



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ADAM JASSER**

DDK-61-14/13/AB

Warszawa, dnia 6 października 2014 r.

Decyzja nr DDK 1/2014

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania przez TOYA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000062796 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, że TOYA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na kierowaniu do konsumentów komunikatu reklamowego dotyczącego oferty promocyjnej „2 Urodziny Telewizji 3G”, zamieszczonego w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r., o treści:

„2 urodziny Telewizji 3G

Z okazji drugich urodzin Telewizji 3G TOYA

wprowadzamy nową zasadę:

po dwóch latach korzystania z Odbiornika 3G HD

lub 3G HD PVR, Twoja opłata za dostęp zostaje

zmniejszona z 15 lub 20 zł/mc do złotychki.

Odbiornik za 1 zł

Zasada obejmuje WSZYSTKICH Abonentów Telewizji 3G. Od początku jej istnienia.”,

co mogło wskazywać, że jedynym warunkiem skorzystania z ww. oferty był dwuletni okres korzystania przez abonenta z odbiornika 3G HD lub 3G HD PVR, podczas gdy faktyczna możliwość skorzystania z ww. oferty uzależniona była od spełnienia szeregu dodatkowych kryteriów szczegółowo opisanych w „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji „2 Urodziny 3G”, co w konsekwencji mogło naruszać art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, po zobowiązaniu się przez TOYA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

nakłada na spółkę TOYA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością obowiązek wykonania, w terminie 21 dni od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji, zobowiązania do:

1. Skierowania do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) posiadali aktywne urządzenie dostępowe 3G HD lub 3G HD PVR przez okres co najmniej 24 pełnych miesięcy i nie skorzystali promocji „2 Urodziny 3G”, pisma, w którym:

a) poinformuje, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd;

b) poinformuje o przedłużeniu promocji „2 Urodziny 3G” i zaproponuje skorzystanie z niej na warunkach określonych w Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji „2 Urodziny 3G bis” zgodnie z którymi:

- warunkiem skorzystania z promocji jest nieposiadanie zaległości w opłatach abonamentowych oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej na wszystkie usługi świadczone przez TOYA (ekoFaktura);

- umowa będzie mogła zostać zawarta niezależnie od tego, z jakiego bazowego pakietu usług TOYA korzysta abonent;

- umowa zawarta będzie na czas nieoznaczony z okresem obowiązywania na 24 miesiące z możliwością wypowiedzenia przed upływem tego okresu bez jakichkolwiek negatywnych konsekwencji finansowych;

- w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, abonent będzie mógł zmienić bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny;

- w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, abonent będzie mógł czasowo odłączyć Usługę.

2. Skierowania do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w pierwszym, nieprzedłużonym, 24-miesięcznym okresie zobowiązania, pisma, w którym:

a) poinformuje, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd;

b) poinformuje, że od chwili odebrania przedmiotowego pisma do dnia upływu pierwszego, nieprzedłużonego, 24-miesięcznego okresu zobowiązania, abonenci ci mogą:

- wypowiedzieć warunki umowy zawartej na podstawie Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, bez obowiązku zwrotu proporcjonalnie obniżonej ulgi, jak została udzielona w związku z zawarciem umowy na warunkach promocji „2 Urodziny 3G” stanowiącej różnicę między opłatą standardową a promocyjną w zakresie opłaty za dostęp do usług telewizyjnych 3G HD lub 3G HD PVR lub dzierżawę urządzeń dostępowych 3G HD lub 3G HD PVR i opłaty aktywacyjnej (umowa zawarta na warunkach promocji będzie mogła zostać wypowiedziana w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia);

- zmienić bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny;

- skorzystać z możliwości czasowego odłączenia Usługi.

3. Skierowania do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w toku kolejnego, 12-miesięcznego okresu zobowiązania, pisma, w którym:

a) poinformuje, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd;

b) poinformuje, że od chwili odebrania przedmiotowego pisma do dnia upływu przedłużonego 12 –miesięcznego okresu zobowiązania, w toku którego się znajdują, abonenci ci mogą:

- wypowiedzieć warunki umowy zawartej na podstawie Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, bez obowiązku zwrotu proporcjonalnie obniżonej ulgi, jaka została udzielona w związku z zawarciem umowy na warunkach promocji „2 Urodziny 3G” stanowiącej różnicę między opłatą standardową a promocyjną w zakresie opłaty za dostęp do usług telewizyjnych 3G HD lub 3G HD PVR lub dzierżawę urządzeń dostępowych 3G HD lub 3G HD PVR i opłaty aktywacyjnej (umowa zawarta na warunkach promocji będzie mogła zostać wypowiedziana w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia);

- zmienić bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny;

- skorzystać z możliwości czasowego odłączenia Usługi.

4. Skierowania do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji oraz dla których upłynął okres pierwszego, nieprzedłużonego, 24–miesięcznego okresu zobowiązania oraz, w związku z wypowiedzeniem umowy lub warunków promocji zgodnie z § 2 dotychczas obowiązującego Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, nie są objęci umową promocyjną „2 Urodziny 3G” bądź są objęci umową na czas nieoznaczony na warunkach standardowych, pisma, w którym:

a) poinformuje, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd;

b) poinformuje o przedłużeniu promocji „2 Urodziny 3G” i zaproponuje skorzystanie z niej na warunkach określonych w regulaminie promocji „2 Urodziny 3G bis” zgodnie z którymi:

- warunkiem skorzystania z promocji jest nieposiadanie zaległości w opłatach abonamentowych oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej na wszystkie usługi świadczone przez TOYA (ekoFaktura);

- umowa będzie mogła zostać zawarta niezależnie od tego, z jakiego bazowego pakietu usług TOYA korzysta abonent;

- umowa zawarta będzie na czas nieoznaczony z okresem obowiązywania na 24 miesiące z możliwością wypowiedzenia przed upływem tego okresu bez jakichkolwiek negatywnych konsekwencji finansowych;
- w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, abonent będzie mógł zmienić bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny;
- w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, abonent będzie mógł czasowo odłączyć Usługę.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania przez spółkę TOYA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, że TOYA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, opisaną w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na TOYA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

1. 5 imiennych informacji wraz ze wszystkimi załącznikami oraz dowodem nadania wysłanych do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) posiadali aktywne urządzenie dostępne 3G HD lub 3G HD PVR przez okres co najmniej 24 pełnych miesięcy i nie skorzystali z promocji „2 Urodziny 3G” (pkt I.1. rozstrzygnięcia decyzji);
2. 5 imiennych informacji wraz ze wszystkimi załącznikami oraz dowodem nadania wysłanych do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w pierwszym, nieprzedłużonym, 24-miesięcznym okresie zobowiązania (pkt I.2. rozstrzygnięcia decyzji);
3. 5 imiennych informacji wraz ze wszystkimi załącznikami oraz dowodem nadania wysłanych do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w toku kolejnego, 12-miesięcznego okresu zobowiązania (pkt I.3. rozstrzygnięcia decyzji);
4. 5 imiennych informacji wraz ze wszystkimi załącznikami oraz dowodem nadania wysłanych do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji oraz dla których upłynął okres pierwszego, nieprzedłużonego, 24-miesięcznego okresu zobowiązania oraz, w związku z wypowiedzeniem umowy lub warunków promocji zgodnie z § 2 dotychczas obowiązującego Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, nie są objęci umową promocyjną „2 Urodziny 3G” bądź są objęci umową na czas nieoznaczony na warunkach standardowych

- w terminie 60 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

5. pisemnego sprawozdania podsumowującego wykonanie zobowiązań, o których mowa w pkt I.1-4 rozstrzygnięcia decyzji uwzględniającego w szczególności:

a) wskazanie liczby konsumentów, do których zostały wysłane informacje, o których mowa w pkt I.1-4 rozstrzygnięcia decyzji z uwzględnieniem liczby konsumentów w każdej z wyodrębnionych grup;

b) wskazanie liczby konsumentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) posiadali aktywne urządzenie dostępowe 3G HD lub 3G HD PVR przez okres co najmniej 24 pełnych miesięcy i nie skorzystali z promocji „2 Urodziny 3G”, a następnie zawarli umowy na warunkach promocyjnych określonych w pkt I.1. rozstrzygnięcia decyzji;

c) wskazanie liczby konsumentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdowali się w pierwszym, nieprzedłużonym, 24-miesięcznym okresie zobowiązania, a następnie wypowiedzieli warunki umowy zawartej na podstawie Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, zmienili bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny, lub skorzystali z możliwości czasowego odłączenia Usługi zgodnie z pkt I.2. rozstrzygnięcia decyzji;

d) wskazanie liczby konsumentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdowali się w toku kolejnego, 12-miesięcznego okresu zobowiązania, a następnie wypowiedzieli warunki umowy zawartej na podstawie Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, zmienili bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny, lub skorzystali z możliwości czasowego odłączenia Usługi zgodnie z pkt I.3. rozstrzygnięcia decyzji;

e) wskazanie liczby konsumentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji oraz dla których upłynął okres pierwszego, nieprzedłużonego, 24-miesięcznego okresu zobowiązania oraz, w związku z wypowiedzeniem umowy lub warunków promocji zgodnie z § 2 dotychczas obowiązującego Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, nie byli objęci umową promocyjną „2 Urodziny 3G” bądź byli objęci umową na czas nieoznaczony na warunkach standardowych, a następnie zawarli umowy na warunkach promocyjnych określonych w pkt I.4. rozstrzygnięcia decyzji

- w terminie 160 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej również jako: „Prezes Urzędu”, przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy TOYA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, dalej również jako: „TOYA”, lub „Spółka”, dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w związku z proponowaniem konsumentom skorzystania z oferty promocji „2 Urodziny telewizji 3G”.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Spółka przekazała żądane przez Prezesa Urzędu informacje, wyjaśnienia i dokumenty w piśmie z dnia 26 marca 2013 r.

W dniu 7 listopada 2013 r. Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez TOYA sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na kierowaniu do konsumentów komunikatu reklamowego dotyczącego oferty promocyjnej „2 URODZINY TELEWIZJI 3G”, zamieszczonego w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r., o treści:

„2 urodziny Telewizji 3G

Z okazji drugich urodzin Telewizji 3G TOYA

wprowadzamy nową zasadę:

po dwóch latach korzystania z Odbiornika 3G HD

lub 3G HD PVR, Twoja opłata za dostęp zostaje

zmniejszona z 15 lub 20 zł/mc do złotówki.

Odbiornik za 1 zł

Zasada obejmuje WSZYSTKICH Abonentów Telewizji 3G. Od początku jej istnienia.”,

co może wskazywać, że jedynym warunkiem skorzystania z ww. oferty jest dwuletni okres korzystania przez abonenta z odbiornika 3G HD lub 3G HD PVR, podczas gdy faktyczna możliwość skorzystania z ww. oferty uzależniona była od spełnienia szeregu dodatkowych kryteriów szczegółowo opisanych w *Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji „2 Urodziny 3G”*, dalej również jako: „regulamin” lub „regulamin promocji”, co w konsekwencji może naruszać art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w ww. postępowaniu dokumenty zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego (sygn. akt DDK-405-15/13/AB).

W trakcie postępowania administracyjnego TOYA wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dalej również jako: „uokik”. W pismach złożonych w toku postępowania Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, iż zobowiązanie obejmuje:

1. Skierowanie do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) posiadali aktywne urządzenie dostępowe 3G HD lub 3G HD PVR przez okres co najmniej 24 pełnych miesięcy i nie skorzystali promocji „2 Urodziny 3G”, pisma, w którym:

a) poinformuje, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd;

b) poinformuje o przedłużeniu promocji „2 Urodziny 3G” i proponuje skorzystanie z niej na warunkach określonych w Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji „2 Urodziny 3G bis” zgodnie z którymi:

- warunkiem skorzystania z promocji jest nieposiadanie zaległości w opłatach abonamentowych oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej na wszystkie usługi świadczone przez TOYA (ekoFaktura);
- umowa będzie mogła zostać zawarta niezależnie od tego, z jakiego bazowego pakietu usług TOYA korzysta abonent;
- umowa zawarta będzie na czas nieoznaczony z okresem obowiązywania na 24 miesiące z możliwością wypowiedzenia przed upływem tego okresu bez jakichkolwiek negatywnych konsekwencji finansowych;
- w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, abonent będzie mógł zmienić bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny;
- w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, abonent będzie mógł czasowo odłączyć Usługę.

2. Skierowanie do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w pierwszym, nieprzedłużonym, 24-miesięcznym okresie zobowiązania, pisma, w którym:

a) poinformuje, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd;

b) poinformuje, że od chwili odebrania przedmiotowego pisma do dnia upływu pierwszego, nieprzedłużonego, 24-miesięcznego okresu zobowiązania, abonenci ci mogą:

- wypowiedzieć warunki umowy zawartej na podstawie Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, bez obowiązku zwrotu proporcjonalnie obniżonej ulgi, jak została udzielona w związku z zawarciem umowy na warunkach promocji „2 Urodziny 3G”, stanowiącej różnicę między opłatą standardową a promocyjną w zakresie opłaty za dostęp do usług telewizyjnych 3G HD lub 3G HD PVR lub dzierżawę urządzeń dostępowych 3G HD lub 3G HD PVR i opłaty aktywacyjnej (umowa zawarta na warunkach promocji będzie mogła zostać wypowiedziana w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia);
- zmienić bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny;
- skorzystać z możliwości czasowego odłączenia Usługi.

3. Skierowanie do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w toku kolejnego, 12-miesięcznego okresu zobowiązania, pisma, w którym:

a) poinformuje, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd;

b) poinformuje, że od chwili odebrania przedmiotowego pisma do dnia upływu przedłużonego 12-miesięcznego okresu zobowiązania, w toku którego się znajdują, abonenci ci mogą:

- wypowiedzieć warunki umowy zawartej na podstawie Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, bez obowiązku zwrotu proporcjonalnie obniżonej ulgi, jak została udzielona w związku z zawarciem umowy na warunkach promocji „2 Urodziny 3G”, stanowiącej różnicę między opłatą standardową a promocyjną w zakresie opłaty za dostęp do usług telewizyjnych 3G HD lub 3G HD PVR lub dzierżawę urządzeń dostępowych 3G HD lub 3G HD PVR i opłaty aktywacyjnej (umowa zawarta na warunkach promocji będzie mogła zostać wypowiedziana w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia);
- zmienić bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny;
- skorzystać z możliwości czasowego odłączenia Usługi.

4. Skierowanie do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji oraz dla których upłynął okres pierwszego, nieprzedłużonego, 24-miesięcznego okresu zobowiązania oraz, w związku z wypowiedzeniem umowy lub warunków promocji zgodnie z § 2 dotychczas obowiązującego Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, nie są objęci umową promocyjną „2 Urodziny 3G” bądź są objęci umową na czas nieoznaczony na warunkach standardowych, pisma, w którym:

a) poinformuje, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd;

b) poinformuje o przedłużeniu promocji „2 Urodziny 3G” i zaproponuje skorzystanie z niej na warunkach określonych w Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji „2 Urodziny 3G bis” zgodnie z którymi:

- warunkiem skorzystania z promocji jest nieposiadanie zaległości w opłatach abonamentowych; oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej na wszystkie usługi świadczone przez TOYA (ekoFaktura);
- umowa będzie mogła zostać zawarta niezależnie od tego, z jakiego bazowego pakietu usług TOYA korzysta abonent;
- umowa zawarta będzie na czas nieoznaczony z okresem obowiązywania na 24 miesiące z możliwością wypowiedzenia przed upływem tego okresu bez jakichkolwiek negatywnych konsekwencji finansowych;
- w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, abonent będzie mógł zmienić bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny;
- w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, abonent będzie mógł czasowo odłączyć Usługę.

W przedstawionym w toku postępowania projekcie pisma do wszystkich czterech grup abonentów określonych w pkt I.1-4 rozstrzygnięcia decyzji, Spółka zobowiązała się zamieścić informację, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA 26 z czerwca 2012 r. oraz

27 listopada 2012 r., a także na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd, ponieważ informowała o tym, że abonentom, którzy korzystają od co najmniej 2 lat z odbiornika 3G HD lub 3G HD PVR opłata za dostęp zostanie zmniejszona z 15 lub 20 zł do jednego złotego (odbiornik za 1 zł) i zasada ta obejmuje wszystkich abonentów telewizji 3G od początku jej istnienia, co mogło wskazywać, że jedynym warunkiem skorzystania z tej oferty jest dwuletni okres korzystania z odbiornika 3G HD lub 3G HD PVR. W Magazynie nie znajdowała się żadna dodatkowa informacja bądź odnośnik do niej, dotyczący dodatkowych warunków promocji (lub ograniczeń w korzystaniu z promowanej oferty). Regulamin promocji określał szereg warunków dodatkowych (poza dwuletnim okresem korzystania z odbiornika 3G HD lub 3G HD PVR) nieuwjętych w komunikacie reklamowym zamieszczonym w Magazynie Abonenta nr 26 z czerwca 2012 r., które abonent musiał spełnić, by skorzystać z oferty promocyjnej:

- posiadanie pakietu bazowego TOYAtv wyższego niż Oszczędny;
- brak zaległości w opłatach abonamentowych na rzecz TOYA;
- wyrażenie zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej za wszystkie usługi świadczone przez TOYA (ekoFaktura);
- umowę na warunkach określonych w regulaminie należało zawrzeć w okresie od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.;
- umowę w promocji należało zawrzeć na czas nieoznaczony z okresem obowiązywania na minimum 24 kolejne pełne miesiące;
- uczestnik promocji w okresie jej obowiązywania nie mógł zmienić bazowego pakietu usługi TOYAtv na inny, o niższej opłacie abonamentowej, ani czasowo odłączyć usługi.

W toku postępowania, abstrahując od treści samego zarzutu Prezesa Urzędu, Spółka przedstawiła także propozycję modyfikacji warunków umów zawieranych w ramach promocji „2 Urodziny 3G” w stosunku do wszystkich grup abonentów, o których mowa powyżej, w zakresie automatycznego przedłużania okresu zobowiązania w ramach zawieranych z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych o kolejne okresy zobowiązań.

Pierwotnie w regulaminie promocji w § 2 ust. 1 i 2 „2 Urodziny 3 G” znajdowało się postanowienie, stosownie do którego:

1. Umowa abonencka w Promocji zostaje zawarta na czas nieoznaczony z okresem zobowiązania na minimum 24 kolejne pełne miesiące.
2. Jeżeli Abonent nie wypowie umowy lub warunków niniejszej Promocji w okresie jednego miesiąca do daty zakończenia okresu zobowiązania, okres zobowiązania ulega cyklicznemu przedłużeniu na okres kolejnych 12 miesięcy, liczony od dnia upływu poprzedniego okresu zobowiązania.

Uczestnik Promocji w kolejnych okresach będzie wносił opłaty za dostęp do usług telewizyjnych 3G HD lub 3G HD PVR lub dzierżawę urządzeń dostępowych 3G HD lub 3G HD PVR w wysokości 1 zł miesięcznie, określone w bieżącym „Cenniku usług TOYA”.

Mając na względzie, iż kwestia automatycznego przedłużania okresu zobowiązania w ramach zawieranych z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych

o kolejne okresy zobowiązań jest przedmiotem prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania wyjaśniającego (sygn. akt DDK-405-1/14/AB), Spółka zadecydowała o rezygnacji z mechanizmu automatycznego przechodzenia w kolejny okres zobowiązania w sytuacji braku złożenia przez abonenta zastrzeżenia o przeciwnej treści, na rzecz pobierania od abonenta zgody na automatyczne przedłużanie okresu zobowiązania.

W odniesieniu do konsumentów, o których mowa w pkt. I.2 i I.3 rozstrzygnięcia decyzji, Spółka przedstawiła projekt aneksu do regulaminu promocji „2 Urodziny 3G” na mocy którego w miejsce postanowienia § 2 ust. 2 wprowadzone zostanie postanowienie o następującej treści:

Uczestnik wyraża zgodę na cykliczne przedłużenia okresu, o którym mowa w ustępie 1, na kolejne okresy 12 miesięcy, liczone od dnia upływu poprzedniego okresu zobowiązania, na warunkach Promocji. Jeżeli Abonent nie wypowie umowy lub warunków niniejszej Promocji w okresie jednego miesiąca do daty zakończenia okresu zobowiązania, okres zobowiązania na warunkach Promocji ulega cyklicznemu przedłużeniu na 12 miesięcy (przedłużony okres zobowiązania,) liczony od dnia upływu poprzedniego okresu zobowiązania. Uczestnik Promocji w kolejnych okresach będzie wnosił opłaty za dostęp do usług telewizyjnych 3G HD lub 3G HD PVR lub dzierżawę urządzeń dostępowych 3G HD lub 3G HD PVR w wysokości 1 zł miesięcznie.

Podpisanie ww. aneksu będzie dla konsumenta opcjonalne.

Jednocześnie, Spółka dokonała zmiany treści § 2 ust. 1 regulaminu na następujący:

Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony z okresem zobowiązania na warunkach Promocji 24 miesięcy.

Spółka zobowiązała się do dostarczenia ww. grupom abonentów aneksów wraz z informacjami o uprawnieniach abonentów w związku z wykonaniem zobowiązania będącego przedmiotem niniejszej decyzji, oraz zmienionym regulaminem promocji.

W odniesieniu do konsumentów, o których mowa w pkt. I.1. i I.4. rozstrzygnięcia decyzji, Spółka przedstawiła Regulamin i szczegółowe warunki Promocji „2 Urodziny 3G bis”, który znajdzie zastosowanie do umów zawieranych z konsumentami z tych grup. § 2 ust. 1 ww. Regulaminu stanowi, że:

Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony z okresem zobowiązania na warunkach Promocji 24 miesięcy.

Natomiast zgodnie z § 2 ust. 2 Regulaminu, w przypadku wyrażenia zgody na cykliczne przedłużenia okresu, o którym mowa w ustępie 1 na kolejne okresy zobowiązania na warunkach Promocji, jeżeli Abonent nie wypowie umowy lub warunków niniejszej Promocji w okresie jednego miesiąca do daty zakończenia okresu zobowiązania, okres zobowiązania na warunkach Promocji ulega cyklicznemu przedłużeniu na 12 miesięcy (przedłużony okres zobowiązania), liczony od dnia upływu poprzedniego okresu zobowiązania. Uczestnik Promocji w kolejnych okresach będzie wnosił opłaty za dostęp do usług telewizyjnych 3G HD lub 3G HD PVR lub dzierżawę urządzeń dostępowych 3G HD lub 3G HD PVR w wysokości 1 zł miesięcznie.

☐ **TAK**, wyrażam zgodę na cykliczne przedłużanie okresu zobowiązania,

□ *NIE, nie wyrażam zgody cykliczne przedłużanie okresu zobowiązania.*

Spółka zobowiązała się do dostarczenia ww. grupom abonentów Regulaminu i szczegółowych warunki Promocji „2 Urodziny 3G bis” wraz z informacjami o uprawnieniach abonentów w związku z wykonaniem zobowiązania będącego przedmiotem niniejszej decyzji.

Ponadto, Spółka przedstawiła propozycję modyfikacji postanowień wzorców umownych, które znajdują zastosowanie do wszystkich czterech grup konsumentów w zakresie informowania o uldze udzielonej konsumentowi w związku z zawarciem umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, o której mowa w art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1445 ze zm.).

Zgodnie z dotychczasowym brzmieniem § 2 ust. 3 regulaminu promocji „2 Urodziny 3G”, (...) *w przypadku niedotrzymania warunków Promocji, nieopłacania lub nieterminowego opłacania miesięcznego abonamentu przez Uczestnika Promocji w okresie, o którym mowa w par. 2 ust. 1, na podstawie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne, Operator ma prawo dochodzić od Uczestnika Promocji zapłacenia kary w wysokości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Za niedotrzymanie warunków Promocji rozumie się również istotne naruszenie postanowień „Umowy o korzystanie z usług TOYA oraz „Regulaminu korzystania z usług TOYA”.* Postanowienie w powyższym kształcie nie było zgodne z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, dlatego też Spółka, dążąc do wyeliminowania ryzyka wprowadzenia konsumentów w błąd oraz zapewnienia im rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji zmodyfikowała treść § 2 ust. 3 regulaminu na następującą:

W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Uczestnika lub przez Operatora z winy Uczestnika przed upływem okresu zobowiązania, wysokość roszczenia operatora z tego tytułu, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Uczestnikowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia rozpoczęcia okresu zobowiązania do dnia rozwiązania umowy. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Uczestnika będącego konsumentem umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

Ponadto, w odniesieniu do abonentów, o których mowa w pkt. I.2. i I.3. rozstrzygnięcia decyzji zostało dodane zastrzeżenie, zgodnie z którym:

Postanowienie niniejszego ustępu dotyczy wyłącznie tych Uczestników, którzy wyrażą zgodę na cykliczne przedłużanie okresu zobowiązania i tylko po upływie pierwszego, dwudziestoczwartomiesięcznego okresu zobowiązania oraz po upływie kolejnych dwóch przedłużonych okresów zobowiązania.

Jednocześnie abonenci ci wyrażają zgodę na automatyczne przedłużanie okresu zobowiązania w sposób opisany powyżej, to jest poprzez opcjonalne podpisanie aneksu.

W odniesieniu natomiast do abonentów, o których mowa w pkt. I.1. i I.4. rozstrzygnięcia decyzji do Regulaminu i szczegółowych warunków Promocji „2 Urodziny 3G bis” dodane zostało zastrzeżenie, zgodnie z którym:

Postanowienie niniejszego ustępu dotyczy wyłącznie tych Uczestników, którzy w ustępie 2 wyrazili zgodę na cykliczne przedłużanie okresu zobowiązania i tylko po upływie pierwszego, dwudziestoczeromiesięcznego okresu zobowiązania.

Jednocześnie abonenci ci wyrażają zgodę na automatyczne przedłużanie okresu zobowiązania w sposób opisany powyżej, tj. poprzez zaznaczenie stosownej opcji w Regulaminie promocji „2 Urodziny 3G bis”.

Ponadto, w odniesieniu do abonentów, o których mowa w pkt I.2. i I.3. rozstrzygnięcia decyzji, Spółka zdecydowała o wprowadzeniu zmiany do regulaminu promocji (§ 2 ust. 8), zgodnie z którą:

8. Uczestnik Promocji:

a. w pierwszym okresie obowiązywania niniejszej Promocji (przez 24 miesiące od dnia zawarcia Umowy na warunkach promocji), a także w dwóch następujących po sobie przedłużonych okresach zobowiązania, może zmienić bazowy pakiet usługi TOYAtv na inny, o niższej lub wyższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny i czasowo odłączyć Usługę.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267), Prezes Urzędu zawiadomił pismem z dnia 9 września 2014 r. Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie, wyznaczając 7-dniowy termin na zapoznanie się z aktami sprawy. W dniu 19 września 2014 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

TOYA sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000062796. Ponadto, działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. TOYA sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi jest wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 127. Do podstawowego zakresu działalności Spółki należy m. in. dostarczanie sieci telekomunikacyjnej/publiczna sieć telekomunikacyjna przeznaczona do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radiofonicznych lub telewizyjnych (TVK)/drogą kablową.

W ramach prowadzonej działalności Spółka zorganizowała promocję „2 Urodziny telewizji 3G”, która obowiązywała od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r. Jednocześnie, zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, pierwsi abonenci z dwuletnim stażem korzystania z dekoderek 3G pojawili się dopiero na przełomie października i listopada 2012 r.

W Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. (dostępnym w wersji elektronicznej na stronie internetowej www.toya.net.pl oraz w wersji papierowej dostarczanej

mieszkańcom znajdującym się w zasięgu sieci TOYA) na stronie 13 Spółka zamieściła komunikat reklamowy o treści:

„2 urodziny Telewizji 3G

Z okazji drugich urodzin Telewizji 3G TOYA

wprowadzamy nową zasadę:

po dwóch latach korzystania z Odbiornika 3G HD

lub 3G HD PVR, Twoja opłata za dostęp zostaje

zmniejszona z 15 lub 20 zł/mc do złotówki.

Odbiornik za 1 zł

Zasada obejmuje WSZYSTKICH Abonentów Telewizji 3G. Od początku jej istnienia”.

W ww. magazynie nie znajdowała się żadna dodatkowa informacja bądź odnośnik do niej, dotyczący ewentualnych dodatkowych warunków promocji (lub ograniczeń w możliwości skorzystania z promowanej oferty), w szczególności w postaci komunikatu, iż szczegóły promocji można znaleźć w regulaminie promocji dostępnym w określonej przez Spółkę lokalizacji.

W toku postępowania ustalono, że dokument *Regulamin i szczegółowe warunki promocji „2 Urodziny 3G”*, obowiązywał od dnia 1 października 2012 r. (wtedy też został umieszczony na stronie www.toya.net.pl oraz dostarczony do BOA).

Regulamin określał szereg dodatkowych warunków (poza dwuletnim okresem korzystania z odbiornika 3G HD lub 3G HD PVR), nieujętych w komunikacie reklamowym zamieszczonym w Magazynie Abonenta nr 26 czerwca 2012 r., które musiał spełnić abonent, aby skorzystać z oferty promocyjnej:

- 1) § 1 ust. 2 Regulaminu precyzował, że uczestnikiem Promocji mógł zostać abonent, który na dzień przystąpienia do Promocji posiadał nie tylko (jak mogłoby to wynikać z przywołanego powyżej komunikatu reklamowego) aktywne urządzenie dostępowe 3G HD/3G HD PVR minimum przez okres 24 pełnych miesięcy, ale ponadto bazowy pakiet usługi TOYAtv wyższy niż Oszczędny;
- 2) § 1 ust. 3 Regulaminu stanowił, że uczestnikami Promocji mogli zostać tylko abonenci, którzy przed przystąpieniem do Promocji nie posiadali zaległości w opłatach abonamentowych na rzecz Operatora;
- 3) § 1 ust. 5 Regulaminu - *warunkiem przystąpienia do Promocji jest wyrażenie zgody na otrzymywanie od Operatora faktur w postaci elektronicznej za wszystkie usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta (ekoFaktura);*
- 4) § 1 ust. 8 Regulaminu – *Umowy na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie można zawierać w okresie od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.;*
- 5) § 2 ust. 1 Regulaminu – *Umowa Abonencka w Promocji zostaje zawarta na czas nieoznaczony z okresem zobowiązania na minimum 24 kolejne pełne miesiące;*

6) § 2 ust. 8 Regulaminu – *Uczestnik Promocji w okresie obowiązywania niniejszej Promocji nie może zmienić bazowego pakietu usługi TOYAtv na inny, o niższej opłacie abonamentowej, ani czasowo odłączyć usługi.*

Należy w tym miejscu nadmienić, że w czasie, gdy przedmiotowy komunikat reklamowy został skierowany do konsumentów (czerwiec 2012 r.), nie mieli oni możliwości zapoznania się ze szczegółowymi warunkami promocji określonymi w regulaminie, który został udostępniony dopiero 1 października 2012 r.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie został zagrożony interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego pozwala na realizację celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 uokik, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania przez TOYA Sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, t.j. Dz. U. z 2014 r., poz 121 w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie

okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Prezes Urzędu może zatem wydać decyzję zobowiązującą, jeżeli spełnione są łącznie dwie przesłanki: i) w trakcie postępowania administracyjnego uprawdopodobniono, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz ii) przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Zgodnie z poglądami doktryny¹, uprawdopodobnieniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów może być sam fakt zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom.

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1905 ze zm.), również jako: „usdg” oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów [trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji]. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 usdg, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

TOYA sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000062796, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

¹ C. Banasiński, E. Piontek, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009 r.

Ad B)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), dalej również jako: „upnpr”, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorcę 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 upnpr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się m. in. praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Mając na uwadze powyższe, jak również poczynione przez Prezesa Urzędu w toku postępowania ustalenia faktyczne, praktyka rynkowa stosowana przez Spółkę mogła wprowadzać konsumentów w błąd. Konsument będący abonentem Telewizji 3G w sieci TOYA, który zapoznał się z ww. komunikatem reklamowym dotyczącym oferty promocyjnej „2 Urodziny telewizji 3G”, mógł bowiem dojść do przekonania, iż jedynymi warunkami koniecznymi do skorzystania z ww. oferty promocyjnej jest, po pierwsze, bycie abonentem Spółki korzystającym z usługi Telewizji 3G oferowanej przez sieć TOYA, a po drugie posiadanie dwuletniego okresu korzystania z odbiornika 3G HD lub 3G HD PVR. Tymczasem regulamin uzależniał możliwość skorzystania z oferty promocyjnej m.in. od posiadania bazowego pakietu usługi TOYAtv wyższy niż Oszczędny oraz zawarcia ze Spółką umowy abonenckiej na czas nieoznaczony z okresem zobowiązania na minimum 24 kolejne pełne miesiące.

W konsekwencji treść ww. komunikatu reklamowego mogła wpłynąć na ewentualną decyzję konsumenta dotyczącą umowy ze Spółką. Osoby, które w momencie zapoznania się z przedmiotowym komunikatem reklamowym nie osiągnęły jeszcze wymaganego okresu korzystania z odbiornika 3G, mogły bowiem podjąć decyzję dotyczącą np. przedłużenia umowy ze Spółką, w celu osiągnięcia 2-letniego okresu korzystania z odbiornika 3G, uwzględniając okoliczność, iż jego osiągnięcie będzie uprawniało do skorzystania z oferowanego w ramach reklamowanej promocji obniżenia opłaty dostępowej. Istotne znaczenie ma również okoliczność, że w chwili udostępnienia przedmiotowego komunikatu konsument był pozbawiony chociażby teoretycznej możliwości sprawdzenia rzeczywistych warunków promocji w regulaminie, z uwagi na to, że został on udostępniony dopiero 1 października 2012 r.

Na marginesie warto zaznaczyć, że w przedmiotowym komunikacie reklamowym nie oznaczono zarówno daty, począwszy od której możliwe będzie obniżenie opłaty za dostęp do urządzenia 3G, jak i daty końcowej, po której konsument nie będzie miał możliwości skorzystania z obniżenia (zgodnie z regulaminem umowy w promocji mogły być zawierane od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.). W efekcie powyższego, konsument mógł być niejako podwójnie wprowadzony w błąd - nie tylko aspekcie dodatkowych warunków, jakie musi spełnić, by skorzystać z promocji, ale również w odniesieniu do czasu, w jakim będzie mógł to uczynić.

Mając powyższe na względzie, należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka TOYA miała charakter bezprawny.

Ad C)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy 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 na zagrożeniu ich naruszenia.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. 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.²

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy konsumentów. Na praktykę Spółki mógł być narażony każdy konsument – abonent TOYA sp. z o.o., który zetknął się z komunikatem reklamowym kwestionowanym w toku prowadzonego postępowania, ze szczególnym uwzględnieniem osób, które w chwili zapoznania się z komunikatem reklamowym korzystały z urządzeń 3G HD lub 3G HD PVR przez okres bliski dwóch lat.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne.³ Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych

² M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791

³ *ibidem*

(o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, dotyczących zawartych z konsumentami umów. W niniejszej sprawie mogło dojść do naruszenia interesu gospodarczego konsumentów poprzez dopuszczenie się przez TOYA sp. z o.o. stosowania bezprawnej praktyki w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. art. 4 ust. 1 upnpr - zarówno w aspekcie ekonomicznym (w zakresie możliwości związania umową na warunkach innych niż wskazywane na etapie przedkontraktowym), a także pozaekonomicznym (wprowadzenie w błąd na skutek nieuczciwości w kontakcie z konsumentem na etapie przedkontraktowym).

Mając powyższe na względzie, należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka TOYA narusza zbiorowy interes konsumentów.

Nalożenie obowiązku wykonania zobowiązań. Określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt I rozstrzygnięcia Decyzji)

Na podstawie art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, na podstawie art. 28 ust. 2 uokik, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań przy wydaniu decyzji nakładającej obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę.

W przedmiotowej sprawie przedmiot zobowiązania składa się z działań podejmowanych względem czterech grup konsumentów określonych w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji:

1. Abonenci, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) posiadali aktywne urządzenie dostępowe 3G HD lub 3G HD PVR przez okres co najmniej 24 pełnych miesięcy i nie skorzystali promocji „2 Urodziny 3G”.
2. Abonenci, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w pierwszym, nieprzedłużonym, 24-miesięcznym okresie zobowiązania.
3. Abonenci, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w toku kolejnego, 12-miesięcznego okresu zobowiązania.
4. Abonenci, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji oraz dla których upłynął okres pierwszego, nieprzedłużonego, 24-miesięcznego okresu zobowiązania oraz, w związku z wypowiedzeniem umowy lub warunków promocji zgodnie z § 2 dotychczas obowiązującego Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, nie są objęci umową promocyjną „2 Urodziny 3G” bądź są objęci umową na czas nieoznaczony na warunkach standardowych.

Wyodrębnienie tych grup było konieczne z uwagi na odmienną sytuację faktyczną, w której znajdują się w chwili uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, co pociąga za sobą konieczność podjęcia przez Spółkę względem nich działań o różnicowanym zakresie.

Zasadniczo w odniesieniu do konsumentów, którzy z promocji nie skorzystali (grupa 1) bądź skorzystali, ale po upływie pierwszego 24-miesięcznego okresu zobowiązania, na skutek wypowiedzenia umowy lub warunków promocji „2 Urodziny 3G” nie są objęci umową promocyjną „2 Urodziny 3G” bądź są objęci umową na czas nieoznaczony na warunkach standardowych (grupa 4) zobowiązanie Spółki obejmuje możliwość skorzystania z promocji na warunkach możliwie najbardziej zbliżonych do tych, które wynikałyby z analizy komunikatu reklamowego. Tym samym, umowę na warunkach przedłużonej promocji można będzie zawrzeć na czas nieoznaczony z okresem obowiązywania promocji przez 24 miesiące, przy zastrzeżeniu jednak możliwości jej wypowiedzenia przez upływem tego okresu bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek negatywnych konsekwencji finansowych. Ponadto, skorzystanie przez konsumenta z promocji nie będzie uzależnione od rodzaju pakietu, z którego korzysta konsument. Biorąc pod uwagę pozostałe ograniczenie zawarte pierwotnie w regulaminie promocji, konsumenci będą również uprawnieni, w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy na warunkach promocji, do zmiany posiadanego pakietu bazowego usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny, a także czasowego odłączenia usługi.

W odniesieniu do konsumentów z grup 2 i 3, a zatem do tych którzy z promocji skorzystali i znajdują się w pierwszym, nieprzedłużonym, 24-miesięcznym okresie zobowiązania (grupa 2) bądź znajdują się w toku kolejnego, 12-miesięcznego okresu zobowiązania (grupa 3), zobowiązanie Spółki obejmuje możliwość skorzystania z prawa do wypowiedzenia warunków umowy zawartej na podstawie regulaminu promocji „2 Urodziny 3G” bez ponoszenia konsekwencji finansowych, zmiany bazowego pakietu usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny bądź czasowego odłączenia Usługi.

Przedstawiony kształt zobowiązania doprowadzi, w ocenie Prezesa Urzędu, do usunięcia trwających skutków naruszenia dla zbiorowości konsumentów. W związku z powyższym, Prezes Urzędu nałożył na TOYA sp. z o.o. obowiązek wykonania zobowiązania do poinformowania wszystkich czterech wyodrębnionych grup abonentów o tym, że reklama zamieszczona w Magazynie Abonenta TOYA nr 26 z czerwca 2012 r. oraz na stronie www.toya.net.pl mogła wprowadzać w błąd, jak również o możliwości skorzystania z uprawnień opisanych szczegółowo w pkt I.1-4 rozstrzygnięcia decyzji. Ponadto, Prezes Urzędu określił termin wykonania ww. zobowiązania jako 21 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia Decyzji)

Zgodnie z art. 28 ust. 3 uokik Prezes Urzędu, wydając decyzję nakładającą obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę, nakłada na przedsiębiorcę

obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. W związku z tym, Prezes Urzędu nałożył na TOYA sp. z o.o. obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji, poprzez przedstawienie:

1. 5 imiennych informacji wraz ze wszystkimi załącznikami oraz dowodem nadania wysłanych do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) posiadali aktywne urządzenie dostępne 3G HD lub 3G HD PVR przez okres co najmniej 24 pełnych miesięcy i nie skorzystali z promocji „2 Urodziny 3G” (pkt I.1. rozstrzygnięcia decyzji).

2. 5 imiennych informacji wraz ze wszystkimi załącznikami oraz dowodem nadania wysłanych do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w pierwszym, nieprzedłużonym, 24-miesięcznym okresie zobowiązania.

3. 5 imiennych informacji wraz ze wszystkimi załącznikami oraz dowodem nadania wysłanych do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdują się w toku kolejnego, 12-miesięcznego okresu zobowiązania.

4. 5 imiennych informacji wraz ze wszystkimi załącznikami oraz dowodem nadania wysłanych do abonentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji oraz dla których upłynął okres pierwszego, nieprzedłużonego, 24-miesięcznego okresu zobowiązania oraz, w związku z wypowiedzeniem umowy lub warunków promocji zgodnie z § 2 dotychczas obowiązującego Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, nie są objęci umową promocyjną „2 Urodziny 3G” bądź są objęci umową na czas nieoznaczony na warunkach standardowych

- w terminie 60 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

5. pisemnego sprawozdania podsumowującego wykonanie zobowiązań, o których mowa w pkt I.1-4 rozstrzygnięcia decyzji, uwzględniającego w szczególności:

a) wskazanie liczby konsumentów, do których zostały wysłane informacje, o których mowa w pkt I.1-4 rozstrzygnięcia decyzji z uwzględnieniem liczby konsumentów w każdej z wyodrębnionych grup;

b) wskazanie liczby konsumentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) posiadali aktywne urządzenie dostępne 3G HD lub 3G HD PVR przez okres co najmniej 24 pełnych miesięcy i nie skorzystali z promocji „2 Urodziny 3G”, a następnie zawarli umowy na warunkach promocyjnych określonych w pkt I.1. rozstrzygnięcia decyzji;

c) wskazanie liczby konsumentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdowali się w pierwszym, nieprzedłużonym, 24-miesięcznym okresie zobowiązania, a następnie wypowiedzieli warunki umowy zawartej na podstawie Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, zmienili bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny lub

skorzystali z możliwości czasowego odłączenia Usługi zgodnie z pkt I.2. rozstrzygnięcia decyzji;

d) wskazanie liczby konsumentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji i znajdowali się w toku kolejnego, 12-miesięcznego okresu zobowiązania, a następnie wypowiedzieli warunki umowy zawartej na podstawie Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, zmienili bazowy pakiet usług TOYA na inny, o niższej opłacie abonamentowej, w tym na pakiet Oszczędny lub skorzystali z możliwości czasowego odłączenia Usługi zgodnie z pkt I.3. rozstrzygnięcia decyzji;

e) wskazanie liczby konsumentów, którzy w okresie pierwotnie objętym promocją „2 Urodziny 3G” (od 1 października 2012 r. do 30 września 2013 r.) zawarli umowy na warunkach promocji oraz dla których upłynął okres pierwszego, nieprzedłużonego, 24-miesięcznego okresu zobowiązania oraz, w związku z wypowiedzeniem umowy lub warunków promocji zgodnie z § 2 dotychczas obowiązującego Regulaminu i szczegółowych warunków promocji „2 Urodziny 3G”, nie byli objęci umową promocyjną „2 Urodziny 3G” bądź byli objęci umową na czas nieoznaczony na warunkach standardowych, a następnie zawarli umowy na warunkach promocyjnych określonych w pkt I.4. rozstrzygnięcia decyzji

- w terminie 160 dni dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Z UP. PREZESA
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ZASTĘPCA DYREKTORA
DEPARTAMENTU OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW
ŁUKASZ WROŃSKI

Otrzymują:

TOYA Sp. z o.o.

ul. Łąkowa 29

90-554 Łódź