obniżenie abonamentu jest faktycznie elementem oferty handlowej Spółki, czyli innego dostawcy usług niż ten, który do tej pory świadczył na jego rzecz usługi telekomunikacyjne. Na podstawie uzyskanych w toku rozmowy informacji przeciętny konsument może nie być też w stanie ustalić, że celem przyszłej wizyty przedstawiciela, czy też złożenia podpisów na przedłożonych dokumentach jest zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką, a nie zmiana warunków obowiązującej umowy, wiążącej go z dotychczasowym dostawcą usług. Osoby działające w imieniu i na rzecz Nowej Telefonii prowadzą rozmowy w taki sposób, aby konsument nie tylko nie zorientował się, że działają w imieniu nieznanego mu bliżej przedsiębiorcy, ale aby móc wywołać w nim przekonanie, że rozmowa dotyczy umowy wiążącej go z dotychczasowym dostawcą.

Dodatkowo w przypadku wizyt przedstawicieli w miejscu zamieszkania konsumentów istotne znaczenie ma również ustalony wcześniej fakt, że osoby reprezentujące Przedsiębiorcę upewniają się również, czy wcześniej konsument otrzymał już telefon w sprawie ich przyjazdu oraz możliwości zawarcia umowy na korzystniejszych warunkach. Takie działanie może utwierdzać konsumenta w błędnym przekonaniu, że skontaktował się z nim dotychczasowy dostawca usług telekomunikacyjnych. W konsekwencji tego może być on przekonany, że celem wizyty przedstawiciela jest podpisanie dokumentów zmieniających zawartą przez niego umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym dostawcą usług w zakresie wysokości opłaty za abonament.

Na wprowadzenie w błąd mogą mieć dodatkowo wpływ czynniki związane z przebiegiem wizyty przedstawiciela w miejscu zamieszkania konsumentów, tj. pośpieszne załatwianie sprawy, uniemożliwienie zaznajomienia się z dokumentacją umowną (o ile została przekazana). Powyżej wskazane okoliczności mogą wywoływać u konsumenta wrażenie, że ze złożeniem podpisu na dokumentach przedkładanych mu przez przedstawiciela Nowej Telefonii nie wiążą się żadne doniosłe skutki (np. wypowiedzenie umowy zawartej



z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych). Takie stwierdzenie jest związane z tym, że w ustalonych okolicznościach przeciętny konsument polega w głównej mierze na informacjach ustnych, które otrzymuje bezpośrednio od osoby przebywającej w jego miejscu zamieszkania.

W świetle powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, przekazywane przez Spółkę informacje w rozmowach telefonicznych oraz tych przeprowadzonych podczas wizyt w miejscach zamieszkania konsumentów są nieprawdziwe i mogą wprowadzać konsumenta w błąd co do jej tożsamości oraz rzeczywistego celu wizyty (rozmowy) przedstawiciela Nowej Telefonii i przedmiotu oferowanej mu usługi, wpływając zarazem na podjęcie lub możliwość podjęcia przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z art. 2 pkt 7 *u.p.n.p.r.*, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. Nieuczciwa praktyka rynkowa polegająca na wprowadzającym w błąd działaniu nie musi finalnie prowadzić do dokonania przez przeciętnego konsumenta czynności prawnej. Decyzja dotycząca umowy, o której mowa w *u.p.n.p.r.*, ma szerszy zakres niż instytucja błędu uregulowana w art. 84 i nast. *ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny* (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145). Elementem konstrukcyjnym decyzji konsumenta nie jest objęty sam fakt jej dokonania, czyli w analizowanym przypadku skorzystanie z oferty i zawarcie umowy ze Spółką. Wystarczająca jest potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta.

W rozpatrywanej sprawie decyzja ta może polegać więc np. na wyrażeniu zgody przez przeciętnego konsumenta na wizytę przedstawiciela Spółki w celu zaprezentowania jej oferty oraz dopełnienia formalności niezbędnych do zawarcia nowej umowy, czy zainteresowaniu się propozycją Przedsiębiorcy i kontynuowaniu rozmowy (telefonicznej oraz przeprowadzanej w miejscu zamieszkania konsumenta), aby uzyskać informacje o prezentowanej ofercie, czy podpisaniu umowy gwarantującej mu, jak przypuszcza, proponowaną obniżkę abonamentu lub przedłużenie dotychczasowej umowy. W świetle przekazanych przez przedstawiciela Nowej Telefonii informacji konsument może być uprawniony do uznania, że decyduje się na obniżkę uiszczanych przez niego opłat u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych. Powyższe stwierdzenie jest związane z tym, że kluczowe znaczenie ma wewnętrzne przekonanie konsumenta i dokonany przez niego odbiór przekazu Spółki w chwili zapoznania się z nim, a zatem w chwili uzyskania zakwestionowanych informacji od jej przedstawicieli.

Jednocześnie wskazać należy, że informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług telekomunikacyjnych (lub *a contrario* jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Konsument, sądząc, że decyduje się na zmianę warunków umowy z przedsiębiorcą, z którym konsumenta łączy - często wieloletnia - historia stosunków prawnych, działa w oparciu o zaufanie do tego konkretnego podmiotu. Tym samym działania zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego konsumentowi propozycję zawarcia umowy mogą powodować przyjęcie przedstawionej mu propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach konsument by nie przyjął lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy.



Uzasadnione jest przy tym stwierdzenie, że gdyby konsument wiedział, że informacje, które otrzymał nie są prawdziwe, tj. że w rzeczywistości przedstawiono mu ofertę Spółki, której przyjęcie oznacza zawarcie z Nową Telefonią nowej umowy, a nie zmianę umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą, mógłby nie podjąć lub nie podjąłby ww. decyzji dotyczącej umowy. W swoich skargach i pismach konsumenci podkreślili, że zdecydowali się na podpisanie dokumentów umownych tylko dlatego, że byli przekonani o tym, że jest to oferta przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, z którego usług korzystają i są zadowoleni.

Zdaniem Prezesa UOKiK, przeciętny konsument zdaje sobie sprawę, że podpisanie kolejnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy wiążącej go umowie z jego dotychczasowym dostawcą usług, skutkować będzie przeniesieniem jego numeru do nowego dostawcy usług. Taka decyzja może wiązać się dla konsumentów z koniecznością zwrotu części przyznanej im w ramach promocji ulgi, w przypadku konsumentów mających umowy zawarte na czas określony lub pozostających w trakcie okresu zobowiązania (dotyczy to umów na czas nieokreślony), w związku z rozwiązaniem umowy z dotychczasowym dostawcą ww. usług (powyżej opisana kwestia zwrotu części ulgi została uregulowana m.in. w art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. z 2018 r. poz. 1954, z późn. zm.). Z kolei, w przypadku podjęcia przez konsumentów decyzji o jednostronnym rozwiązaniu umowy na czas oznaczony zawartej ze Spółką, konsumenci będą zobowiązani ponieść ww. koszty na rzecz Nowej Telefonii [np. § 10 ust. 3 i 4 *Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu* oraz *Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych* (karty nr 77 - 78 i 1375), § 6 *Szczegółowych Warunków Promocji „Abonamenty Nowa Telefonía Dla Klienta INDYWIDUALNEGO”* (karta nr 92)]. Z tych również przyczyn przeciętny konsument mógłby nie podjąć decyzji dotyczącej umowy w rozumieniu art. 2 pkt 7 *u.p.n.p.r.*, gdyby wiedział, że przedstawiono mu ofertę Spółki, a nie jego dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Niezależnie od powyższego zauważyć należy, że stosowany przez Spółkę dokument o nazwie: *Oświadczenie klienta* może stanowić [usunięto] jej interesu przed zarzutami konsumentów o wprowadzeniu ich w błąd przez przedstawicieli działających w jej imieniu. Jest to bowiem jeden z wielu dokumentów, jakie w trakcie krótkiego spotkania z konsumentami osoby reprezentujące Nową Telefonię przedkładają im do podpisu, z którym jak wskazują m.in. pisma konsumentów, rzeczników konsumentów oraz protokoły przesłuchań świadków nie mogą się swobodnie zapoznać. W tej kwestii warto mieć na uwadze również to, że konsumenci w trakcie wizyt przedstawicieli Przedsiębiorcy w ich miejscach zamieszkania mogą być przekonani, że rozmawiają z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych, przez co ich czujność mogła być obniżona. Niezależnie od tego podkreślić należy, że podpisanie takiego oświadczenia nie ma żadnego wpływu na fakt, że konsumentom zostały przekazane wprowadzające w błąd informacje, na podstawie których mogli podjąć decyzję rynkową, której inaczej by nie podjęli. Ponadto ww. dokument nie ma znaczenia w odniesieniu do decyzji rynkowych konsumentów podejmowanych tylko pod wpływem rozmowy telefonicznej (np. wyrażenie przez konsumenta zgody na wizytę przedstawiciela Spółki w jego miejscu zamieszkania). Z tego względu, w ocenie Prezesa UOKiK, powoływanie się przez Przedsiębiorcę na fakt podpisywania przez konsumentów ww. dokumentu nie zasługuje na uwzględnienie.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, działanie Przedsiębiorcy polegające na możliwości wprowadzaniu konsumentów w błąd co do tożsamości Przedsiębiorcy, tj. wskazywanie lub sugerowanie konsumentom przez osoby działające w imieniu i na



rzecz Spółki, że reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, jak i wskazania lub sugestie ww. osób, że podpisanie przez konsumentów przedstawionych im dokumentów związane jest jedynie ze zmianą warunków dotychczasowej umowy, podczas gdy w rzeczywistości wiąże się z zawarciem nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz zmianą dostawcy ww. usług, może wypełniać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, ograniczając się jedynie do sprecyzowania (art. 24 ust. 3), że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą i działania, i zaniechania. Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ww. ustawy, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym *naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach*⁷.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że określenie stałego, czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest ani możliwe, ani zasadne. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest powiązane z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego dokonywanych czynności. Przejawem tego jest m.in. prawo konsumenta do uzyskania od przedstawiciela działającego w imieniu i na rzecz Spółki prawdziwej informacji o podmiocie, z którym w jego miejscu zamieszkania jest zawierana umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz o przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu wizyty (rozmowy) ww. osoby.

Zdaniem Prezesa UOKiK działanie Nowej Telefonii mogło powodować naruszenie interesów zarówno ekonomicznych (możliwość poniesienia znacznych kosztów wynikających z konieczności zwrotu ulgi przyznanej przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług lub Przedsiębiorcą, czy też wybór oferty, która może okazać się mniej korzystna finansowo niż inne dostępne na rynku oferty usług telekomunikacyjnych), jak i pozaekonomicznych (utrudnianie konsumentom podjęcia świadomej decyzji dotyczącej

⁷ Patrz: Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08, LEX nr 505386, wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r., sygn. akt: VI ACa 539/09, LEX nr 672465.



zakończenia stosunku umownego z dotychczasowym dostawcą usług i zawarcia nowej umowy ze Spółką, a w przypadku rozmów telefonicznych również sama decyzja konsumentów o wyrażeniu zgody na wizytę przedstawiciela Nowej Telefonii w miejscu ich zamieszkania) konsumentów jako zbiorowości lub im zagraża.

Na opisywane powyżej działanie Przedsiębiorcy mógł być narażony każdy konsument, z którym skontaktował się przedstawiciel Spółki w celu umówienia wizyty w jego miejscu zamieszkania, przedstawienia oferty Nowej Telefonii oraz zawarcia z nią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. **W rozpatrywanej sprawie możemy mieć więc do czynienia z działaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.**

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznać należy za uprawdopodobnione stosowanie przez Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy

Stosownie do art. 28 ust. 1 tej ustawy: *jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji (...) będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.*

Analiza powyższego przepisu wskazuje, że ma on zastosowanie w przypadku, kiedy zostały spełnione łącznie następujące przesłanki:

- 1) uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- 2) złożenie wniosku przez przedsiębiorcę do zobowiązania się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 3) uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Spełnienie przesłanki z pkt 1) zostało opisanej powyżej. Konieczne jest zatem zbadanie, czy zostały spełnione dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej.

Po zawiadomieniu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o sformułowanym w nim zarzucie Spółka w pierwszym piśmie zadeklarowała, że podejmie działania mające na celu usunięcie skutków zarzucanego jej naruszenia w ten sposób, że *kary omyłkowo naliczone (lub faktury) zostaną skorygowane, jeśli na dzień sporządzenia dzisiejszego pisma Spółka omyłkowo tego nie uczyniła.* Powyżej określoną deklarację Spółka potwierdziła w piśmie z dnia 17 sierpnia 2018 r. (karta nr 1119) Następnie w toku prowadzonego postępowania Nowa Telefonia złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w tym przedstawiła swoją propozycję zobowiązania. Zobowiązanie Przedsiębiorcy było następnie modyfikowane i doprecyzowywane w drodze kolejnych pism ze względu na m.in. uwagi zgłaszane przez organ ochrony konsumentów. Ostatecznie z uwagi na to, że Spółka



zaprzestała podejmowania działania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, zobowiązała się ona do podjęcia działań zmierzających do usunięcia negatywnych skutków zarzuconej jej praktyki. Treść zobowiązania Nowej Telefonii została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji, tj. w punktach I.A. - I.I. (str. 1 - 5).

Niezależnie od powyższego Spółka w swoich pismach z dnia 7 maja 2019 r. (karty nr 1733 - 1741) oraz 10 lipca 2019 r. (karta nr 1797) dodatkowo wyjaśniła kilka kwestii związanych ze złożonym przez nią zobowiązaniem oraz przekazała m.in. następujące oświadczenia oraz deklaracje:

- pod pojęciem: „kara” i „opłata”, o których mowa w punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji, *należy rozumieć opłatę wyrównawczą/ulgę jest to kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartości za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta,*
- pojęcie „anulowanie naliczonych opłat lub kar” jest tożsame z określeniem „umorzenie kar lub opłat wyrównawczych”,
- w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji/skargi dotyczącej praktyki określonej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji Nowa Telefonia wskazała, że konsumenci, którzy zdecydują się na rozwiązanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie będą zobowiązani do ponoszenia jakichkolwiek kosztów związanych z tą okolicznością (np. kwestia zwrotu części przyznanej im ulgi),
- pisma kierowane do konsumentów będą miały charakter zindywidualizowany, tj. ich treść zostanie dostosowana do zakresu zobowiązania, jaki będzie dotyczył poszczególnych konsumentów,
- w razie nieotrzymania przez Przedsiębiorcę informacji o numerze rachunku bankowego, na który należy przekazać przysługującą konsumentowi rekompensatę, należna kwota zostanie mu wypłacona poprzez skierowanie do niego przekazu pocztowego.

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

Spółka na początkowym etapie toczącego się postępowania zadeklarowała podjęcie działań mających na celu usunięcie skutków zarzucanego jej naruszenia, a następnie złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Uwzględniając ostateczne założenia zobowiązania przedstawionego przez Nową Telefonię, a także zaniechanie stosowania kwestionowanej praktyki, Prezes Urzędu uznał za zasadne jego przyjęcie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Ponadto przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucaną przez Prezesa Urzędu praktyką.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Przedsiębiorcę działań ma na celu realne usunięcie skutków stosowanej praktyki. Jest to związane m.in. z tym, że Spółka:

- przeprowadzi przegląd zgłoszeń reklamacyjnych / skarg konsumentów z okresu od 1 stycznia 2016 r. do dnia wydania decyzji dotyczących praktyki będącej przedmiotem niniejszego postępowania (dalej również jako: „skargi”) oraz pozytywnie je rozpatrzy, jeśli nie zostało to uczynione przed wydaniem niniejszej decyzji,
- umorzy lub zwróci naliczone opłaty lub kary konsumentom, którzy w związku z nierozpatrzeniem lub negatywnym rozpatrzeniem ich skarg ponieśli je lub są nadal zobowiązani do ich uiszczenia,



- umożliwi konsumentom, którzy pomimo zgłoszenia skargi i negatywnego jej rozpatrzenia lub nierozpatrzenia nadal pozostają abonentami Nowej Telefonii, rozwiązanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez konieczności ponoszenia przez nich jakichkolwiek kosztów związanych z tą okolicznością, tj. zwrotu przyznanej ulgi.

Należy podkreślić, że usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje również przyznanie rekompensaty pieniężnej w wysokości 60 zł wszystkim konsumentom, którzy do dnia wydania niniejszej decyzji zgłoszyli reklamacyjnie / skargę zdefiniowane w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji. Z tego względu w aspekcie ekonomicznym konsumenci uzyskują realną korzyść.

Pożądanym dopełnieniem tych zobowiązań będzie opublikowanie odpowiedniego oświadczenia oraz treści decyzji na stronie internetowej Spółki (www.nowa-telefonia.pl), które to działania spełnią funkcję prewencyjną i edukacyjną wobec innych uczestników rynku i pozwolą ustrzec przedsiębiorców i konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań. Realizacja zadeklarowanych przez Spółkę działań informacyjno-edukacyjnych pozwoli na zrehabilitowanie faktu, iż na skutek jej działań mogły również zostać naruszone pozaekonomiczne interesy nieoznaczonego kręgu obecnych i potencjalnych klientów Nowej Telefonii.

Ponadto wypełnienie wnioskowanego przez Przedsiębiorcę zobowiązania pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego oraz osiągnięcie głównych celów decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkiego i efektywnego załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu uznał za celowe przyjęcia zobowiązania Spółki w kształcie przez nią zaproponowanym.

Nowa Telefonía Sp. z o.o. zaproponowała wykonanie poszczególnych elementów swojego zobowiązania w następujących terminach:

- 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie punktu I.I. sentencji niniejszej decyzji,
- 3 (trzech) miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji w zakresie punktu I.A. sentencji niniejszej decyzji,
- 4 (czterech) miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji w zakresie punktu I.E., I.F. i I.G. sentencji niniejszej decyzji,
- do 6 (sześciu) miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji w zakresie punktu I.B., I.C., I.D. i I.H. sentencji niniejszej decyzji.

Biorąc pod uwagę wymagania czasowe i organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane terminy wykonania zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczną realizację.

Powyższe wskazuje, że przesłanka określona w punkcie 3) również została spełniona.

Wobec tego orzeczono jak w pkt I. sentencji niniejszej decyzji.

Obowiązek złożenia sprawozdania o realizacji nałożonego zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 *u.o.k.k.* 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. Zgodnie



z tym przepisem Nowa Telefonia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 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**⁸. W punkcie tym wskazano również terminy, w jakich należy je przedstawić organowi ochrony konsumentów. Terminy te są następujące:

- na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem wysyłki do konsumentów komunikatów, o których mowa w punkcie I.E. 1., I.F. 1. oraz I.G. 1. sentencji niniejszej decyzji w zakresie przekazania ich wzorów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o czym mowa w punkcie II.1) sentencji niniejszej decyzji,
- 9 miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji w zakresie informacji i dokumentów określonych w punktach II.2) - II.11) sentencji niniejszej decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu informacje i dokumenty określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji** są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy Spółka faktycznie wywiązała się z nałożonego na nią zobowiązania. Ponadto wyznaczone Przedsiębiorcy terminy dotyczące przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania są racjonalne z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie terminy te umożliwią Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Nową Telefonię. Dodatkowo podkreślić należy, że zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminach składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji⁹.

Wobec tego orzeczono jak w pkt II. sentencji decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku - Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2018 r. poz. 1360, z późn. zm., dalej również jako: „k.p.c.”) - od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, wnoszone 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 2019 r. poz. 785, z późn. zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 *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. 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.

⁸ Z ich treścią można się zapoznać na str. 5 - 12 niniejszej decyzji.

⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.



Stosownie do treści art. 117 § 1 *k.p.c.* strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Jednocześnie art. 117 § 3 *k.p.c.* 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 *k.p.c.* 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

