



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
CEZARY BANASIŃSKI**

DDK-61-46/05/ŁW

Warszawa, dn. 31 stycznia 2006 r.

DECYZJA Nr DDK-2/2006

Na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Tekst jednolity Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Spółce Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje, że działania Telekomunikacji Polskiej S.A. polegające na żądaniu uiszczania przez abonentów posiadających umowy o świadczenie usługi neostrada tp zawarte na czas określony opłat za przedterminowe rozwiązanie umowy, wobec braku akceptacji przez nich podwyższonych cen usługi neostrada tp, naruszają przepis art. 61 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800; Dz. U. z 2004 r. Nr 273, poz. 2703; Dz. U. z 2005 r., Nr 163, poz. 1362; Dz. U. z 2005 r., Nr 267, poz. 2258) i jako takie stanowią **praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mając na uwadze napływające do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacje sygnalizujące nieprawidłowości, jakie mają miejsce w związku z działaniami Telekomunikacji Polskiej S.A., zwanej dalej Spółką lub TP S.A., polegającymi na pobieraniu przez Spółkę opłat za przedterminowe rozwiązanie umów o świadczenie usługi neostrada tp zawartych na czas określony, wobec braku akceptacji przez abonentów podwyższonych cen usługi neostrada tp.

W toku postępowania Telekomunikacja Polska S.A. została zobowiązana do przedstawienia stanowiska odnośnie do kwestii będących przedmiotem postępowania. Pismami z dnia 2 czerwca 2005 r. (karty nr 17 - 24) oraz z dnia 20 lipca 2005 r. (karty nr 28 - 48) Spółka przedłożyła wyjaśnienia w przedmiocie sprawy.

Spółka wyjaśniła, że zgodnie z aktualną ofertą TP S.A., możliwe jest zawarcie umowy o świadczenie usługi neostrada tp na czas nieokreślony lub na czas określony (a także, w okresie obowiązywania promocji, na warunkach określonych w odpowiednim regulaminie i cenniku promocji). W dalszych wyjaśnieniach Telekomunikacja Polska S.A. wskazała, że zawarcie umowy na czas określony, jak i zawarcie umowy na warunkach promocyjnych, jest

związane z ulgą, jaką TP S.A. przyznaje abonentowi w związku ze zobowiązaniem się abonenta do korzystania z usługi neostrada tp przez określony czas. Następnie, Spółka powołała się na przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, zgodnie z którym w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta przed ustalonym terminem nie może przekroczyć określonej w umowie ulgi przyznanej abonentowi. W związku z tym Spółka wyjaśniła, że w przypadku rezygnacji abonenta z usługi neostrada tp jest uprawniona do wystąpienia z roszczeniem o zwrot kwoty nie przekraczającej ulgi przyznanej abonentowi. Wysokość tego roszczenia w odniesieniu do umów na czas określony została przez TP S.A. wskazana w cenniku usługi neostrada tp w tabeli 6 pkt 4 (w przypadku umów zawieranych na warunkach promocyjnych – w regulaminie promocji). Jednocześnie przepis art. 61 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego uprawnia dostawcę usług do wystąpienia z roszczeniem o zwrot ulgi przyznanej abonentowi, w przypadku rozwiązania przez abonenta umowy na skutek nie zaakceptowania podwyżki cen.

Odnosnie do kwestii art. 30 ust. 2 i 3 regulaminu świadczenia usługi neostrada tp, stanowiącego, iż w przypadku otrzymania przez abonenta informacji o zmianie cennika ma on prawo wypowiedzieć umowę w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji finansowych, Spółka wyjaśniła, że jest to przepis ogólny regulaminu, który zgodnie z art. 385 § 1 kodeksu cywilnego nie obowiązuje w przypadku gdy umowa zawarta z abonentem określa odmienne warunki świadczenia usług. W sytuacji zatem, gdy abonent zawiera umowę przewidującą ulgę i w umowie tej zobowiązuje się do korzystania z usług przez czas określony, jednocześnie akceptuje cennik lub regulamin promocji, który przewiduje zwrot ulgi przyznanej w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy.

W wyniku analizy przedstawionego stanowiska Spółki, jak również postanowień umowy o świadczenie usługi neostrada tp, pod kątem przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, Prezes Urzędu postanowił w dniu 29 września 2005 r. o zamknięciu postępowania w sprawie uznając, iż zaistniała podstawa wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu wszczął w dniu 29 września 2005 r. postępowanie w sprawie pobierania przez Spółkę Telekomunikacja Polska S.A. od abonentów posiadających umowy o świadczenie usługi neostrada tp zawarte na czas określony, opłat za przedterminowe rozwiązanie umowy w sytuacji podwyższenia cen usługi przez Spółkę, co może być niezgodne z przepisami art. 61 ust. 6 w zw. z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, a przez to może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej ustawą.

Do akt postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumentację zgromadzoną w toku postępowania wyjaśniającego.

W toku postępowania Telekomunikacja Polska S.A., w piśmie z dnia 21 października 2005 r. (karty nr 80 - 84), przedstawiła stanowisko w sprawie. TP S.A. wskazała, iż przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego odnosi się do przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym także o zapewnienie przyłączenia do sieci, związanego z ulgą przyznaną abonentowi i nie określa szczególnego rodzaju umów. Według Spółki,

przesłanką stosowania tego przepisu jest fakt występowania ulgi, przez co należy przyjąć, iż wchodzi tu w grę zarówno umowy na czas określony (tzw. umowy lojalnościowe) jak i umowy promocyjne (obejmujące zniżki w opłatach lub cenach urządzeń). Oba rodzaje umów uwzględniają zatem w związku ze swoim charakterem ulgi (obniżki cen) w stosunku do ofert standardowych. Usługi świadczone po cenach niższych niż standardowe zwykle zawierają zobowiązania dla klienta, które są ekonomicznie uzasadnione – np. zobowiązania co do długości okresu korzystania z usługi pozwalające na pokrycie poniesionych kosztów związanych przykładowo z przyłączeniem klienta do sieci. W ocenie Telekomunikacji Polskiej S.A. umowa zawierana na czas określony jest typowym przykładem umowy, w której w zamian za zobowiązanie się abonenta do korzystania z usługi przez czas określony w umowie, dostawca usług (TP S.A.) udziela abonentowi obniżki w stosunku do oferty standardowej jaką jest umowa na czas nieokreślony. Co więcej, praktyka Spółki w tym zakresie nie odbiega od przyjętych na rynku standardów. Zawierane są bowiem na rynku zarówno umowy terminowe (lojalnościowe), jak i umowy promocyjne zawierające ulgi. Mając na uwadze fakt, iż przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego określa zakres dopuszczalnych roszczeń dostawcy, związanych z rozwiązaniem umowy przewidującej ulgi w opłatach pobieranych od abonenta, w porównaniu z warunkami standardowymi, w opinii TP S.A., informacje zawarte w cenniku usługi neostrada powinny prowadzić abonenta do przekonania, iż w związku z wyborem oferty niestandardowej – umowy na czas określony – otrzymuje on od dostawcy usług (TP S.A.) ulgę w wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy ceną usługi przy umowie zawartej na czas nieokreślony oraz ceną usługi przy umowie zawartej na czas określony. Telekomunikacja Polska S.A., umieszczając taką informację w jednym z dokumentów składających się na całość stosunku zobowiązaniowego, wyraziła przekonanie, iż w ten sposób wypełnia przesłankę wynikającą z przepisu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) strona postępowania została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zgromadzonych w sprawie materiałów dowodowych. W piśmie z dnia 30 listopada 2005 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 7 dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Spółka skorzystała z przysługującego jej prawa. W dniu 14 grudnia 2005 r. z aktami sprawy zapoznał się Pan Piotr Paśnik, jako pełnomocnik Telekomunikacji Polskiej S.A., na podstawie przedłożonego pełnomocnictwa.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Telekomunikacja Polska S.A. świadczy usługę neostrada tp abonentom TP S.A. w ramach możliwości technicznych w lokalach, w których Spółka świadczy usługę telefoniczną w oparciu o dostęp analogowy. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z usługi neostrada tp przez abonenta jest złożenie zamówienia, zawarcie umowy o świadczenie usługi neostrada tp i przeprowadzenie procesu rejestracji. Zasady świadczenia usługi określają postanowienia umowy o świadczenie usługi neostrada tp (karty nr 57 - 60), postanowienia regulaminu świadczenia usługi neostrada tp obowiązującego w okresie 1 maja 2004 r. – 30 kwietnia 2005 r. (karty nr 6 - 16) i obowiązującego od 1 sierpnia 2005 r. (karty nr 61 - 64) oraz cennik usługi neostrada tp obowiązujący od dnia 1 września 2005 r. (karty nr 65 - 69).

Postanowienie § 30 ust. 1 - 3 regulaminu świadczenia usługi neostrada tp obowiązującego w okresie 1 maja 2004 r. – 30 kwietnia 2005 r. stanowiło:

- „1. O zmianach Regulaminu lub cennika oraz terminach ich wprowadzenia TP S.A. informuje Klienta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego.*
- 2. W przypadku otrzymania informacji, o których mowa w ust. 1, Klient może wypowiedzieć umowę w ciągu jednego okresu rozliczeniowego.*
- 3. Wypowiedzenie Umowy w trybie opisanym w ust. 2 nie powoduje dla Klienta niekorzystnych konsekwencji finansowych.”*

Postanowienie cennika usługi neostrada tp, pkt 4 w tabeli 6 stanowi:

„Wypowiedzenie Umowy zawartej na czas określony za wyjątkiem § 13 ust. 2 oraz § 30 ust. 2 Regulaminu – opłata końcowa 40,00 zł brutto za każdy pełny okres rozliczeniowy korzystania przez Abonenta z Usługi przed terminem wypowiedzenia Umowy.”

Spółka zawiera umowy o świadczenie usługi neostrada tp na czas nieokreślony oraz na czas określony. Wskazane rodzaje umów różnią się między sobą wysokością opłaty, którą abonent jest zobowiązany opłacać. Opłaty te określa cennik usługi neostrada tp w tabeli 3 „Miesięczna opłata abonamentowa”. Dla przykładu wskazać należy, że opłata miesięczna za usługę neostrada tp opcja 128, w przypadku zawarcia umowy na czas określony – 12 miesięcy, wynosi 71,98 zł brutto, natomiast w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony wynosi 118, 34 zł brutto. Różnica ta nie ma jednak związku z jakąkolwiek ulgą przyznawaną abonentowi. Żaden z ww. rodzajów umowy nie zawiera postanowień określających taką ulgę – jej rodzaj, wysokość. Umowy na czas określony nie są umowami o charakterze promocyjnym.

Niezależnie od powyżej wskazanych rodzajów umów, w ofercie Spółki mogą znajdować się umowy o charakterze promocyjnym. Wówczas, usługa jest świadczona w oparciu o postanowienia umowy oraz regulamin i cennik promocji. Regulaminy promocji znajdujące się w ofercie Spółki w okresie od 1 marca 2004 r. do 1 marca 2005 r. zawierały wskazanie udzielanej abonentom ulgi związanej m.in. z obniżoną opłatą aktywacyjną, obniżoną ceną usługi we wskazanych okresach rozliczeniowych. Dla przykładu można wskazać, że regulamin promocji „neostrada tp więcej za mniej” (karta nr 35) w pkt 4 stanowił: *„Promocja polega na obniżeniu opłaty abonamentowej za okres promocyjny korzystania z usługi neostrada tp: do kwoty 59 zł netto dla opcji 512, do kwoty 99 zł netto dla opcji 1024.”* Regulamin „wiosennej promocji neostrady tp” (karta nr 44) w pkt 4 stwierdzał: *„Promocja polega na obniżeniu opłaty aktywacyjnej do wysokości 1 zł netto oraz opłaty abonamentowej do wysokości 1 zł netto za pierwsze 30 dni korzystania z usługi neostrada tp (okres promocyjny).”*

Od dnia 1 marca 2005 r. Telekomunikacja Polska S.A. dokonała podwyższenia cen usługi neostrada tp w związku ze zmianą stawki podatku VAT na usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu, dokonując zarazem nałożonych na nią przepisami art. 61 ust. 5 i 6 Prawa telekomunikacyjnego obowiązków informacyjnych. Wobec abonentów posiadających umowy o świadczenie usługi neostrada tp zawarte na czas określony, którzy dokonali wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższonych cen, Spółka – powołując się na postanowienia umowy o świadczenie usługi neostrada tp oraz przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego - wystąpiła z roszczeniami o zwrot kwot związanych z ulgami przyznanymi abonentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Prawa i obowiązki dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w zakresie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych regulują przepisy art. 61 ust. 5 i 6 Prawa telekomunikacyjnego. W sytuacji podwyższenia cen usług, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, do powiadomienia o tym abonentów na piśmie, a ponadto do przekazania abonentom informacji o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen oraz o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6. Odesłanie do przepisu art. 57 ust. 6 skutkuje tym, że w razie skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy związanej z przyznaniem ulgi z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przysługuje względem abonenta roszczenie z tytułu rozwiązania umowy przez abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie w wysokości nie przekraczającej określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi.

Warunkiem wystąpienia przez dostawcę usług z przedmiotowym roszczeniem wobec abonenta jest:

1. istnienie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną abonentowi,
2. określenie w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi,
3. określenie w takiej umowie terminu, skutkującego możliwością żądania przez dostawcę usług zwrotu równowartości ulgi,
4. jednostronne rozwiązanie umowy przez abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie z powodu braku akceptacji podwyższenia cen.

Dopiero kumulatywne spełnienie wskazanych powyżej przesłanek uprawnia dostawcę usług telekomunikacyjnych do wystąpienia wobec abonenta, na podstawie przepisów art. 61 ust. 6 w zw. z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, z roszczeniem odszkodowawczym, które jednak nie może przekraczać określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi.

W prawie telekomunikacyjnym brak definicji ulgi. Potoczne rozumienie słowa „ulga” to – w znaczeniu ekonomicznym – zmniejszenie opłat, zniżka (Uniwersalny Słownik Języka Polskiego t. IV, s. 230). Z kolei „zniżka” to zmniejszenie, obniżenie się czegoś pod względem liczby, nasilenia, wysokości (głównie cen) (Uniwersalny Słownik Języka Polskiego, t. IV, s. 1058).

W doktrynie reprezentowany jest jednolity pogląd, iż przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dostawca usług telekomunikacyjnych powinien wyraźnie i jednoznacznie określić w umowie wartość ulgi przyznanej abonentowi, czego ta ulga dotyczy oraz jak długo usługobiorca jest tą ulgą związany. Celem tego określenia jest to, aby informacje te były znane przy podpisywaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Niedopuszczalne jest ustalanie wartości ulgi dopiero w przypadku rozwiązania umowy.¹ Ponadto, uznaje się, że wyraźne określenie wartości ulgi przyznanej abonentowi w umowie jest warunkiem korzystania przez dostawcę usług z przepisu art. 57 ust. 6.²

¹ Andrzej Krasuski, Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, wyd. 1, Warszawa 2005, str. 231, por. Stanisław Piątek, Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, wyd. 2, Warszawa 2005 r., str. 431;

² Stanisław Piątek, Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, wyd. 2, Warszawa 2005 r., str. 431;

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wymaga zatem spełnienia dwóch przesłanek:

- a. bezprawności działania,
- b. naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

a)

Bezprawność jest cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

Bezprawność opisywanej praktyki Spółki polega na naruszeniu przepisu art. 61 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego poprzez to, że TP S.A. występuje wobec abonentów umów o świadczenie usługi neostrada tp zawartych na czas określony, które nie są związane z przyznaniem ulgi, z roszczeniem odszkodowawczym w sytuacji wypowiedzania tych umów przez abonentów z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Jak już podkreślano, przedmiotowe umowy nie są związane z ulgą przyznaną abonentowi oraz nie określają wysokości ulgi przyznanej abonentowi, a zatem nie spełniają warunków określonych w przepisie art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, uprawniających dostawcę usług telekomunikacyjnych do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych w sytuacji wypowiedzania umów przez abonentów z powodu podwyższenia cen usług.

Prezentowane przez Spółkę w toku postępowania stanowisko sprowadza się do wskazania, po pierwsze, iż wysokość tego roszczenia w odniesieniu do umów zawartych na czas określony została przez TP S.A. wskazana w cenniku usługi neostrada tp w tabeli 6 pkt 4, po drugie, iż przy zawieraniu umów na czas określony, TP S.A. udziela abonentowi obniżki (ulgi) w stosunku do oferty standardowej, jaką jest umowa na czas nieokreślony.

Analiza stanowiska Telekomunikacji Polskiej S.A. przedstawionego w toku postępowania pozwala na uznanie przez Prezesa Urzędu, że cennik usługi neostrada tp nie wskazuje żadnego rodzaju umowy jako standardowego. Zgodnie ze swoimi uprawnieniami wynikającymi z przepisu art. 353¹ kodeksu cywilnego, stanowiącego, że strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego, Spółka ustaliła swoją ofertę handlową w ten sposób, iż oferuje abonentom dwa rodzaje umów o świadczenie danej usługi: umowy na czas nieokreślony oraz umowy na czas określony. TP S.A. dokonała zróżnicowania cen wskazanych rodzajów umów, określając ceny usługi w umowach neostrada zawieranych na czas określony jako niższe w stosunku do ceny usługi w umowach zawieranych na czas nieokreślony. Umowa o świadczenie usługi neostrada zawierana na czas określony stanowi zatem, zgodnie z cennikiem usługi neostrada tp, jeden z rodzajów umowy możliwej do przyjęcia przez abonenta. Nie znajduje uzasadnienia w postanowieniach umowy o świadczenie usługi neostrada, jak również przepisach powszechnie obowiązującego prawa stanowisko Telekomunikacji Polskiej S.A., iż różnica pomiędzy ceną usługi przy umowie zawartej na czas określony oraz ceną usługi przy umowie zawartej na czas nieokreślony stanowi ulgę przyznaną abonentowi przedmiotową umową. Umowa o świadczenie usługi neostrada tp zawarta na czas określony nie jest bowiem związana z żadną ulgą przyznaną abonentowi (żadne z postanowień takiej umowy nie zawiera także wskazania rodzaju i wysokości ulgi przyznanej abonentowi).

W ocenie Prezesa Urzędu, wysokości ulgi przyznanej abonentowi nie określa również postanowienie poz. 4, tabela 6 cennika usługi neostrada tp. Przedmiotowe postanowienie może być natomiast uznane za zastrzeżenie przez Spółkę kary umownej na wypadek wypowiedzenia przez abonenta umowy zawartej na czas określony, przed terminem określonym w umowie. Mając na uwadze postanowienie art. 30 ust. 2 i 3 regulaminu świadczenia usługi neostrada tp (karty nr 6 - 16) stanowiącego, iż w przypadku otrzymania przez abonenta informacji o zmianie cennika ma on prawo wypowiedzieć umowę w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji finansowych, należy wskazać, iż możliwość dochodzenia tej kary umownej istnieje w wypadku rozwiązania umowy przed upływem terminu w niej określonego, jednakże z wyłączeniem sytuacji wypowiedzenia umowy przez abonenta z powodu podwyższenia cen, gdzie zastosowanie znajduje wyłącznie reżim określony w przepisach art. 61 ust. 5 i 6 w zw. z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Wobec braku wskazania w umowie o świadczenie usługi neostrada tp określenia ulgi przyznanej abonentowi – jej rodzaju i wysokości, brak jest podstaw do występowania przez TP S.A. z roszczeniem odszkodowawczym określonym w przepisie art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. W związku z powyższym nie znajduje także uzasadnienia twierdzenie Spółki, iż przedmiotowy przepis regulaminu nie obowiązuje w przypadku, gdy umowa zawarta z abonentem określa odmiennie warunki świadczenia usług, w tym przewidując przyznanie abonentowi określonej ulgi.

W tym miejscu stwierdzić należy, że zgodnie z ofertą handlową TP S.A., możliwe jest również zawarcie umowy o świadczenie usługi neostrada tp na czas określony w okresie obowiązywania promocji, na warunkach określonych w odpowiednim regulaminie i cenniku promocji. Ma to znaczenie o tyle istotne, ponieważ zgodnie z przedstawionymi przez Spółkę w toku postępowania regulaminami promocji usługi neostrada tp, znajdującymi się w ofercie Spółki w okresie od 1 marca 2004 r. do 1 marca 2005 r. (karty nr 35 – 48 oraz nr 50 - 51), postanowienia tych regulaminów zawierają wskazanie wysokości ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umów o świadczenie usługi neostrada tp na czas określony na warunkach promocyjnych (dotyczącej między innymi obniżonej ceny za aktywację usługi, obniżonych cen za jeden lub kilka okresów rozliczeniowych korzystania z usługi), a zarazem uprawniają Telekomunikację Polską S.A. do występowania z roszczeniem określonym w przepisie art. 57 ust. 6 w sytuacji wypowiedzenia przez abonenta takiej umowy przed terminem określonym w umowie, niezależnie od powodów tego działania.

W związku z tym, należy uznać, że wszelkie zawierane przez Spółkę umowy, które nie mają wyraźnie wskazanego charakteru promocyjnego stanowią standardową ofertę TP S.A. i jako takie nie są związane z przyznaniem abonentowi jakiegokolwiek ulgi.

Jak wskazano powyżej, warunkiem wystąpienia przez Telekomunikację Polską S.A. z roszczeniem odszkodowawczym dotyczącym ulgi przyznanej abonentowi jest kumulatywne spełnienie przesłanek wynikających z przepisu art. 57 ust 6 Prawo telekomunikacyjne, czyli:

1. istnienie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną abonentowi;
2. określenie w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi;
3. określenie w umowie terminu, skutkującego możliwością żądania przez dostawcę usług zwrotu równowartości ulgi;
4. jednostronne rozwiązanie umowy przez abonenta przed upływem terminu ustalonego umowie z powodu braku akceptacji podwyższenia cen.

W ocenie Prezesa Urzędu, umowa o świadczenie usługi neostrada zawarta na czas określony nie jest związana z ulgą przyznaną abonentowi oraz nie określa wysokości ulgi przyznanej abonentowi. Nie dochodzi zatem do spełnienia przesłanek wskazanych w pkt 1) i 2).

Odnosząc się do twierdzenia Spółki, iż kwestionowana przez Prezesa Urzędu praktyka Telekomunikacji Polskiej S.A. nie odbiega od przyjętych na rynku standardów, gdyż zawierane są na rynku zarówno umowy terminowe (lojalnościowe), jak i umowy promocyjne zawierające ulgi, należy wskazać przede wszystkim, iż kwestionowana przez Prezesa Urzędu praktyka nie odnosi się do samego faktu zawierania takich umów w obrocie gospodarczym. Należy zgodzić się ze Spółką, iż dopuszczalne jest zawieranie przez dostawców usług telekomunikacyjnych umów związanych z przyznawaniem użytkownikom różnych zniżek, zobowiązujących zarazem użytkowników do korzystania z usług danego operatora przez okres określony w umowie. W swojej polityce marketingowej dostawcy usług telekomunikacyjnych proponują różnego rodzaju obniżki opłat za usługi lub pewne składniki tych usług, celem których jest zachęcanie usługobiorców do skorzystania z tych usług. Mogą to być ulgi dotyczące opłaty aktywacyjnej, opłaty za korzystanie z urządzenia telekomunikacyjnego, abonamentu czy też z tytułu wynagrodzenia za świadczoną usługę telekomunikacyjną. W przypadku takich umów dopuszczalne jest zastrzeżenie przez przedsiębiorców kar umownych na wypadek rozwiązania umowy przez użytkownika przed terminem określonym w umowie. Przy zawieraniu tego rodzaju umów dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia abonentowi danych usług po określonej cenie przez określony w umowie okres. Za wyjątek powinna być zatem uznawana (i wyjątkowo stosowana w praktyce obrotu gospodarczego) zmiana umowy zawartej na czas określony (w szczególności ustalonych w umowie cen usług) w okresie na jaki dana umowa została zawarta. Dostawca usług telekomunikacyjnych zostaje bowiem w tej sytuacji objęty reżimem przepisów art. 61 ust. 5 i 6 w zw. z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. *Ratio legis* wskazywanych przepisów stanowi ochrona konsumentów – słabszej strony umowy – przed dokonywaniem zmian cen usług ze strony dostawcy usług. Określone w tych przepisach obowiązki informacyjne dostawcy usług, jak również prawo wypowiedzenia przez abonenta umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, dotyczą wszystkich rodzajów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanych w obrocie. Ustawodawca w sposób szczególny potraktował natomiast umowy związane z ulgą przyznaną abonentowi, zawierające jednocześnie zastrzeżenie określonego terminu związania umową, podejmując próbę pogodzenia interesów obu stron stosunku zobowiązaniowego: konsumenta i przedsiębiorcy. Przedsiębiorcy przysługuje zatem prawo wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym z tytułu przyznanej konsumentowi ulgi związanej z zawarciem umowy, jednakże tylko w sytuacji gdy ulga została określona w umowie.

W związku z powyższym, pobieranie przez Telekomunikację Polską S.A. od abonentów posiadających umowy o świadczenie usługi neostrada tp zawarte na czas określony, które nie SA związane z przyznaniem ulgi, opłat za przedterminowe rozwiązanie umowy w sytuacji podwyższenia cen usługi przez Spółkę, jest niezgodne z przepisami art. 61 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

b)

Zgodnie z przepisami ustawy, nie stanowi zbiorowego interesu konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania,

jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im.

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy.³

Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach.

Skutkami działań Spółki w przedmiotowej sprawie dotknięci byli konsumenci – obecni lub potencjalni użytkownicy usługi neostrada tp, posiadający umowy zawarte na czas określony, którzy wypowiedzieli lub w przypadku kolejnej podwyżki cen usługi dokonaliby wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. W przedmiotowej sprawie zbiorowy interes konsumentów odnosi się zatem do wszystkich obecnych i potencjalnych klientów danej usługi TP S.A., ze względu na przyjęty przez Spółkę tryb działania. Powtarzalność zakwestionowanej praktyki została ponadto potwierdzona przez samą Spółkę.

Konsekwencją postępowania Telekomunikacji Polskiej S.A. jest naruszenie ekonomicznych interesów konsumentów, którzy wskutek podjętych przez Spółkę działań zostali narażeni na nieuzasadnione żądania majątkowe ze strony TP S.A.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy w związku z art. 479²⁸ § 1 i § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
p.o. Zastępcy Dyrektora
Departamentu Polityki Konsumentckiej
Monika Stec

³ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

Otrzymuje:

- 1) Telekomunikacja Polska S.A.
ul. Twarda 18
00-105 Warszawa
- 2) a/a