



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

RŁO.610.6.2018.JZL

Łódź, 6 lipca 2020 r.

Wersja jawna

*Tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono „[***]”*

DECYZJA NR RŁO 4/2020

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020 r. poz. 1076),

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Stacjonarną Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 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), wskutek czego narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);
2. niedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 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), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);
3. bezprawnym zastrzeganiu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty aktywacyjnej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR, co narusza art. 72 ust. 2

i art. 57 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);

4. bezprawnym zastrzeganiu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty wyrównawczej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR, co narusza art. 72 ust. 2 i art. 57 ust. 5 w związku z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076)

i nakazuje się zaniechania ich stosowania.

- II. Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020 r. poz. 1076), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nadaje się niniejszej decyzji w zakresie pkt I sentencji decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.**

- III. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020 r. poz. 1076),

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Telekomunikację Stacjonarną Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1-I.4 sentencji niniejszej decyzji, w postaci obowiązku:

1) skierowania listem poleconym - w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawnomocnienia się niniejszej decyzji – do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowy z Telekomunikacją Stacjonarną Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie, sformułowanej w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 6 lipca 2020 r. nr RŁO 4/2020 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie polegające na:

- wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Stacjonarną Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w



- likwidacji z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi 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), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);
- niedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 3 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), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);
 - bezprawnym zastrzeganiu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty aktywacyjnej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR, co narusza art. 72 ust. 2 i art. 57 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);
 - bezprawnym zastrzeganiu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty wyrównawczej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR, co narusza art. 72 ust. 2 i art. 57 ust. 5 w związku z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076).

Treść decyzji nr RŁO 4/2020 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl”.

2) opublikowania na oficjalnej stronie internetowej Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa znajdująca się pod adresem www.telekomunikacjastacjonarna.pl) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji oświadczenia o treści, jak w pkt. III.1 powyżej w ten sposób, że:

- ww. oświadczenie powinno zostać umieszczone na stronie głównej i być utrzymywane przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej oraz



powinno być napisane:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),
- w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px, tak aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki, tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10px pomiędzy tekstem a ramką,
- w górnej części strony głównej domeny www.telekomunikacjastacjonarna.pl bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie.

IV. Na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020 r. poz. 1076),

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Telekomunikację Stacjonarną Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie obowiązek:

1. publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1-I.4 sentencji niniejszej decyzji, na koszt Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie, na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa pod adresem www.telekomunikacjastacjonarna.pl), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji o tytule „Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 4/2020 o uznaniu praktyk Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów”, sporządzonym czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff), o rozmiarze nie mniejszym niż 36px, powinien zostać umieszczony na stronie głównej, oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy (trzech) miesięcy od daty jej opublikowania,
2. publikacji w ciągu 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji punktu I sentencji niniejszej decyzji, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1-I.4 niniejszej decyzji, w dwóch dziennikach o zasięgu ogólnopolskim i średnim nakładzie jednorazowym nie mniejszym niż 50 000 (słownie: pięćdziesiąt tysięcy) egzemplarzy, w ten sposób, że tekst powinien być widoczny, czytelny, umieszczony poziomo, na wystarczająco kontrastowym tle, napisany czcionką o wielkości umożliwiającej swobodne zapoznanie się z tą informacją).

V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020 r. poz. 1076),

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Telekomunikację Stacjonarną Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością



w likwidacji z siedzibą w Warszawie:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1 sentencji decyzji, **karę pieniężną w wysokości 81.600 zł (słownie: osiemdziesiąt jeden tysięcy sześćset złotych)**, płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji decyzji, **karę pieniężną w wysokości 81.600 zł (słownie: osiemdziesiąt jeden tysięcy sześćset złotych)**, płatną do budżetu państwa,
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.3 sentencji decyzji, **karę pieniężną w wysokości 81.600 zł (słownie: osiemdziesiąt jeden tysięcy sześćset złotych)**, płatną do budżetu państwa,
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.4 sentencji decyzji, **karę pieniężną w wysokości 81.600 zł (słownie: osiemdziesiąt jeden tysięcy sześćset złotych)**, płatną do budżetu państwa.

VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020 r. poz. 1076) oraz na podstawie art. 263 § 1, art. 263 § 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się Telekomunikację Stacjonarną Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie kosztami postępowania opisanego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w kwocie **111,70 zł (słownie: sto jedenaście złotych siedemdziesiąt groszy)** i zobowiązuje się Telekomunikację Stacjonarną Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „**Prezes Urzędu**” lub „**Prezes UOKiK**”) postanowieniem z dnia 12 września 2016 r. wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Skierniewicach (obecnie: Telekomunikacja Stacjonarna Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie, dalej jako „**Telekomunikacja Stacjonarna**”, „**Przedsiębiorca**” lub „**Spółka**”) oraz podmiotów z nią współpracujących, w zakresie zawierania i wykonywania umów o usługę telekomunikacyjną naruszają przepisy ustawy, uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn.: RŁO-405-506/16/AM/JZL).



Postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte w związku z wpływającymi do Prezesa Urzędu licznymi skargami i zawiadomieniami konsumentów oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów dotyczącymi nieprawidłowości związanych z działalnością Telekomunikacji Stacjonarnej na rynku telekomunikacyjnym. Z przekazywanych skarg i zawiadomień wynikało, że Spółka wprowadza konsumentów w błąd co do swojej tożsamości, w ten sposób, że osoby działające w jej imieniu oraz na jej rzecz przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych, twierdząc lub sugerując, że reprezentują oni dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych. Ponadto, ze skarg i zawiadomień wynikało, że Przedsiębiorca zapewnia konsumentów, że przedmiotem dokonywanej przez nich czynności prawnej jest zmiana warunków umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, zazwyczaj poprzez obniżenie abonamentu, podczas gdy czynność ta polegała na zawarciu nowej umowy z Przedsiębiorcą, tj. podmiotem, który wcześniej nie świadczył usług telekomunikacyjnych na rzecz tych konsumentów.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu przeprowadził kontrolę u Przedsiębiorcy (*dowód: karty 3087-3564*).

W dniu 31 sierpnia 2018 r. Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowieniem nr 1/610-06/18 postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy, 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 (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r., poz. 798 i 650, obecnie: Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);
2. nedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070), a tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r., poz. 798 i 650, obecnie: Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);
3. bezprawnym zastrzeganiu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty aktywacyjnej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia



WLR, co może naruszać art. 72 ust. 2 i art. 57 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.), a tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r., poz. 798 i 650, obecnie: Dz. U. z 2020 r. poz. 1076);

4. bezprawnym zastrzeganiu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty wyrównawczej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR, co może naruszać art. 72 ust. 2 i art. 57 ust. 5 w związku z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.), a tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r., poz. 798 i 650, obecnie: Dz. U. z 2020 r. poz. 1076).

(dowód: karty 2 – 14)

Postanowieniem nr 2/610-06/18 z dnia 31 sierpnia 2018 r. Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów we wszczętym wobec Spółki postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RŁO-610-06/18/JZL określonych pism - skarg i zawiadomień konsumentów, pism rzeczników konsumentów dotyczących działalności Telekomunikacji Stacjonarnej, które wpłynęły do Urzędu, pism otrzymanych od Spółki oraz od innych podmiotów posiadających informacje dotyczące działań Telekomunikacji Stacjonarnej oraz materiałów i dokumentów pozyskanych w toku kontroli przeprowadzonej u Przedsiębiorcy *(dowód: karty 16-20)*.

W piśmie z dnia 19 września 2018 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko odnośnie do zarzucanych jej naruszeń *(dowód: karty 3669-3675)*. Telekomunikacja Stacjonarna zaprzeczyła jakoby stosowała i dopuszczała się naruszania zbiorowych interesów konsumentów.

W dniu 21 lutego 2019 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania informacji m. in. o liczbie zawartych z konsumentami umów oraz o podmiotach współpracujących ze Spółką przy zawieraniu ww. umów i przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych *(dowód: karta 3716)*. W piśmie z dnia 29 marca 2019 r. Telekomunikacja Stacjonarna przekazała do Prezesa Urzędu żądane informacje *(dowód: karty 3720-3721)*.

W dniu 7 czerwca 2019 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania dodatkowych informacji dotyczących współpracy z podmiotami współpracującymi ze Spółką przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także informacji o osiągniętym przez Spółkę obrocie *(dowód: karty 3851-3852)*. Wobec braku odpowiedzi na ww. wezwanie, w dniu 30 lipca 2019 r. Prezes Urzędu wezwał ponownie Spółkę do przekazania informacji w powyższym zakresie *(dowód: karta 3854-3855)*. W piśmie z dnia 6 sierpnia 2019 r. skierowanym do Prezesa Urzędu [***] poinformował, że w dniu 3 czerwca 2019 r. został odwołany z funkcji Prezesa Zarządu Spółki oraz że według jego wiedzy nie został powołany nowy zarząd w Spółce *(dowód: karta 3856)*. Spółka nie przekazała natomiast informacji o wysokości obrotu osiągniętego w 2018 r.



W dniu 21 sierpnia 2019 r. Prezes Urzędu wystąpił do Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy XII Wydziału Gospodarczego Krajowego Rejestru Sądowego z prośbą o przekazanie informacji dotyczących zmiany danych Spółki w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w zakresie oznaczenia organu uprawnionego do reprezentowania Spółki. W odpowiedzi na powyższe, ww. Sąd poinformował, że Spółka nie występowała do ww. Sądu z wnioskiem o zmianę danych w zakresie oznaczenia organu do reprezentacji i osób wchodzących w jego skład i w związku z tym Sąd wszczął z urzędu postępowanie przymuszające w stosunku do Spółki w zakresie ujawnienia zmian w zarządzie, które jest prowadzone pod sygnaturą WAXII 64641/19/039 (*dowód: karty 3857 i 3859*).

Pismami z dnia 21 sierpnia 2019 r. oraz 14 października 2019 r. Prezes Urzędu wezwał [***], do wyjaśnienia, czy podejmowała działania w celu przejęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz dotychczasowych abonentów Telekomunikacji Stacjonarnej (*dowód: karty 3858 i 3861*). W odpowiedzi na powyższe wezwania [***] przekazała umowę [***] (*dowód: karty 3863-3870*).

Pismem z dnia 10 stycznia 2020 r. Prezes Urzędu wezwał Przedsiębiorcę do określenia i udokumentowania wysokości obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2019 r. (*dowód: karta 3873*). W piśmie z dnia 13 maja 2020 r. Spółka przekazała żądane informacje (*dowód: karty 3878-3879*).

Pismem z dnia 13 maja 2020 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do wyjaśnienia aktualnego statusu prawnego Spółki, w tym w szczególności, czy została otwarta likwidacja Spółki. W piśmie z dnia 1 czerwca 2020 r. Przedsiębiorca poinformował, że Uchwałą Zgromadzenia Wspólników z dnia 9 września 2019 r. Spółka została rozwiązana i nastąpiło otwarcie likwidacji Spółki oraz przekazał dokumentację w tym zakresie (*dowód: karty 3890-3896*).

W dniu 26 maja 2020 r. utrwalono treść serwisu internetowego pod adresem <https://ekrs.ms.gov.pl/> i dokonano wydruku dokumentu pn.: „Roczne sprawozdanie finansowe spółki Telekomunikacja Stacjonarna Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością za okres 1.01.2017-31.12.2017”, a z czynności tej sporządzono protokół (*dowód: karty 3881-3885*).

Postanowieniem nr 3/610.06.2018 z dnia 26 maja 2020 r., Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu pisma Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego Warszawa-Śródmieście z dnia 23 sierpnia 2019 r. o wysokości przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. (*dowód: karty 3886-3887*), uzyskanego w innym postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.: dalej jako „**kpa**”), pismem z dnia 9 czerwca 2020 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy i wypowiedzenie się co do zebranych dowodów oraz przedstawionych zarzutów (*dowód: karta 3897*). Spółka nie skorzystała z ww. uprawnień po otrzymaniu ww. zawiadomienia.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Telekomunikacja Stacjonarna jako spółka prawa handlowego została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej jako „**KRS**”) pod numerem 0000596045 w dniu 13 stycznia 2016 r. Zgodnie z wpisem do KRS Spółka jest



reprezentowana przez Zarząd w osobie Prezesa Zarządu, uprawnionego do samodzielnej reprezentacji Spółki.

W toku postępowania pismem z dnia 6 sierpnia 2019 r., [***] poinformował, że w dniu 3 czerwca 2019 r. został odwołany z funkcji Prezesa Zarządu Spółki (*dowód: karta 3856*). Zmiana powyższa nie została jednakże ujawniona w Rejestrze Przedsiębiorców KRS, w związku z czym Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego wszczął wobec Spółki postępowanie przymuszające w zakresie ujawnienia zmian w zarządzie oraz złożenia dokumentów finansowych za 2018 r. (sygn. WAXII 64641/19/039).

Spółka została rozwiązana w drodze likwidacji Uchwałą nr 1 Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników z dnia 9 września 2019 r. (*dowód: karty 3890-3893*). Uchwałą nr 2 Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników z dnia 9 września 2019 r. powołano likwidatora w osobie [***], uprawnionego do reprezentacji Spółki. Na dzień wydania niniejszej decyzji powyższe zmiany nie zostały ujawnione w Rejestrze Przedsiębiorców KRS, natomiast Spółka przekazała kopię wniosku o zmianę wpisu w KRS z prezentatą właściwego sądu rejestrowego z dnia 29 maja 2020 r. (*dowód: karta 3894-3896*).

Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem przeważającej działalności Przedsiębiorcy jest działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej (*dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu KRS według stanu na dzień 6 lipca 2020 r. karty 3988-3990*).

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Spółka oferuje od lutego 2016 r. świadczenie usług telekomunikacyjnych na całym terytorium Polski. Działalność telekomunikacyjną Spółka prowadzi na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych wydanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 11619 (*dowód: informacja z Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych według stanu na dzień 1 lipca 2020 r. karta 3991*).

Przedsiębiorca oferuje konsumentom świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci stacjonarnej i zawiera umowy z konsumentami na podstawie następujących wzorców umownych (*dowód: karty 290 i 296-310*):

- Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – stosowana od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r.,
- Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – stosowana od 1 maja 2016 r.,
- Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. z dnia 1 lutego 2016 r. – stosowany od 1 marca 2016 r.,
- Cennik Ulgowy 100 minut do wszystkich – stosowany od 1 lutego 2016 r.,
- Cennik Ulgowy 100 minut na Twoje Rozmowy – stosowany od 1 lutego 2016 r.,
- Cennik Ulgowy Bez Ograniczeń (Stacjonarne) – stosowany od 31 maja 2016 r.,
- Cennik Ulgowy Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) – stosowany od 31 maja 2016 r.,
- Cennik Podstawowy – stosowany od 1 lutego 2016 r.



Załącznikiem do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest wzór Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. (*dowód: karta 701*).

Przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych Przedsiębiorca stosuje również dokument pn.: Oświadczenia Abonenta. Według wyjaśnień Spółki podpisanie przez abonenta Oświadczeń Abonenta Spółka poczytuje jako prawidłowe zakończenie procesu pozyskania abonenta (*dowód: karta 289 verte i 692*).

Zgodnie z § 1 ust. 2 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Spółka świadczy następujące usługi:

- utrzymanie łącza abonenckiego do sieci telefonicznej Orange Polska S.A. w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych (usługa Abonamentu Telefonicznego – WLR na linii analogowej i/lub na linii cyfrowej ISDN 2B+D – dalej jako „**usługa WLR**”) i świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez ręczne wybieranie przez Abonenta numeru Dostępu do Sieci: Prefix 1099 (Usługa Prefixu ręcznego) przed wyborem właściwego numeru docelowego i świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- świadczenie usługi dodatkowej określonej w § 2¹ Umowy zapewniającej pokrycie zobowiązań (Usługa Dodatkowa),
- określonej w § 4 Usługi Pakiet Bezpieczeństwa (wyłącznie na podstawie wzorca Umowy obowiązującego od 1 maja 2016 r.)(*dowód: karty 296 i 298*).

Wskazać należy, że ww. usługi mogą zostać wybrane poprzez zakreślenie na wzorcu umownym pola wyboru (znak „☐”) znajdującego się przed opisem każdej z ww. usług. Z analizy materiału dowodowego wynika, że we wszystkich zgromadzonych w aktach sprawy umowach zawartych z Telekomunikacją Stacjonarną zakreślone zostały pola wyboru dotyczące co najmniej dwóch pierwszych z ww. usług, tj. Usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR i Usługi Prefixu Ręcznego), a w przeważającej większości umów zakreślone są wszystkie pola wyboru.

Zgodnie z § 1 ust. 6 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych abonent może wybrać następujące usługi dodatkowe:

- Wykaz połączeń online,
- Wykaz połączeń w formie wydruku,
- Wykaz połączeń na CD,
- Wykaz połączeń na e-mail wysyłany na podany adres (*dowód: karty 296 i 298*).

Z wyjaśnień Spółki w toku kontroli wynika, że Telekomunikacja Stacjonarna świadczy usługi telekomunikacyjne na rzecz konsumentów oparte na użyciu infrastruktury należącej do [***] (dalej jako „[***]”), co odbywa się za pośrednictwem [***] (dalej jako „[***]”) lub [***], które to podmioty zawarły z [***] umowy o dostępie do tej infrastruktury (*dowód: karta 3238*). W toku postępowania ustalono, że umowa o kolokację zawarta pomiędzy [***] a [***] z 4 maja 2009 r. została wypowiedziana przez [***]. Z wyjaśnień Spółki wynika, że powyższe nie wpłynęło na ciągłość świadczenia przez Telekomunikację Stacjonarną usług telekomunikacyjnych na rzecz dotychczasowych abonentów, bowiem [***], z którą Spółkę łączy umowa o współpracę, podpisała umowy z innymi, alternatywnymi wobec [***], operatorami telekomunikacyjnymi (*dowód: karta 3653*).



Oferta Telekomunikacji Stacjonarnej jest skierowana do nieokreślonej grupy konsumentów, jednakże analiza zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje, że konsumentami, którzy zostali dotknięci praktykami Spółki wskazanymi w zarzutach, są w głównej mierze osoby starsze, w wieku przewyższającym 65 lat.

Wniosek ten uzasadniony jest treścią skarg i zawiadomień przesyłanych do Prezesa Urzędu, m.in. (pisownia oryginalna):

- „*Mam 93 lata, niedowidzę i niedosłyszę. Uwierzyłam w to co mówiła kobieta przez telefon, i w to co mówił kurier. Ja nie jestem w stanie ani przeczytać ani zrozumieć umowy.*” – pismo konsumenta z 15 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(2)/16/AM (dowód: karta 98),

- „*Mój ojciec w tym roku kończy 84 lata. Jest osobą starszą, po wielu przebytych chorobach (...) i z racji wieku bardzo słaby słuch. (...) z uwagi na chorobę Parkinsona ma duży kłopot chociażby ze złożeniem podpisu na umowie.*” – pismo konsumenta z dnia 20 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(3)/16/AM (dowód: karta 101 i 101 verte),

- „*Proszę o pomoc w sprawie oszukania mnie przez Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o., ponieważ zostałem wprowadzony w błąd przez w/w firmę. Mam 90 lat i proszę o pomoc w rozwiązaniu mojego problemu.*” – pismo konsumenta z dnia 4 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(8)/16/AM (dowód: karta 108),

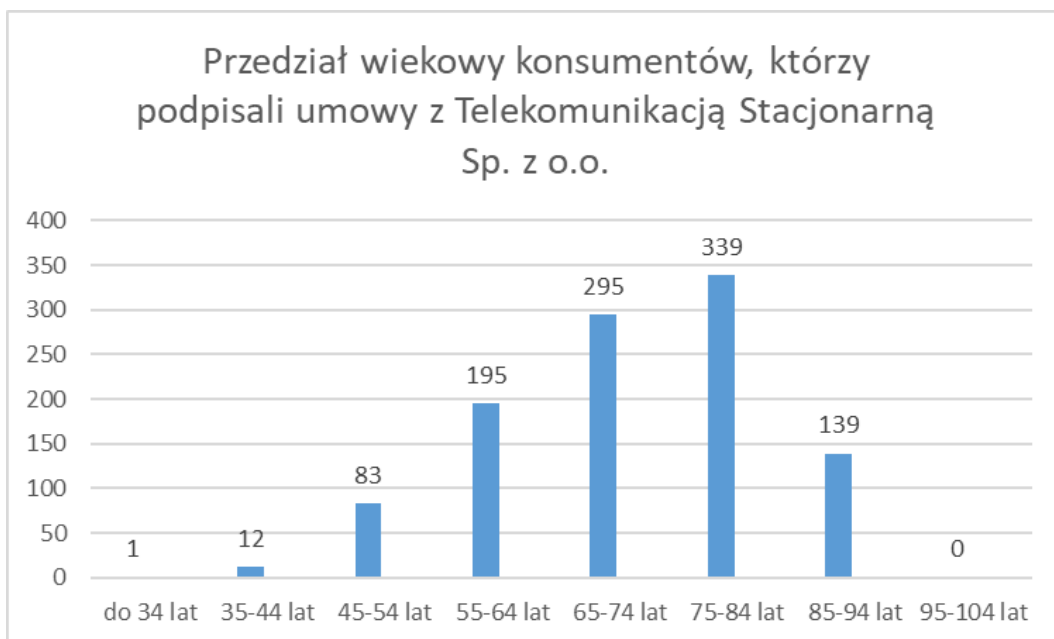
- „*Jestem osobą 81 lat i nie stać mnie zapłacić za oszustwa firmy w Skierniewicach.*” – pismo konsumentki z 15 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(16)/16/AM (dowód: karta 143),

- „*Jestem osobą 87-letnią i z uwagi na wiek posiadam problemy ze wzrokiem i słuchem. Przedstawiciel spółki Telekomunikacja Stacjonarna sp. z o.o. wykorzystał ten fakt.*” – pismo konsumenta z 15 września 2016 r., sygn. RŁO-60-523(24)/16/AM (dowód: karta 208),

- „*Jestem osobą starszą mam 85 lat, niedowidzę i niedosłyszę, dlatego wszystkie ważne decyzje podejmuję po konsultacji z moimi dziećmi. Sprawę przedstawiono mi tak, że byłem przekonany, że chodzi o firmę Orange.*” - pismo konsumenta z 19 września 2016 r., sygn. RŁO-405-506(3)/16/AM (dowód: karta 273).

Ponadto Prezes Urzędu przeanalizował przykładowe umowy przekazane przez Spółkę w toku kontroli pod kątem wieku osób, które zawarły umowę z Telekomunikacją Stacjonarną. Średni wiek konsumentów, obliczony na podstawie informacji zebranych z 1.064 umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w których zawarta jest informacja o nr PESEL konsumenta, wynosi 71,5 roku. Poniżej znajduje się wykres pokazujący przedział wiekowy konsumentów, którzy podpisali umowę z Telekomunikacją Stacjonarną:





Opracowanie własne na podstawie 1.064 umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Z wyjaśnień Spółki w toku kontroli, wynika, że Spółka nie ma określonej grupy docelowej, a wiek abonentów wynika ze specyfiki świadczenia usług telekomunikacji stacjonarnej (*dowód: karta 3235 verte*).

Według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli u Przedsiębiorcy, tj. dnia 10 sierpnia 2017 r., Telekomunikacja Stacjonarna zawarła z konsumentami [***] umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie w przypadku [***] umów konsumenci skorzystali z prawa odstąpienia, które w [***] przypadkach było skuteczne, zaś [***] umów zostało rozwiązanych przez konsumentów. Z wyjaśnień Spółki wynika, że według stanu na dzień 10 sierpnia 2017 r. Spółka rozpoczęła świadczenie usług telekomunikacyjnych (usługi WLR) wobec [***] abonentów (*dowód karta 3241*). Z zebranego materiału dowodowego wynika również, że umowy z konsumentami były zawierane w 2016 r. i większość z nich została zawarta w okresie od lutego do września 2016 r. Spółka oświadczyła ponadto, że zakończyła proces pozyskiwania abonentów w grudniu 2016 r. Tym samym – zgodnie z oświadczeniem Spółki – od 2017 r. Spółka nie zawarła z konsumentami żadnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Z wyjaśnień Spółki wynika ponadto, że ww. umowy były zawierane na czas oznaczony, najczęściej 24 miesiące, i według stanu na dzień 29 marca 2019 r. żadna z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie jest już wykonywana (*dowód: karta 3720 verte*).

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że we wszystkich pismach otrzymanych bezpośrednio od konsumentów, a także we wszystkich skargach konsumenckich przekazanych przez rzeczników konsumentów pojawił się zarzut wprowadzenia przez Telekomunikację Stacjonarną w błąd co do tożsamości operatora (*dowód: karty 26-288, 372-452, 458-601, 626-648, 709-746, 754-1742, 1745-1793, 1801-2200, 2218-2229, 2260-2289, 2293-2378, 2530-2551*).

Współpraca z podmiotami zewnętrznymi w zakresie pozyskiwania abonentów

Zgodnie z przekazanymi przez Telekomunikację Stacjonarną informacjami, Spółka



nie miała nigdy własnego działu pozyskiwania klientów, zaś proces pozyskiwania klientów Spółka powierzyła podmiotom trzecim, tzw. agentom, z którymi Spółka zawarła umowy agencyjne (*dowód: karty 3234 verte*). W toku postępowania ustalono, że Spółka podjęła współpracę z następującymi podmiotami pozyskującymi w jej imieniu i na jej rzecz abonentów:

- [***] (dalej jako „[***]”) – od 15 stycznia 2016 r. do 9 listopada 2016 r.,
- [***] (dalej jako „[***]”) – od 3 października 2016 r.,
- [***] (dalej jako „[***]”) – od 16 lutego 2017 r.

Na podstawie § 3 ust. 1 zawartych umów agencyjnych ww. podmioty (dalej łącznie jako „**Agenci**”, zaś każdy z osobna jako „**Agent**”) zobowiązały się w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej do stałego pośredniczenia, za wynagrodzeniem prowizyjnym, przy zawieraniu Umów z Abonentami w imieniu i na rzecz Spółki oraz do zawierania Umów z Abonentami w imieniu i na rzecz Spółki. Stosownie zaś do § 3 ust. 2 wskazanych umów czynności Agenta obejmują: [***] (*dowód: karty 3150, 3176 verte, 3207*).

W ww. umowach agencyjnych zamieszczono także postanowienia dotyczące odpowiedniego przygotowania Agenta do wykonania umowy. I tak, na podstawie § 4 ust. 5 umowy agencyjnej Spółka zobowiązała się do zapewnienia Agentowi [***]. Ponadto, zgodnie z § 4 ust. 11 umowy agencyjnej Spółka przyznała sobie prawo do przeprowadzenia weryfikacji procesu zawierania Umów w dowolny wybrany przez siebie sposób, w tym poprzez [***] (*dowód: karty 3151, 3177 verte, 3208*).

Spółka przyznała, że po zawarciu umowy z [***] a przed przystąpieniem do realizacji procesu sprzedaży, ww. Agent był szkolony w celu prawidłowej realizacji powierzonych mu zadań oraz otrzymał odpowiednie materiały edukacyjne stanowiące załączniki do umowy agencyjnej, zaś pracownicy ww. Agenta zostali przeszkoleni co do sposobu postępowania z abonentami (*dowód: karta 602 verte*). Z wyjaśnień [***] reprezentującego Przedsiębiorcę w toku kontroli wynika, że szkolenia Agentów były przygotowywane przez przedstawicieli Telekomunikacji Stacjonarnej przez osoby zajmujące się nadzorem nad Agentami, a osoba która, zajmowała się szkoleniami jeździła do Agentów i przekazywała ich pracownikom informacje, jak zawierać umowy (*dowód: karta 3236*). Przedsiębiorca potwierdził również w toku przeprowadzonej kontroli, że dokonuje weryfikacji poprawności zawierania umów przez Agentów poprzez kontakt telefoniczny z abonentami w sposób wyrywkowy, jednakże nie dysponuje nagraniami ww. rozmów weryfikacyjnych, bowiem nie są one w żaden sposób rejestrowane (*dowód: karta 3390 verte*). Prezes Urzędu nie dał jednak wiary ww. wyjaśnieniom Spółki w zakresie weryfikacji procesu pozyskiwania abonentów przez Agentów. Również skierowane do Prezesa Urzędu pisma konsumentów nie wskazują na prowadzenie przez Spółkę ww. procesu telefonicznej weryfikacji.

Zawierane przez Spółkę umowy agencyjne określają również zasady odpowiedzialności w wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków przez Agenta. Zgodnie z § 10 ust. 2 umowy agencyjnej przez nienależyte wykonanie umowy należy rozumieć w szczególności [***] (§ 3 ust. 7 Załącznika nr 1 – Załącznik finansowy, *dowód: karty 3152 verte, 3179, 3209 verte*). Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków przez Agenta, Agent zobowiązany był do zapłaty na rzecz Spółki kar umownych, w tym m.in.: [***] (*dowód: karty 3152 verte, 3179, 3209 verte*). Ponadto w § 8 ust. 3 umowy agencyjnej Spółka zapewniła sobie możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem



natychmiastowym, w przypadku gdy [***] (*dowód: karty 3151 verte, 3178, 3208 verte*).

W toku postępowania Spółka przyznała, że wpływały do niej pisma dotyczące wprowadzania abonentów w błąd. Spółka oświadczyła przy tym, że nie prowadzi żadnych zestawień, analiz czy statystyk, by wskazać konkretnie czy dotyczyły one podania niepełnej lub nieprawdziwej informacji o podmiocie, z którym abonent zawarł umowę (*dowód: karta 656*). Spółka wskazała natomiast, że rozwiązała umowę z [***] z powodu postępowań karnych prowadzonych wobec tego podmiotu przez organy ścigania (*dowód: karta 655*). Do czasu rozwiązania umowy z [***] Spółka nie nakładała kar umownych na ww. podmiot (*dowód: karta 602 verte*). Z wyjaśnień [***] pozyskanych w toku kontroli wynika ponadto, że „było wypowiedziane jedno pełnomocnictwo panu [***], który żądał od klientów 30 zł za zawarcie umowy. Dodatkowo Spółka w ramach prowadzonych postępowań karnych wskazywała dane adresowe pełnomocników, którzy zawierali umowy z abonentami. Były to głównie zarzuty dotyczące fałszowania podpisów lub oszustwa.” (*dowód: karta 3236*).

Sposób wynagrodzenia Agentów został określony w Załączniku nr 1 (Załączniku finansowym) do umów agencyjnych. Zgodnie z § 1 ust. 2 ww. dokumentu ostateczna wysokość wynagrodzenia uzależniona jest od [***]. Strony ustaliły, iż wynagrodzenie nie przysługuje od [***], ani od [***].

Do umów agencyjnych zostały dołączone ponadto załączniki dotyczące m. in.: procedury współpracy (Załącznik nr 2) oraz zasad ochrony konsumentów, na które składają się obowiązki Agentów i obowiązki przedstawiciela odbywającego osobiste spotkanie z abonentem (*dowód: karty 3156-3161, 3185-3190, 3213-3218*).

Spółka oświadczyła, że pozyskała Agentów poprzez wykorzystanie swoich kontaktów na rynku (*dowód: karta 3407*).

W toku postępowania Telekomunikacja Stacjonarna poinformowała, że spośród [***] wszystkich zawartych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych [***] umów zostało zawartych w imieniu i na rzecz Spółki przez [***], [***] umów zostało zawartych przez [***], [***] umowy zawarto w [***], zaś [***] nie zawarł w imieniu i na rzecz Spółki żadnej umowy (*dowód: karta 3407*).

W tym miejscu należy również podnieść, iż z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że jeden z Agentów Spółki – [***], który zawarł [***] umów na rzecz i w imieniu Spółki, jest objęty postępowaniem karnym prowadzonym przez Prokuraturę Okręgową w Płocku (sygn. akt V Ds. 168/15/Sp(c) w związku z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz innych podmiotów. Wskazać również należy, że wszelkie próby uzyskania informacji od Agentów Spółki w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego zakończyły się niepowodzeniem (wezwanie Prezesa Urzędu pozostały nieodebrane lub bez odpowiedzi). Na dzień wydania niniejszej decyzji w Rejestrze Przedsiębiorców KRS brak jest danych dotyczących siedziby [***]. Wskazana Spółka nie posiada również organu do reprezentacji (*dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu KRS według stanu na dzień 6 lipca 2020 r., karty 3992-3994*).

Zawieranie umów z konsumentami – wizyta przedstawiciela tzw. „kuriera”

Zgodnie z przekazanymi przez Telekomunikację Stacjonarną informacjami, Spółka zawiera umowy w siedzibie lokalu przedsiębiorstwa (pojedyncze przypadki) oraz w przeważającej części poza lokalem przedsiębiorstwa, przy czym drugi z ww. sposobów odbywa się za pośrednictwem podmiotów trzecich, tzw. Agentów (*dowód: karta 3234 verte*).



Zawieranie umów przez Agentów w imieniu i na rzecz Telekomunikacji Stacjonarnej odbywa się na podstawie pełnomocnictw udzielonych przez Spółkę wskazanym pracownikom Agentów (*dowód: karty 3307-3332*).

Z wyjaśnień Przedsiębiorcy wynika, że umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierane są przez Agentów tzw. metodą *door-to-door* [z ang. obwoźnie przyp. Prezesa Urzędu], tj. poprzez bezpośrednią wizytę u konsumenta (*dowód: karty 602 i 655*). Spółka oświadczyła, że nie zawiera umów na odległość (*dowód: karta 602 i 656*). Z większości skarg pochodzących od konsumentów wynika jednak, że kontakt ze strony Telekomunikacji Stacjonarnej został zainicjowany drogą telefoniczną, do którego nawiązuje następcza, osobista wizyta przedstawiciela Spółki, tj. pracownika podmiotu współpracującego ze Spółką w celu pozyskiwania klientów, który określany jest jako „kurier” (*dowód: karty 26-288, 372-452, 458-601, 626-648, 709-746, 754-1742, 1745-1793, 1801-2200, 2218-2229, 2260-2289, 2293-2378, 2530-2551*). Z wyjaśnień [***] pozyskanych w toku kontroli wynika, że od organów UAE [Urząd Komunikacji Elektronicznej – przyp. Prezesa Urzędu] i UOKiK Spółka otrzymywała informacje, że „były wykonywane jakieś połączenia telefoniczne do konsumentów przed przyjazdem przedstawiciela, natomiast Agenci Spółki twierdzili, że oni nie wykonywali takich telefonów” (*dowód: karta 3235*).

Z Załącznika do umowy agencyjnej pn.: „Zasady ochrony konsumentów – obowiązki przedstawiciela odbywającego osobiste spotkanie z abonentem” wynika, że ww. przedstawiciel („kurier”) powinien m. in.: [***] (*dowód: karty 3158 verte-3159, 3188 verte-3189, 3216 verte-3217*).

Z przesyłanych przez konsumentów skarg i zawiadomień wynika, że podpisanie umowy następuje w miejscu zamieszkania konsumenta, a rola tzw. „kuriera” najczęściej ogranicza się do przekazania umowy do podpisu. Pracownicy Agentów przedstawiają się podając, że są kurierami i jedynie rozwożą umowy bądź wskazują, że reprezentują dotychczasowego operatora konsumenta. Takich informacji udzielają także na pytania konsumentów. Kurierzy nierzadko ponaglają konsumentów, informując, że się spieszą, wywołując tym samym presję szybkiego podpisania umowy (*dowód: karty 26-288, 372-452, 458-601, 626-648, 709-746, 754-1742, 1745-1793, 1801-2200, 2218-2229, 2260-2289, 2293-2378, 2530-2551*).

Kurierzy nie ujawniają, że występują w imieniu Spółki, a celem wizyty nie jest zmiana obowiązującej konsumenta do tej pory umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie kwoty abonamentu, ale zawarcie zupełnie nowej umowy ze Spółką. Podczas wizyty kurierzy nie informują też konsumentów o skutkach zawarcia umowy ze Spółką dla umowy zawartej z dotychczasowym operatorem i ewentualnych konsekwencjach finansowych wynikających stąd dla konsumenta (*dowód: karty 26-288, 372-452, 458-601, 626-648, 709-746, 754-1742, 1745-1793, 1801-2200, 2218-2229, 2260-2289, 2293-2378, 2530-2551*).

Ww. ustalenia dotyczące schematu działań kurierów wynikają z informacji zawartych w otrzymanych przez Prezesa Urzędu skargach i pismach konsumentów oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, w których podkreślono m.in. (pisownia oryginalna):

- „Jednocześnie wyjaśniam, że praktyki te polegają na dzwonieniu do konsumentów (podając się za Telekomunikację Polską) oraz informowaniu o konieczności zmiany umowy. Następnie pojawia się u konsumentów „rzekomy” przedstawiciel Telekomunikacji Polskiej i wymusza podpisanie umowy.” - pismo konsumentki z 9 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-519(1)/16/AM (*dowód: karta 26*),



- „Podpisałam z tą spółką umowę ponieważ osoba przedstawiła się, że jest z ORANGE w której mam abonament i zaproponował korzystniejsze warunki. Spytałam czy to ORANGE i pokazałam moje rachunki i ten pan potwierdził, że tak” - pismo konsumentki z 24 października 2016 r., sygn. RŁO-60-11(1)/17/AM (dowód: karta 33),

- „Umowę sporządzona na 8 stronach papieru drobnym drukiem przywiózł za kilka dni kurier (...)” - pismo konsumentki z 22 stycznia 2017 r., sygn. RŁO-80-4(1)/17/AM (dowód: karta 93),

- „Kurier wpadł do domu powiedział, że jest z Orange, kazał mi podpisać dokumenty i szybko wyszedł” - pismo konsumentki z 15 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(2)/16/AM (dowód: karta 98),

- „W dniu 25 maja 2016 r. pełnomocnik operatora Telekomunikacja Stacjonarna z siedzibą w Skierniewicach po wcześniejszym pięciominutowym uprzedzeniu mojego ojca, przyjechał do niego do domu i przedstawił mu umowę operatora jako super nagrodę” - pismo konsumentki z 20 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(3)/16/AM (dowód: karta 101 verte),

- „W wyniku rozmowy telefonicznej przysłano do mnie kuriera z przygotowaną umową” - pismo konsumentki z 25 lipca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(6)/16/AM (dowód: karta 103),

- „W związku z podpisaniem umowy z Telekomunikacją Stacjonarną, której Pracownicy zarówno w rozmowach telefonicznych i zawiadamiając, iż wysyłają kuriera przedstawiali się jako reprezentanci stacji Orange i podając moje dane” - pismo konsumentki z 1 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(7)/16/AM (dowód: karta 106),

- „Mężczyzna, który przyjechał z dokumentami przedstawił się, że jest z ‘ORANGE’ i ponaglał mnie abym podpisała przywiezione dokumenty bo nie ma czasu czekać. Nie okazał żadnych dokumentów w imieniu kogoś działającego. Ja nie miałam żadnej możliwości przeczytać czegośkolwiek.” - pismo konsumentki z 19 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(14)/16/AM (dowód: karty 132-133),

- „Po jakimś czasie pojawił się w domu z umową, byłam przekonana, że to z ‘Oranż’ gdzie od wielu lat należę. Nadmieniam, że człowiek ten nie okazał żadnej legitymacji ani nie powiedział z jakiej jest firmy.” - pismo konsumentki z 15 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(16)/16/AM (dowód: karta 143),

- „Nie zdążyłem zapoznać się z treścią umowy, ponieważ kurier bardzo się spieszył i czułem jego presję” - pismo konsumenta z 5 września 2016 r., sygn. RŁO-60-523(19)/16/AM (dowód: karta 145),

- „Oświadczam, że nie zostałam dokładnie poinformowana przez Kuriera i czuję się oszukana” - pismo konsumentki z 28 czerwca 2016 r. (dowód: karta 160),

- „Po dostarczeniu dokumentów przez kuriera (który pospieszał mnie bym jak najszybciej podpisał dokumenty) – w zaufaniu i zgodnie z treścią rozmowy telefonicznej z przedstawicielem spółki Telekomunikacja Stacjonarna sp. z o.o. – podpisałem umowę i oddałem kurierowi.” - pismo konsumenta z 15 września 2016 r., sygn. RŁO-60-523(24)/16/AM (dowód: karta 208),

- „Przedstawiciel TS Sp. z o.o., który zgłosił się do mnie, a którego nazwiska nie znam; w umowie jest jego nieczytelny podpis – parafka – co uniemożliwia zidentyfikowanie tej osoby; jak zaznaczył bardzo się spieszy, a w celu weryfikacji umowy uzupełnieniu wymagają



jedynie aktualne dane. Do podpisania umowy doszło na korytarzu przed moim mieszkaniem. Tym samym, uniemożliwiono mi zapoznanie się z treścią umowy.” - pismo konsumenta z 4 października 2017 r., sygn. RŁO-60-43(1)/17/AM (dowód: karta 221),

- „W dniu 08-06-2016 r. podpisałam umowę którą przywiózł kurier, nie miałam nawet czasu żeby zapoznać się z treścią umowy ponieważ ten pan śpieszył się do kolejnego klienta.” - pismo konsumentki z 11 stycznia 2018 r., sygn. RŁO-60-03(1)/18/JZL (dowód: karta 267),

- „Informuję, że na początku miesiąca sierpnia br. (nie pamiętam dokładnej daty) zadzwoniła do mnie przedstawicielka firmy telekomunikacyjnej proponując niższe opłaty za telefon. (...) Skutkiem powyższej rozmowy było podpisanie przez mnie w dniu 10 sierpnia 2016 r. dostarczonej przez kuriera umowy i innych dokumentów, których kopii nie otrzymałem. Przed podpisaniem dokumentów pokazałem kurierowi ostatnią przesłaną fakturę za telefon z firmy Orange i zapytałem czy to jest ta sama firma. Kurier potwierdził, że tak. Powiedział również, że nie jest osobą, która udziela odpowiedzi na pytania i że jest tylko od przywiezienia i zabrania dokumentów.” - pismo konsumenta z 19 września 2016 r., sygn. RŁO-405-506(3)/17/AM (dowód: karta 273),

- „Umowę dostałam kurierem, który powiedział, że jest z ‘Orange’” – pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie z 24 maja 2017 r., sygn. RŁO-405-506(72)/16/AM (dowód: karta 1578 verte).

Przedsiębiorca przyznał, że wpływały do niego pisma odnoszące się do wadliwości zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, jednakże Spółka oświadczyła, że nie jest w stanie wskazać liczby ww. skarg, jak również sposobu ich rozpatrzenia, bowiem nie prowadzi żadnych zestawień, analiz czy statystyk. Spółka wskazała przy tym, że zasadniczo przechowuje skargi w wersji elektronicznej przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące i co do zasady nie przechowuje skarg w wersji papierowej, bowiem nie ma ona prawnego obowiązku z tym zakresie (dowód: karta 291). Spółka oświadczyła, że pisma reklamacyjne abonentów są przechowywane przez Spółkę jedynie do czasu ich zeskanowania i są fizycznie niszczone po ich zeskanowaniu (dowód: karty 3407 i 3408). Spółka oświadczyła, że nie podziela argumentacji Prezesa Urzędu jakoby obowiązek przechowywania pełnej dokumentacji reklamacyjnej, w tym pism konsumentów dotyczących reklamacji, wynikał z art. 74 ust. 2 pkt 6 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2019 r. poz. 351 ze zm.), zgodnie z którym dokumenty dotyczące reklamacji przechowuje się co najmniej przez okres 1 roku po rozliczeniu reklamacji (dowód: karta 3409-3410). W odniesieniu do dokumentacji dotyczącej wypowiedzeń umowy, Spółka oświadczyła że jest ona przechowywana w Spółce przez okres ok. 12 miesięcy i z tego powodu Spółka nie była w stanie przekazać Prezesowi Urzędu na jego żądania w toku prowadzonego postępowania wszystkich pism zawierających oświadczenie abonentów o wypowiedzeniu umowy. Spółka oświadczyła ponadto, że nie jest w stanie przekazać informacji o liczbie konsumentów, którzy złożyli Spółce na podstawie art. 84 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019, poz. 1145 ze zm., dalej jako „**kc**”) oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, bowiem Spółka nie prowadzi statystyk w tym zakresie (dowód: karta 3573 verte).

W wyniku przeprowadzonej kontroli u Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że w okresie od 22 lipca 2016 r. do 11 sierpnia 2017 r. Spółka korzystała z usług [***] w zakresie przechowywania dokumentacji konsumenckiej Telekomunikacji Stacjonarnej (dowód: karty 2588-2589 i 3235). Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika jednakże, że wśród powierzonych ww. podmiotowi dokumentów znajdowały się wyłącznie umowy o



świadczenie usług telekomunikacyjnych z załącznikami, zaś nie było wśród nich żadnych dokumentów dotyczących reklamacji, odstąpienia od umowy lub wypowiedzenia umowy przez konsumentów. Powyższe ustalenia poczyniono podczas przeglądu ww. dokumentów przekazanych przez Przedsiębiorcę do UOKiK na żądanie Prezesa Urzędu w toku kontroli.

Przekazywane dokumenty

Podpisanie umowy w obecności „kuriera” powinno wiązać się z przekazaniem konsumentowi pełnej dokumentacji umownej. Dokumenty, które pełnomocnik Spółki zobowiązany jest przekazać konsumentowi zostały wskazane w załączniku nr 2 do umowy agencyjnej pn.: Procedura współpracy. § 2 ust. 1 ww. załącznika stanowi, że komplet dokumentów przekazywanych przez Agenta dla Abonenta powinien zawierać:

- a) Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- b) Cennik Podstawowy,
- c) Regulamin ogólny świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o.,
- d) Cennik Promocyjny,
- e) Pouczenie o odstąpieniu od Umowy,
- f) Wzór formularza odstąpienia od Umowy
- g) Pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę (*dowód: karty 3159, 3189, 3217*).

Wskazać należy, że obowiązek wydania konsumentowi dokumentu umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenia jej zawarcia wynika wprost z art. 15 ust. 1 ustawy z o prawach konsumenta. Zgodnie z jego treścią przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Również pouczenie konsumenta o prawie odstąpienia od umowy jest obowiązkiem wynikającym z art. 12 pkt 9 ww. ustawy.

Na podstawie informacji uzyskanych ze skarg konsumenckich Prezes Urzędu ustalił jednakże, że pełnomocnicy Telekomunikacji Stacjonarnej nie przekazują wszystkich wymaganych przez ustawę oraz umowę dokumentów. O powyższym świadczą następujące wypowiedzi konsumentów (pisownia oryginalna):

- „*Kurier zostawił mi źle zszytą umowę ze stronami 3-5.*” – pismo konsumentki z 7 listopada 2016 r., sygn. RŁO-405-506(15)/16/AM (*dowód: karta 448*),

- „*W Biurze Obsługi Klienta w Orange powiedzieli mi, że jest to zmiana operatora (...) i nie jestem jedyną osobą, która w ten sam sposób wprowadzili w błąd, a w umowie jak u każdego brakuje pierwszej strony*” – pismo konsumentki z 15 listopada 2016 r., sygn. RŁO-405-506(22)/16/AM (*dowód: karta 459 i verte*),

- „*Podpisałem to pismo a ten człowiek nie zostawił mi żadnych dokumentów ani umowy, cennika, regulaminu świadczeń usług ani wzoru odstąpienia od umowy.*” – pismo konsumenta z 24 lutego 2017 r., sygn. RŁO-405-506(37)/16/AM (*dowód: karta 723*),

- „*Między 01 a 15.06.2016 r. mężczyzna podający się za przedstawiciela Orange zadzwonił do mojej 80-letniej matki, sprawdzając czy jest w domu i poinformował ją, że ma do podpisania dokumenty - przyjechał z gotową umową. Mężczyzna pozostawił jej w domu niekompletną treść Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przez TS sp. z o.o.*



oraz Regulamin Świadczenia Usług. Nie pozostawił 1 i 2 str. Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość/poza lokalem p-stwa, oświadczenia Abonenta.” – pismo konsumentki z 2 lutego 2017 r., sygn. RŁO-405-506(41)/16/AM (dowód: karta 749),

- „Niżej podpisana (...) lat 83 oświadczam, iż przedstawiciel Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. podając się za przedstawiciela mojego operatora Netii podstępnie wyłudził mój podpis na załączonej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Podpisaną umowę w jednym egzemplarzu zabrał ze sobą i nie pozostawił dla mnie żadnej kopii.” – pismo konsumentki z 11 marca 2017 r., sygn. RŁO-405-506(43)/16/AM (dowód: karta 754),

- „W chwili doręczenia umowy, nie przedłożono mi dokumentów w całości, tj. umowa nie zawierała wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, cennika oraz regulaminu.” – pismo konsumentki z 24 kwietnia 2017 r., sygn. RŁO-405-506(53)/16/AM (dowód: karta 798),

- „Najważniejsze uchybienia ze strony TS sp. z o.o. to !. Brak obustronnie podpisanej umowy zawierającej wszystkie formalno-prawne wymagania.” – pismo konsumenta z 22 maja 2017 r., sygn. RŁO-405-506(73)/16/AM (dowód: karta 1704),

- „Umowę podpisałam (nadal twierdzę, że pod wpływem nieprawdziwej informacji jakoby przedstawiciel firmy Telekomunikacja Stacjonarna reprezentował firmę Orange). Jednak nie otrzymałam jej fizycznie do ręki a została ona zabrana przez Waszego przedstawiciela.” – pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie z 24 maja 2017 r., sygn. RŁO-405-506(72)/16/AM (dowód: karta 1546),

- „Przy zawieraniu umowy (moja matka) nie otrzymała egzemplarza umowy a także nie została poinformowana o prawie odstąpienia od tejże umowy. (...)” – pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie z 24 maja 2017 r., sygn. RŁO-405-506(72)/16/AM (dowód: karta 1628),

- „Dodam również, że nie posiadam pełnej dokumentacji. Brakuje dokumentu o przeniesieniu numeru oraz pełnomocnictwa jakiego wam udzielałam w celu przeniesienia numeru od poprzedniego operatora” – pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej z 24 lipca 2017 r., sygn. akt RŁO-405-506(116)/16/AM (dowód: karta 2285).

Współpraca z podmiotami zewnętrznymi w zakresie świadczenia tzw. usług posprzedażowych

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Telekomunikacja Stacjonarna współpracuje z podmiotami zewnętrznymi w zakresie tzw. posprzedażowej obsługi abonentów. Z wyjaśnień Spółki wynika, że czynności związane posprzedażową obsługą abonentów dokonywane są przez pracowników następujących podmiotów (dowód: karty 3235 i verte):

- [***],
- [***],
- [***]

Z każdym z ww. podmiotów Telekomunikacja Stacjonarna zawarła umowy



współpracy w dniu 1 września 2016 r. na czas określony do 31 sierpnia 2017 r. oraz w dniu 1 września 2017 r. na czas określony do 31 sierpnia 2018 r. Przedmiotem ww. umów współpracy było świadczenie przez ww. podmioty (dalej łącznie jako „**Partnerzy**”, a każdy z nich z osobna jako „**Partner**”) na rzecz Telekomunikacji Stacjonarnej usług związanych z zapewnieniem przez Partnera wsparcia wszystkich działań Spółki w prowadzonej przez niego działalności telekomunikacyjnej i administracyjnej związanej z obsługą abonentów. W ramach zawartych umów Partnerzy udostępniają swoich pracowników do obsługi zadań zleconych przez Telekomunikację Stacjonarną (*dowód: karty 3394-3405*).

Wskazać należy, że wszystkie ww. podmioty są powiązane kapitałowo i osobowo z Telekomunikacją Stacjonarną. Wspólnikiem wszystkich ww. podmiotów jest bowiem [***], a funkcję Prezesa Zarządu w [***] pełni [***], zaś w [***] oraz [***] funkcję Prezesa Zarządu pełni aktualnie [***] (*dowód: informacja odpowiadająca odpisom aktualnym KRS według stanu na dzień 6 lipca 2020 r., karty 3995-3997, 3998-4000, 4001-4003*).

Dodatkowo należy zauważyć, że [***] była stroną postępowania prowadzonego przez Prezesa Urzędu pod sygn. [***] zakończonego wydaniem [***] decyzji nr [***], w której Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez [***] praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających m. in. na wprowadzającym w błąd informowaniu lub nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych o tożsamości Przedsiębiorcy składającego propozycję zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez sugerowanie konsumentom, że czynność prawna ma zostać dokonana z innym niż [***] podmiotem oraz niedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej.

Z kolei [***] jest stroną postępowania prowadzonego przez Prezesa Urzędu pod sygn. [***], w którym Prezes Urzędu zarzucił ww. Spółce stosowanie praktyk polegających na wprowadzającym w błąd informowaniu lub nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych o tożsamości Przedsiębiorcy składającego propozycję zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także niedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej.

Również [***] była stroną postępowania prowadzonego przez Prezesa Urzędu pod sygn. [***] zakończonego wydaniem [***] decyzji nr [***], w której Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez [***] praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na zastrzeżeniu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty aktywacyjnej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru [***] jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu lub preselekcję, przed rozpoczęciem świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR oraz zastrzeżeniu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty wyrównawczej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru [***] jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu lub preselekcję, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR lub zlecenia preselekcji. Należy zauważyć, że ww. postępowania dotyczą praktyk, które są tożsame z praktykami stosowanymi przez Telekomunikację Stacjonarną, określonymi w pkt I sentencji decyzji.

W okresie od 1 marca 2016 r. do 31 października 2016 r. Spółka współpracowała



ponadto z [***] (nowa nazwa: [***]) na podstawie umowy o administrowanie. Powodem rozwiązania ww. umowy była okoliczność przeniesienia pracowników zatrudnionych w [***] do przedsiębiorstw, z którymi Spółka zawarła następnie umowy o współpracę, tj. [***], [***], [***] (dowód: karty 3390 verte i 3350-3351).

Oплата aktywacyjna i оплата wyrównawcza

W toku postępowania Prezes Urzędu dokonał analizy stosowanych przez Spółkę wzorców umownych, która wykazała, co następuje.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. z dnia 1 lutego 2016 r. w § 3 ust. 6 stanowi, że warunkiem skorzystania z Usługi WLR w sieci Operatora na linii Orange Polska S.A. jest rozwiązanie przez Abonenta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Orange Polska S.A. albo innym operatorem oraz złożenie stosowanego zamówienia na Usługę WLR według wzoru przedstawionego przez Operatora (dowód: karta 3283).

Zgodnie zaś z § 16 ust. 1 lit. a) ww. Regulaminu Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania na rzecz Operatora wszelkich należności z tytułu Usług świadczonych przez Operatora zgodnie z Umową (...) w szczególności zobowiązany jest do uiszczania następujących opłat: jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Ulgowym, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach warunków ulgowych, obowiązujących Abonenta w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług (dowód: karta 3285 verte).

Zgodnie z § 1 ust. 10 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanej przez Telekomunikację Stacjonarną, świadczenie usług na rzecz Abonenta rozpoczyna się, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych, w przypadku:

- a. Usługi WLR – od momentu zrealizowania przez operatora lokalnego zamówienia podpisanego uprzednio przez Abonenta według wzoru przez Operatora (przez operatora lokalnego rozumie się operatora, który przydzielił Abonentowi numery telefoniczne, poprzez które realizowane będą usługi), nie później jednak niż w terminie 60 dni od zawarcia Umowy, z zachowaniem ciągłości świadczenia usług.
- b. Usługi Prefixu ręcznego – Operator rozpocznie świadczenie Usług na rzecz Abonenta najpóźniej w terminie 35 dni od zawarcia Umowy (dowód: karty 3243 i 3260).

§ 1 ust. 30 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stanowi, że Aktywacja Usług następuje wraz z rozpoczęciem świadczenia Prefixu ręcznego (dowód: karty 3243 verte i 3260 verte).

Stosownie do treści § 1 ust. 31 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi Prefixu ręcznego (w przypadku wyboru przez Abonenta tej usługi) do czasu rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonenta z poprzednim operatorem, tj. do momentu skutecznej realizacji „Oświadczenia o rozwiązaniu umowy abonenckiej w związku ze zmianą przedsiębiorcy telekomunikacyjnego świadczącego usługę abonencką (migracja)” lub Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. lub równoważnego oświadczenia złożonego do



Orange Polska S.A. lub innego operatora lub w przypadku takiej woli przez Abonenta, Abonent może korzystać z Usług Operatora (tj. połączeń lokalnych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz połączeń kierowanych do sieci ruchomych – komórkowych), poprzez każdorazowe ręczne wybieranie numeru prefix 1099. W celu realizacji połączeń Abonent powinien wybierać numer prefix przed wyborem numeru telefonu docelowego, pod który Abonent chce się dodzwonić (dowód: karta 3244 verte i 3261 verte).

Zgodnie zaś z § 1 ust. 32 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych po skutecznym rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonenta z poprzednim operatorem, tj. po skutecznej realizacji „Oświadczenia o rozwiązaniu umowy abonenckiej w związku ze zmianą przedsiębiorcy telekomunikacyjnego świadczącego usługę abonencką (migracja)” lub Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. lub równoważnego oświadczenia złożonego do Orange Polska S.A. lub innego operatora, Abonent będzie obciążany również opłatą abonamentową. W takim wypadku Abonent może, ale nie musi ręcznie wybierać numeru prefix 1099 (dowód: karty 3245 i 3263 verte).

§ 1 ust. 33 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stanowi natomiast, że w przypadku nieuruchomienia Usługi WLR z winy Abonenta, Usługa Prefixu ręcznego jest świadczona do końca obowiązywania Umowy. Wówczas w ramach Umowy Abonent ma możliwość wykonywania połączeń w sieciach krajowych operatorów stacjonarnych (połączenia lokalne, strefowe i międzystrefowe) i krajowych operatorów komórkowych, a także wykonywania połączeń w sieciach operatorów zagranicznych, za wyjątkiem połączeń o numeracji AUS, CPP, ASI, IN, 116xxx, 118xxx, połączeń alarmowych oraz połączeń do sieci przywoławczej (dowód: karty 3245 i 3263 verte).

W stosowanym przez Spółkę wzorcu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych znajdują się następujące postanowienia:

W przypadku jednostronnego wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta lub przedłużona, Operatorowi, zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, przysługuje względem Abonenta roszczenie o zwrot przyznanej ulgi (zwanej dalej „Opłatą Wyrównawczą”), w wysokości nieprzekraczającej wartości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy na warunkach określonych w Cenniku Ulgowym wskazanym w ust. 6, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Opłata wyrównawcza nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba, że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Wysokość przyznanej ulgi jest określona w Cenniku ulgowym wskazanym w ust. 6. – § 1 ust. 13 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W przypadku jednostronnego wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 13, Abonent może zostać obciążony Opłatą wyrównawczą w wysokości: 25 zł (słownie: dwadzieścia pięć złotych) za każdy pełny miesiąc, który pozostał do końca trwania Umowy, liczonych od miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło rozwiązanie Umowy. Opłata Wyrównawcza, o której mowa w niniejszym ustępie, wyczerpuje całość roszczeń Operatora z tytułu przyznanych Abonentowi ulg. Podstawą Opłaty Wyrównawczej będzie wystawiona przez Operatora na rzecz Abonenta Nota Obciążeniowa. – § 1 ust. 14 Umowy o



świadczenie usług telekomunikacyjnych (*dowód: karty 3243 verte i 3260 verte*).

Zgodnie z § 1 ust. 9 Cennika Ulgowego Bez Ograniczeń (Stacjonarne) oraz Cennika Ulgowego Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) *wysokość ulg przyznanych Abonentowi wynika z różnicy opłat w cenniku Podstawowym oraz opłat zawartych w niniejszym Cenniku Ulgowym jest następująca:*

WYSOKOŚĆ ULG PRYZNANYCH ABONENTOWI

	Cennik Podstawowy	Cennik Ulgowy	Ułga w opłacie
<i>Miesięczna opłata abonamentowa (dotyczy jedynie Usługi WLR)</i>	<i>77,49 zł brutto</i>	<i>24,00 zł brutto</i>	<i>53,49 zł miesięcznie</i>
<i>Jednorazowa Aktywacja Usług (nie dotyczy Umowy przedłużonej na kolejny czas określony 24 miesiące)</i>	<i>620,00 zł brutto</i>	<i>14,76 zł brutto</i>	<i>605,24 zł jednorazowo</i>

Zgodnie z § 1 ust. 10 Cennika Ulgowego Bez Ograniczeń (Stacjonarne) oraz Cennika Ulgowego Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) *Operator udziela Abonentowi, który zawarł umowę na czas określony 24 miesiące ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w wysokości:*

- w przypadku korzystania jedynie z Usługi Prefixu ręcznego – 605,24 zł za cały okres obowiązywania Umowy;*
- w przypadku korzystania z Usługi WLR (linia analogowa) – 1.889 zł za cały okres obowiązywania Umowy.*

W obu ww. Cennikach istnieje ponadto pozycja *Aktywacja Usług – opłata pobierana jednorazowo niezależnie czy uruchomiona jest usługa WLR i Usługa Prefixu ręcznego w wysokości 12 zł (słownie: dwanaście) netto i 14,76 zł (słownie: czternaście siedemdziesiąt sześć) brutto.*

Z kolei zgodnie z § 3 ust. 5 Cennika Ulgowego 100 Minut do wszystkich *wysokość ulg przyznanych Abonentowi wynika z różnicy opłat za abonament oraz za aktywację Usług zawartych w cenniku Podstawowym oraz opłat za abonament oraz za aktywację Usług zawartych w Cenniku Ulgowym 100 Minut do wszystkich jest następująca:*

WYSOKOŚĆ ULG PRYZNANYCH ABONENTOWI

	Cennik Podstawowy	Cennik Ulgowy	Ułga w opłacie
<i>Miesięczny abonament telefoniczny (linie analogowe)</i>	<i>77,49 zł brutto</i>	<i>29,99 zł brutto</i>	<i>47,50 zł miesięcznie</i>
<i>Miesięczny abonament telefoniczny (linie ISDN 2B+D)</i>	<i>110,70 zł brutto</i>	<i>57,54 zł brutto</i>	<i>53,16 zł miesięcznie</i>
<i>Aktywacja Usług – opłata jednorazowa (nie dotyczy umowy przedłużonej o 24 miesiące)</i>	<i>620,00 zł brutto</i>	<i>14,76 zł brutto</i>	<i>605,24 zł jednorazowo</i>

Zgodnie z § 3 ust. 6 Cennika Ulgowego 100 minut do wszystkich *Operator udziela Abonentowi, który zawarł umowę na czas określony 24 miesiące ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w wysokości:*

- w przypadku korzystania jedynie z Usługi Prefixu ręcznego – 605,24 zł przez cały*



okres obowiązywania Umowy;

- b) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii analogowych – 1.555,24 zł przez cały okres obowiązywania Umowy (liczonej dla 20 miesięcy);
- c) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii ISDN 2B+D – 1.668,44 zł przez cały okres obowiązywania Umowy (liczonej dla 20 miesięcy).

Zgodnie zaś z § 3 ust. 5 Cennika Ulgowego 100 Minut na Twoje rozmowy wysokość ulg przyznanych Abonentowi wynika z różnicy opłat za abonament oraz za aktywację Usług zawartych w cenniku Podstawowym oraz opłat za abonament oraz za aktywację Usług zawartych w Cenniku Ulgowym 100 Minut na Twoje Rozmowy jest następująca:

WYSOKOŚĆ ULG PRYZNANYCH ABONENTOWI

	Cennik Podstawowy	Cennik Ulgowy	Ułga w opłacie
Miesięczny abonament telefoniczny (linie analogowe)	77,49 zł brutto	32,80 zł brutto	44,69 zł miesięcznie
Miesięczny abonament telefoniczny (linie ISDN 2B+D)	110,70 zł brutto	63,50 zł brutto	47,20 zł miesięcznie
Aktywacja Usług – opłata jednorazowa (nie dotyczy umowy przedłużonej o 24 miesiące)	620,00 zł brutto	14,76 zł brutto	605,24 zł jednorazowo

Zgodnie z § 3 ust. 6 Cennika Ulgowego 100 minut na Twoje Rozmowy Operator udziela Abonentowi, który zawarł umowę na czas określony 24 miesiące ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w wysokości:

- a) w przypadku korzystania jedynie z Usługi Prefixu ręcznego – 605,24 zł przez cały okres obowiązywania Umowy;
- b) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii analogowych – 1.499,04 zł przez cały okres obowiązywania Umowy (liczonej dla 20 miesięcy);
- c) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii ISDN 2B+D – 1.549,24 zł przez cały okres obowiązywania Umowy (liczonej dla 20 miesięcy)
(dowód: karty 3252-3253, 3269-3270 i 3273-3274).

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że [***] umów zawartych przez Telekomunikację Stacjonarną zostało rozwiązanych przez konsumentów, z czego [***] konsumentów zapłaciło z tego tytułu opłatę wyrównawczą na podstawie wystawionej noty obciążeniowej (dowód: karta 3241). Spółka oświadczyła, że w okresie od 24 listopada 2015 r. do 31 grudnia 2016 r. osiągnęła przychód z zapłaty kar umownych przez klientów, którzy rozwiązali umowę (tzw. opłata wyrównawcza) w wysokości [***] zł (słownie: [***]), co stanowi prawie [***] przychodu osiągniętego z całej działalności Spółki w ww. roku obrotowym (dowód: karta 3241).

Prezes Urzędu ustalił ponadto, że w dniu 1 marca 2018 r. Telekomunikacja Stacjonarna podpisała z [***] umowę [***], która została przekazana Prezesowi Urzędu (dowód: karty 3863-3870). Zgodnie z art. 2 ust. 2.1 pkt 1 ww. umowy [***]. Na mocy ww. umowy, [***] przejęła prawa i obowiązki Telekomunikacji Stacjonarnej z tytułu Umów przenoszonych (przy czym obowiązki zostały przeniesione na podstawie art. 519 k.c.) (dowód: karta 3866 i verte).



Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm., dalej jako „**ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**” lub „**uokk**”), ochrona interesów konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy uokk. 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 funkcjonowaniu¹. Interes publiczny wymaga, aby zapewniona była ochrona konsumentów w procesie zawierania i następnie wykonywania umów w sektorze telekomunikacyjnym. Bardzo istotna jest w szczególności potrzeba zapewnienia przestrzegania praw konsumentów związanych z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub mogą stać się klientami Spółki tj. zawrzeć z nią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. 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 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokk, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokk stanowi zaś, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, o czym mowa w art. 22¹kc w zw. z art. 4 pkt 12 uokk.

W związku z powyższym za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy uznać takie zachowanie przedsiębiorcy, które spełnia kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
- zachowanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 uokk, taką praktykę stanowią w szczególności

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i
Konsumentów w Łodzi

tel.: 42 288 89 80 <fax: 42 288 80 55
lodz@uokik.gov.pl <www.uokik.gov.pl

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

nieuczciwe praktyki rynkowe.

Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 uokk pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2019 r. poz. 1292 ze zm., dalej jako „**Prawo przedsiębiorców**”). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców za przedsiębiorcę uznaje m. in. osobę prawną wykonującą działalność gospodarczą.

Telekomunikacja Stacjonarna jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000596045. Telekomunikacja Stacjonarna jest osobą prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą w zakresie usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokk. 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.

Odpowiedzialność za podmioty trzecie

Przed przedstawieniem szczegółowych rozważań w kwestii stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk, Prezes Urzędu zamierza odnieść się do specyfiki jej działalności, wynikającej z faktu posługiwania się podmiotami trzecimi przy pozyskiwaniu klientów i zawieraniu umów z konsumentami. Prezes Urzędu stwierdza, że fakt ten w żadnej mierze nie wpływa na możliwość przypisania Spółce stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Istotne są bowiem relacje Spółki z tymi podmiotami, wynikające z zawartych umów agencyjnych.

Jak już wskazano, w ww. umowach Spółka powierzyła Agentom zawieranie w swoim imieniu i na swój rachunek umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Na podstawie tych umów Agenci zostali więc umocowani do działania w imieniu i na rzecz Spółki. W imieniu i na rzecz Spółki działają również kurierzy będący pracownikami lub współpracownikami Agentów Spółki. W konsekwencji, ich działania i zaniechania muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki.

Niezależnie od tego, czy w umowach Spółka uregulowała bardziej lub mniej szczegółowo obowiązki Agentów, w kontaktach z konsumentami Agenci prezentują ofertę Spółki, dążąc do podpisania przez konsumenta umowy właśnie ze Spółką. Agenci nie podejmują wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w imieniu i na rzecz Agentów. Spółka ponosi tym samym odpowiedzialność za działania jej przedstawicieli względem konsumentów podejmowane na podstawie zawartych umów. To do Spółki należy ocena, czy Agent wykonuje prawidłowo przewidziane w umowie obowiązki. Na podstawie zawartych umów Spółka miała lub ma możliwość zareagowania, jeżeli Agent nie wykonuje ich należycie, np. poprzez wypowiedzenie zawartej z nim umowy ze skutkiem natychmiastowym. Spółka zapewniła sobie także bezpośredni, realny wpływ na to, jak wyglądać ma sprzedaż jej usług. W umowach agencyjnych określono np., że Spółka prowadzi szkolenia osób zatrudnionych przez Agentów. Przy takim ukształtowaniu praw i obowiązków



stron umowy oraz roli Spółki w procesie proponowania i oferowania konsumentom usług telekomunikacyjnych, w pełni uzasadnione jest stwierdzenie, że działania i zaniechania Agentów muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki.

W niniejszej sprawie należy uznać, że Spółka mimo licznych skarg konsumentów świadomie godziła się na praktyki stosowane przez jej Agentów, nie wyciągała wobec nich żadnych konsekwencji, nie ingerowała w ich sposób działania oraz czerpała zyski z tej działalności. Zakończenie współpracy z [***] nastąpiło bowiem dopiero w listopadzie 2016 r., podczas gdy – jak Spółka sama podniosła – zawieranie umów z konsumentami, z których znaczna większość została pozyskana właśnie przez [***], przypada na okres do września 2016 r. Do czasu wypowiedzenia umowy ww. Agentowi Spółka nie nakładała na ww. Agentów żadnych kar umownych.

W związku z powyższym, w opinii Prezesa Urzędu, Telekomunikacja Stacjonarna może w przedmiotowej sprawie odpowiadać za stosowanie zakwestionowanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami

Art. 24 ust. 2 uokk stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji; proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Zgodnie z art. 24 ust. 3 ww. ustawy nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Należy przyjąć, że zachowanie sprzeczne z prawem to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydany na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. 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 współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

Jednocześnie, dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu. W niniejszej sprawie Przedsiębiorcy zarzucono działania sprzeczne z prawem. W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się podejmowania działań sprzecznych z prawem.

Podstawą zarzutów stawianych Przedsiębiorcy w pkt I.3 i I.4 sentencji decyzji jest bezprawność zachowania Przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność z przepisami ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 poz. 2460, dalej jako „**Prawo telekomunikacyjne**”), w szczególności z art. 72 ust. 2 i art. 57 ust. 5 tej ustawy.

Zgodnie z art. 72 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego abonent będący stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej operatora o znaczącej pozycji rynkowej (np. z Orange Polska S.A. lub innym dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do sieci Orange Polska S.A.) może wybrać dowolnego dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, którego usługi są dostępne w połączonych sieciach. Z tytułu dokonania wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych, o którym mowa w ust. 1, nie przysługuje roszczenie w stosunku do abonenta (ust. 2 omawianego przepisu).

Zgodnie z art. 73 Prawa telekomunikacyjnego, minister właściwy do spraw łączności określi, w drodze rozporządzenia, warunki korzystania z uprawnień, o których mowa w art. 69 - 72 Prawa telekomunikacyjnego, uwzględniając dostępność usług telefonicznych, możliwości techniczne publicznych sieci telefonicznych oraz istniejące zasoby numeracji.

Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. z 2018 poz. 2324, dalej jako „**Rozporządzenie**”) określa m. in. warunki korzystania przez abonenta, będącego stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej operatora o znaczącej pozycji rynkowej, z uprawnienia do wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych, którego usługi są dostępne w połączonych sieciach – rozdział 5 Rozporządzenia: wybór dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych, przepisy § 15 do 22 Rozporządzenia.

Na podstawie § 15 ust. 1-3 Rozporządzenia, abonent będący stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej operatora o znaczącej pozycji rynkowej wybiera dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu lub preselekcję. Abonent dokonuje wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, przez wybranie podczas inicjowania połączenia ciągu cyfr zawierającego numer dostępu dostawcy usług (NDS), zgodnego ze schematem wybierania określonym w planie numeracji krajowej. Abonent dokonuje wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez preselekcję poprzez złożenie zlecenia w formie pisemnej kierowania wskazanymi rodzajami połączeń do wybranego dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych bez konieczności wybierania NDS.

Stosownie do art. 57 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego, warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne. Dotyczy to również wyboru dostawcy usług telekomunikacyjnych przez numer dostępu lub preselekcję na zasadach określonych w Rozporządzeniu. Przepis art. 57 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego ustanawia zakaz



kształtowania treści umów w taki sposób, aby uniemożliwić lub zniechęcić abonentów do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa Telekomunikacyjnego, w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

Z kolei zarzuty z pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji dotyczą stosowania przez Przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokk.

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070; dalej jako „**ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**” lub „**upnpr**”). Nieuczciwe praktyki rynkowe są działaniami zakazanymi na podstawie upnpr, a zatem są praktykami bezprawnymi.

Zgodnie z art. 3 upnpr, stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje 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. Produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Art. 4 ust. 2 upnpr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, zaś praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 upnpr), jak i zaniechaniu (art. 6 upnpr). „Interpretując 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 rynkowe”³. W myśl 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. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr).

Ustawa zawiera również definicję legalną pojęcia „decyzji dotyczącej umowy”, przez

co należy rozumieć podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, czy 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 (art. 2 pkt 7 upnpr).

Zgodnie z art. 6 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr).

Model przeciętnego konsumenta

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jednocześnie ustawa definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych 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 (art. 2 pkt 8 upnpr).

Należy jednocześnie 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 bowiem 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. Przeciętny konsument zderzony z siatką pojęciową charakterystyczną dla istniejących stosunków prawnych ma prawo przypuszczać, że przedstawiona mu oferta jest ofertą pochodzącą od jego dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Adresatem działań Spółki polegających na prezentowaniu i oferowaniu usług telekomunikacyjnych jest ogół konsumentów. Oferta Spółki nie wskazuje, aby działania te były kierowane do szczególnej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów. Spółka oferuje swoje usługi nieograniczonemu kręgowi odbiorców. *De facto* każda osoba zainteresowana usługami Spółki może z nich skorzystać, tj. zawrzeć ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na określonych warunkach. Poczynione ustalenia wskazują jednak, że klientami Spółki są w przeważającej liczbie przypadków osoby



starsze, w wieku powyżej 65 lat. Średni wiek konsumentów, obliczony na podstawie informacji zebranych z 1.064 umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w których zawarta jest informacja o nr PESEL konsumenta, wynosi 71,5 roku.

W ocenie Prezesa Urzędu, wynika to przede wszystkim z charakterystyki 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 na tej podstawie wnioskować, że Spółka kieruje swoją ofertę wyłącznie do takich osób, jednakże ww. okoliczności uwzględnić należy również przy analizie modelu przeciętnego konsumenta usług telefonii stacjonarnej.

Osoby starsze z reguły charakteryzują się pewnymi cechami, które sprawiają, iż są szczególnie podatne na praktyki stosowane przez Spółkę. W tej grupie konsumentów dominują osoby mające niższą od przeciętnej świadomość zmieniającego się m.in. otoczenia prawno-gospodarczego. Są to również często osoby w trudniejszej sytuacji materialnej, które utrzymują się z emerytury lub renty, co może skłaniać je do podejmowania decyzji finansowych choćby pozornie maksymalizujących oszczędności, na co wskazują również pisma konsumentów kierowane do Prezesa Urzędu. Jednocześnie osoby starsze charakteryzują się zwykle wyższym poziomem zaufania wobec osób trzecich. Osoby te z reguły nie posiadają także wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych. Osoby starsze często zmagają się z różnego rodzaju chorobami i dolegliwościami (np. wady wzroku) utrudniającymi im codzienne funkcjonowanie, jak również właściwą ocenę kierowanych do nich komunikatów marketingowych, czy też przedstawianych im do podpisania umów. Z wyżej wymienionych powodów osoby te często są także bardziej podatne na presję. Wskazane cechy są niewątpliwie wykorzystywane przez Spółkę w procesie zawierania umowy.

Z uwagi na powyższe w niniejszej sprawie za przeciętnego konsumenta uznano osobę, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy kontaktach z przedsiębiorcami, przy uwzględnieniu jednak ww. ograniczeń charakterystycznych dla konsumentów korzystających z usług telefonii stacjonarnej. Przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie należy zatem określić jako osobę, która ma ogólną wiedzę o przysługujących jej uprawnieniach w zakresie zawierania umów, jednakże nie orientuje się co do konkretnych rozwiązań prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności nie zna terminów lub pojęć ustawowych.

Ad. I.1 sentencji decyzji

W pkt I.1 sentencji decyzji Prezes UOKiK zarzucił Spółce, że wprowadza konsumentów w błąd co do przedmiotu oferowanej usługi i rzeczywistego celu rozmowy lub wizyty w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zawierając z konsumentami za pośrednictwem podmiotów działających na jego rzecz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Przedsiębiorca wywołuje bowiem u konsumentów wrażenie, że umowy te zawierane są z dotychczasowym operatorem usług telekomunikacyjnych, a przedmiotem umowy jest korzystna zmiana jej warunków w ramach tego samego usługodawcy, podczas gdy w rzeczywistości ma miejsce zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiana usługodawcy.

W ocenie Prezesa UOKiK, działanie Przedsiębiorcy polegające na wprowadzaniu



konsumentów w błąd co przedmiotu i celu oferty tj. sugerowanie, że przedstawiona oferta i podpisanie przez konsumentów przedstawionych im dokumentów dotyczy jedynie zmiany warunków dotychczasowej umowy, podczas gdy w rzeczywistości wiąże się z zawarciem nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz zmianą usługodawcy, wypełnia znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Art. 4 ust. 2 upnpr 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. Art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy przewiduje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Uwzględniając przesłanki określone w ww. przepisie, należy zatem rozważyć, czy informacje przekazywane przez przedstawicieli Spółki w rozmowach telefonicznych i podczas wizyty kuriera mogą wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Stacjonarną, a tym samym zmiany usługodawcy. Art. 5 ust. 4 upnpr przewiduje, 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.

Prezes Urzędu ustalił, że przedstawiciele Spółki sugerują, że czynność prawna, którą proponują (w odbiorze konsumentów często zmiana warunków obowiązującej umowy, w rzeczywistości zawarcie nowej umowy z innym dostawcą usług), ma być dokonana z innym niż Telekomunikacja Stacjonarna podmiotem. Wprowadzenie w błąd ma miejsce już w trakcie rozmów telefonicznych przeprowadzanych między przedstawicielami działającymi w imieniu Spółki a konsumentami, a następnie jest podtrzymywane podczas osobistych wizyt przedstawicieli Spółki w miejscu zamieszkania konsumentów.

Z pism kierowanych do Prezesa Urzędu przez konsumentów oraz instytucje konsumenckie wynika, że przedstawiciele Telekomunikacji Stacjonarnej, zarówno w trakcie rozmów telefonicznych, jak i następujących po nich wizyt przedstawicieli Spółki w miejscu zamieszkania konsumentów, wprost wskazują, że reprezentują innego przedsiębiorcę (najczęściej Orange). Takie zachowanie stanowi w ocenie Prezesa Urzędu rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o tożsamości przedsiębiorcy.

Przedstawiciele Spółki sugerują, że reprezentują dotychczasowego operatora również w inny sposób. Działania takie obejmują prośby o weryfikację danych klienta, złożenie oferty przedłużenia umowy, zagwarantowanie obniżenia wysokości abonamentu, jak również informowanie, że przedstawiana oferta kierowana jest do stałych klientów Orange. Z przekazanych do Prezesa Urzędu skarg oraz zawiadomień wynika, że konsumenci, którzy pytają wprost o tożsamość reprezentowanego przez rozmówcę przedsiębiorcy, są informowani, że osoba telefonuje bądź stawia się osobiście w imieniu dotychczasowej strony umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Wniosek ten uzasadniony jest treścią skarg i zawiadomień przesyłanych do Prezesa



Urzędu, których przykładowa treść przedstawia się następująco (pisownia oryginalna):

- „Podpisałam z tą spółką umowę ponieważ osoba przedstawiła się, że jest ORANGE w której mam abonament i zaproponował Korzystniejsze warunki. Spytałam czy to ORANGE i pokazałam moje rachunki i ten pan potwierdził, że tak.” – pismo konsumentki z 24 października 2016 r., przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grójcu, sygn. RŁO-60-11(1)/17/AM,

- „Przedstawicielka Telekomunikacji Stacjonarnej Spółka z o.o. w Skierniewicach kilka dnia wcześniej zadzwoniła do mnie proponując mi obniżenie rachunku za abonament telefoniczny. Gdy jej oświadczyłam, że posiadam abonament w Orange Polska od razu to podchwyciła i powiedziała, że to ona właśnie jest przedstawicielem Orange Polska i chce dokonać jedynie niewielkiej zmiany w umowie u mojego dotychczasowego operatora.” – pismo konsumentki z 22 stycznia 2017 r., sygn., RŁO-80-4(1)/17/AM,

- „W dniu 17 czerwca br. przybył do mnie kurier, rzekomo przysłany przez firmę telekomunikacyjną ”Orange” Spółka Akcyjna Polska. Warszawa, celem podpisania umowy na niższą taryfę abonencką, jako wieloletniego użytkownika usługi telefonicznej tejże firmy” – pismo konsumenta z 21 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(1)/16/AM,

- „Zarówno osoba, która rozmawiała ze mną przez telefon jak i kurier, który przyjechał z umową do mnie do domu mówili, że są z Orange. Kobieta która do mnie dzwoniła mówiła ze jest z Orange i proponuje mi przedłużenie umowy z Orange na lepszych warunkach. Kurier wpadł do domu powiedział, że jest z Orange, kazał mi podpisać dokumenty i szybko wyszedł.” – pismo konsumentki z 15 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(2)/16/AM,

- „Rozmowę przeprowadził w ten sposób, że mój ojciec nie miał świadomości, że firma, z którą zawiera umowę to nie jest Orange. (...). O tym, że umowa nie została zawarta z firmą Orange oraz, że już upłynął termin na odstąpienie od umowy (...) dowiedział się dopiero od pracownika Orange Polska, który poinformował go o konsekwencjach finansowych takiego działania.” – pismo konsumenta z dnia 20 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(3)/16/AM,

- „Telemarketerka przedstawiła się jako „telekomunikacja”, powołała się na dane dotyczące mojego abonamentu a na moje pytanie, czy chodzi o firmę Orange bez wahania odpowiedziała, że tak.” – pismo konsumentki z 25 lipca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(6)/16/AM,

- „W związku z podpisaniem umowy z Telekomunikacją Stacjonarną, której pracownicy zarówno w rozmowach telefonicznych i zawiadamiając iż wysyłają kuriera przedstawiali się jako reprezentanci stacji Orange.” – pismo konsumentki z 1 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(7)/16/AM,

- „W rozmowie telefonicznej z przedstawicielem firmy wskazywano, iż zawieram umowę z dotychczasowym operatorem, na korzystniejszych warunkach.” – pismo konsumentki z 3 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(9)/16/AM,

- „Kobieta, która telefonicznie proponowała mi podpisanie umowy oszukiwała mnie podając, że dzwoni z „ORANGE”, że w mojej umowie telefonicznej nic się nie zmieni poza tym, że będę płacić dużo niższy abonament około 25 zł, że jest to promocja dla stałych klientów. (...) Mężczyzna, który przyjechał z dokumentami przedstawił się że jest z



„ORANGE” – pismo konsumentki z 19 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(14)/16/AM,

- „w końcowych dniach lipca br. zadzwoniła do mnie pani przedstawiając się jako pracownik firmy Orange, z którą mam umowę na usługi telekomunikacyjne (...), bo firma proponuje przedłużyć umowę na korzystniejszych warunkach na dalsze 2 lata.” – pismo konsumenta z 5 września 2016 r., sygn. RŁO-60-523(19)/16/AM,

- „Zostałam wprowadzona w błąd, że w/w Telekomunikacja to jest to samo co Orange.” – pismo konsumentki z 10 sierpnia 2016 r. przekazane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Chorzowie, sygn. RŁO-60-523(20)/16/AM,

- „(...) przedstawiciel spółki Telekomunikacja Stacjonarna sp. z o.o. podczas rozmowy telefonicznej poprzedzającej wysłanie pisemnej umowy wprost wskazywał, że reprezentuje spółkę Orange Polska S.A., tj. mojego dotychczasowego operatora, a zawierana umowa jest przedłużeniem dotychczasowej umowy z Orange Polska S.A. na zmienionych, korzystniejszych warunkach.” – pismo konsumenta z 15 września 2016 r., sygn. RŁO-60-523(24)/16/AM,

- „Przed podpisaniem dokumentów pokazałem kurierowi ostatnią przysланą fakturę za telefon z firmy Orange i zapytałem czy to ta sama firma. Kurier potwierdził, że tak.” – pismo konsumenta z 19 września 2016 r., sygn. RŁO-405-506(3)/16/AM.

Należy przy tym podkreślić, że zarzuty wprowadzania w błąd co do przedmiotu i celu oferty, a w konsekwencji co do tożsamości usługodawcy pojawiają się w większości pism kierowanych do Prezesa Urzędu w sprawie praktyk Telekomunikacji Stacjonarnej.

W konsekwencji opisanego postępowania, w tym ze względu na stosowanie terminologii charakterystycznej dla istniejących stosunków prawnych, konsumenci nie mają świadomości co do dokonywanej czynności prawnej, jaką jest zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którą w przedmiotowym stanie faktycznym wiąże się zmiana dostawcy usług. Odwoływanie się do siatki pojęciowej związanej z obowiązującą umową (np. korzystanie ze sformułowań przedłużenie umowy, obniżka abonamentu) sugerują konsumentom, że mają do czynienia z ich dotychczasowym dostawcą usług. Jak wynika ze skarg i zawiadomień wpływających do Prezesa Urzędu od konsumentów i organizacji konsumenckich, konsumenci o zmianie dostawcy usług często dowiadują się wskutek kontaktu telefonicznego od dotychczasowego dostawcy usług dotyczącego wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru do nowego usługodawcy i konsekwencji finansowych ww. działania, bądź też wskutek otrzymania faktury VAT od nieznanego im przedtem przedsiębiorcy – Telekomunikacji Stacjonarnej. Konsumenci często wskazywali również, że gdyby wiedzieli o podpisywaniu nowej umowy, w szczególności na takich warunkach, to nie zawarliby jej, jako niekorzystnej dla siebie.

Na odbiór przekazu Spółki przez przeciętnego konsumenta niewątpliwie wpływa też sama informacja o ofercie Spółki. Przedstawiciel Spółki informuje konsumenta o otrzymaniu możliwości obniżenia abonamentu za telefon bądź wprost o obniżeniu abonamentu od następnego miesiąca. Uwaga przeciętnego konsumenta koncentruje się w tym wypadku na korzyściach, jakie może uzyskać lub na pewno uzyska, jeżeli skorzysta z przedstawionej mu propozycji. Otrzymując informację o obniżeniu abonamentu przeciętny konsument może poza tym uznać, że osoba, z którą rozmawia, rzeczywiście reprezentuje jego operatora, ponieważ wie, że do tej pory płacił wyższy abonament niż ten proponowany w rozmowie. Na tej podstawie przeciętny konsument może zdecydować o wyrażeniu zgody na wizytę kuriera, aby skorzystać z korzystnej dla niego finansowo oferty. Należy zauważyć, że dla uzasadnienia złożenia konsumentowi propozycji obniżenia abonamentu, przedstawiciele Spółki powołują



się często na dotychczasową, długotrwałą i dobrą z nim współpracę.

Powyższe potwierdzają następujące sygnały od konsumentów:

- „Kobieta, która telefonicznie proponowała mi podpisanie umowy oszukała mnie podając, że dzwoni z „ORANGE”, że w mojej umowie telefonicznej nic się nie zmieni poza tym, że będę płacić dużo niższy abonament około 25 zł, że jest to promocja dla stałych klientów. (...)” – pismo konsumentki z 19 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(14)/16/AM,

- „w końcowych dniach lipca br. zadzwoniła do mnie pani przedstawiając się jako pracownik firmy Orange, z którą mam umowę na usługi telekomunikacyjne (...), bo firma proponuje przedłużyć umowę na korzystniejszych warunkach na dalsze 2 lata.” – pismo konsumenta z 5 września 2016 r., sygn. RŁO-60-523(19)/16/AM,

- „W dniu 17 czerwca br. przybył do mnie kurier, rzekomo przysłany przez firmę telekomunikacyjną „Orange” Spółka Akcyjna Polska. Warszawa, celem podpisania umowy na niższą taryfę abonencką, jako wieloletniego użytkownika usługi telefonicznej tejże firmy” – pismo konsumenta z 21 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(1)/16/AM.

Odwołanie się do dotychczasowej współpracy może bezpośrednio sugerować przeciętnemu konsumentowi, że faktycznie rozmawia z przedstawicielem swojego operatora. Dla przeciętnego konsumenta wydaje się logiczne, że osoba nie mająca żadnych związków z jego operatorem nie może mieć żadnej wiedzy co do istnienia takiej współpracy i jej pozytywnego przebiegu. Powołanie się na dotychczasowe relacje może być więc dodatkową okolicznością eliminującą ewentualną niepewność przeciętnego konsumenta co do tożsamości jego rozmówcy, a przez to wzbudzającą jego zaufanie do rozmówcy i otrzymanej propozycji. Uwzględniając ponadto, że obniżenie opłat za usługi telekomunikacyjne dla stałych klientów nie jest czymś wyjątkowym, przeciętny konsument może potraktować złożoną mu propozycję jako swego rodzaju nagrodę za należyte wykonywanie zawartej umowy. Z tej przyczyny informacja o obniżeniu abonamentu przez dotychczasowego operatora jest dla niego wiarygodna i prawdziwa. 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.

Wskazać również należy, że w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RŁO-405-506/16/AM/JZL pracownicy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z upoważnienia Prezesa Urzędu, przeprowadzili kontrolę u Przedsiębiorcy. Z informacji uzyskanych w toku kontroli Spółki wynika, że liczba umów podpisanych przez konsumentów według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli, tj. na dzień 10 sierpnia 2017 r., wynosiła [***]⁴, z czego w [***] przypadkach konsumenci skutecznie odstąpili od umowy w trybie ustawy o prawach konsumenta, zaś [***] umów zostało rozwiązanych przez konsumentów. W toku kontroli Spółka wskazała, że proces pozyskiwania klientów trwał do września 2016 r. i do tego czasu zostało podpisanych z konsumentami większość umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Niejako na marginesie należy wskazać, że Telekomunikacja Stacjonarna przekazała Agentom do stosowania przy zawieraniu umów z konsumentami wzorce umów, których konstrukcja umożliwia wprowadzanie konsumentów w błąd co do faktu, że zawierają umowę z dotychczasowym operatorem. Na stosowanym wzorcu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych logo Spółki widnieje bowiem jedynie na pierwszej stronie, zaś na

⁴Telekomunikacja Stacjonarna poinformowała, że [***] umów zostało zawartych w imieniu i na rzecz Spółki przez Przedsiębiorcę, [***] umów zostało zawartych przez [***], [***] umów zawarto w [***], zaś [***] nie zawarł w imieniu i na rzecz Spółki żadnej umowy.

pozostałych stronach widoczne są jedynie adres strony internetowej Spółki oraz adres e-mail Biura Obsługi Abonenta, przy czym napisane są one małą czcionką i zamieszczone w stopce strony. Powyższe wydaje się istotne o tyle, iż w niektórych skargach konsumenckich pojawiały się zarzuty dotyczące sposobu przedstawienia przez „kuriera” umowy do podpisu, co potwierdzają następujące przykładowe fragmenty skarg konsumenckich:

- „*umowa dostarczona przez kuriera została tak ułożona, że jej pierwsza strona z logo i nazwą Waszej firmy była dopiero kolejną, piątą stroną.*” – pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie z 15 maja 2017 r., sygn. akt RŁO-405-506(65)/16/AM,

- „*Kurier zostawił mi źle zszytą umowę ze stronami 3-5.*” – pismo konsumentki z 7 listopada 2016 r., sygn. RŁO-405-506(15)/16/AM.

W ocenie Prezesa Urzędu opisane powyżej działanie w połączeniu z informacją o reprezentowaniu przez „kuriera” dotychczasowego operatora może utwierdzać konsumenta w przekonaniu o tym, że podpisywana umowa stanowi jedynie zmianę warunków umowy z dotychczasowym operatorem. Podkreślenia wymaga, że informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku (czy też jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o zawarciu danej umowy. Decydując o związaniu się umową z przedsiębiorcą, z którym konsumenta łączy – niejednokrotnie wieloletnia – historia stosunków prawnych, konsument działa w oparciu o zaufanie do tego konkretnego podmiotu. Dlatego też 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.

Należy jednocześnie zauważyć, że Przedsiębiorca powinien mieć świadomość występowania problemów związanych z właściwym ustaleniem przez konsumentów przedmiotu czy celu rozmowy lub wizyty, a w konsekwencji jego tożsamości. Skargi i wystąpienia, w tym również pochodzące z Policji i prokuratur, związane z zarzutem wprowadzania konsumentów w błąd w tym zakresie kierowane były bowiem do Przedsiębiorcy przynajmniej od czerwca 2016 r., tj. kilka miesięcy po rozpoczęciu prowadzenia przez niego działalności w tym zakresie. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Przedsiębiorca nie przedsięwziął na etapie pozyskiwania klientów żadnych kroków zmierzających do usunięcia licznych i powtarzających się przypadków wprowadzania konsumentów w błąd co do jego tożsamości. Zakończenie współpracy z [***] nastąpiło bowiem dopiero w listopadzie 2016 r., podczas gdy – jak Spółka sama podniosła – zawieranie umów z konsumentami, z których znaczna większość została pozyskana właśnie przez [***], przypada na okres do września 2016 r. Podjęte przez Przedsiębiorcę działania nie mogły mieć zatem wpływu na sytuację konsumentów, którzy zawarli umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pośrednictwem ww. podmiotu.

Wskazać również należy, że w ocenie Prezesa Urzędu, już sama nazwa Spółki „Telekomunikacja Stacjonarna” może być dla konsumentów myląca. Nie jest to nazwa odróżniająca się, charakterystyczna. Wręcz przeciwnie, może sprawiać wrażenie, że chodzi o ogólne określenie dla operatora telefonii stacjonarnej albo nieistniejącą już Telekomunikację Polską S.A., która była poprzednikiem prawnym Orange. W kontekście dalszego przebiegu rozmowy, podtrzymującego przekonanie konsumenta o prowadzeniu rozmowy z przedstawicielem jego dotychczasowego operatora, konsument może w ogóle nie zwrócić



uwagi na tę nazwę. W tym wypadku przeciętny konsument musiałby wykazać się szczególną uwagą i wiedzą, by ww. nazwę powiązać z firmą Spółki.

Prezes Urzędu uznał, że nieprawdziwe są również informacje przekazywane przez przedstawicieli Spółki (kurierów) podczas wizyt (rozmów) w miejscu zamieszkania konsumentów o zmianie umowy z dotychczasowym operatorem. Zdaniem Prezesa Urzędu, w trakcie wizyty kurierzy podtrzymują błędne przekonanie przeciętnego konsumenta o reprezentowaniu jego dotychczasowego operatora. Nie ujawniają natomiast rzeczywistego celu wizyty i przedmiotu podpisywanej przez konsumenta umowy.

Z analizy otrzymanych skarg i pism wyłania się określony, powtarzający się schemat zachowań kurierów, którzy przekazują konsumentom podobne informacje. Zazwyczaj kurierzy informują, że reprezentują dotychczasowego operatora konsumenta. Odpowiadając na pytania konsumentów kurierzy często jednoznacznie potwierdzają, że reprezentują dotychczasowego operatora konsumenta. Zdarza się także, że przedstawiciele w ogóle nie wskazują, kogo reprezentują, a tylko przedkładają umowę do podpisu twierdząc przy tym, że się śpieszą. Takie zachowanie kurierów dostrzeżono w wielu pismach i skargach:

- „Kurier wpadł do domu powiedział, że jest z Orange, kazał mi podpisać dokumenty i szybko wyszedł” - pismo konsumentki z 15 czerwca 2016 r., sygn. RŁO-60-523(2)/16/AM,

- „Mężczyzna, który przyjechał z dokumentami przedstawił się, że jest z ‘ORANGE’ i ponaglał mnie abym podpisała przywiezione dokumenty bo nie ma czasu czekać. Nie okazał żadnych dokumentów w imieniu kogo działa. Ja nie miałam żadnej możliwości przeczytać cegokolwiek.” - pismo konsumentki z 19 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(14)/16/AM,

- „Po jakimś czasie pojawił się w domu z umową, byłam przekonana, że to z ‘Oranż’ gdzie od wielu lat należę. Nadmieniam, że człowiek ten nie okazał żadnej legitymacji ani nie powiedział z jakiej jest firmy.” - pismo konsumentki z 15 sierpnia 2016 r., sygn. RŁO-60-523(16)/16/AM,

- „Podpisałam z tą spółką umowę ponieważ osoba przedstawiła się, że jest z ORANGE w której mam abonament i zaproponował korzystniejsze warunki. Spytałam czy to ORANGE i pokazałam moje rachunki i ten pan potwierdził, że tak” - pismo konsumentki z 24 października 2016 r., sygn. RŁO-60-11(1)/17/AM,

- „Nie zdążyłem zapoznać się z treścią umowy, ponieważ kurier bardzo się spieszył i czułem jego presję” - pismo konsumenta z 5 września 2016 r., sygn. RŁO-60-523(19)/16/AM.

W opisanym schemacie działania, konsument może odnieść wrażenie, że osoba, która zjawia się w jego miejscu zamieszkania jest przedstawicielem jego operatora, który zgodnie z zapowiedzią proponuje mu skorzystanie z nowej, korzystniejszej cenowo oferty dotyczącej abonamentu. W ocenie Prezesa Urzędu, w sytuacji pośpiechu i presji wywoływanej przez kurierów, konsument może, opierając się na otrzymanych wcześniej informacjach, podpisać przedłożone mu dokumenty w przekonaniu, że jest to zmiana jego dotychczasowej umowy zapewniająca mu niższy abonament.

W trakcie wizyty kurierzy podtrzymują błędne przekonanie przeciętnego konsumenta o celu wizyty i przedmiocie oferowanej usługi. Kurierzy informują, że jest nim zmiana dotychczasowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez konsumenta w zakresie obniżenia wysokości abonamentu za telefon stacjonarny. Kurierzy zapewniają przy tym, w szczególności w razie wątpliwości czy pytań konsumenta, że



podpisanie przez niego okazanych dokumentów spowoduje zmianę obowiązującej umowy tylko w tym zakresie, natomiast w pozostałej części umowa nie zmienia się. Kurierzy nie ujawniają, że przedkładane konsumentom dokumenty do podpisu dotyczą całkowicie nowej umowy, która zawierana jest ze Spółką. Z jednej strony kurierzy przekazują więc konkretne informacje o zmianie dotychczasowej umowy, a z drugiej – pomijają informacje, które mogłyby wywołać jakiegokolwiek wątpliwości przeciętnego konsumenta co do prawdziwości otrzymanych informacji. Dlatego zapewnienie kuriera, że zmieni się tylko wysokość miesięcznego abonamentu jest dla przeciętnego konsumenta jednoznaczne i oznacza, że nie zmieni się ani operator, który świadczy na jego rzecz usługi telekomunikacyjne, ani numer telefonu, z którego do tej pory korzysta.

Warto także podkreślić, że w przeważającej liczbie przypadków wizyta kuriera jest poprzedzona rozmową telefoniczną. W tych przypadkach konsument uzyskał już informację o możliwości czy pewności obniżenia abonamentu od „swojego” operatora z zapowiedzią zgłoszenia się do niego osoby, w celu podpisania dokumentów niezbędnych do skorzystania z obniżki. Przybycie osoby, której wizytę zapowiedziano wcześniej jako osoby reprezentującej znanego konsumentowi operatora, która w bezpośrednim kontakcie przedstawia się jako kurier (przedstawiciel) tego podmiotu i swoim zachowaniem i przekazywanymi informacjami sugeruje, że w rzeczywistości nim jest, powoduje, że stopień uwagi i ostrożności przeciętnego konsumenta może być dużo niższy niż przeciętny. Dla przeciętnego konsumenta wizyta kuriera i jej cel, tj. zmiana umowy w zakresie kwoty abonamentu, są potwierdzeniem ustaleń wynikających z rozmowy telefonicznej i logiczną konsekwencją tej rozmowy. Biorąc pod uwagę ww. czynniki nie jest zasadne oczekiwanie od przeciętnego konsumenta, by podejrzewał on, że kurier może przekazywać mu nieprawdziwe informacje.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w ustalonych okolicznościach przeciętny konsument polega w głównej mierze na informacjach ustnych, które otrzymuje bezpośrednio od osoby przebywającej w jego miejscu zamieszkania. Uwzględniając przebieg rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Spółki i rozmowy z kurierem uzasadnione jest uznanie, że stopień uwagi i ostrożności przeciętnego konsumenta przy podpisywaniu umowy ze Spółką może być niższy niż przeciętny. Kierując się treścią otrzymanych przed podpisaniem umowy informacji przeciętny konsument może zakładać, że przekazywane mu informacje są prawdziwe. Przeciętny konsument działa w zaufaniu do kuriera. Nawet przeciętnie uważny i ostrożny konsument, poddany dodatkowo presji czasu, może mieć problemy aby np. zweryfikować otrzymane informacje z przedkładanymi mu do podpisu dokumentami. Dla przeciętnego konsumenta wizyta kuriera jest potwierdzeniem ustaleń wynikających z rozmowy telefonicznej. Z tego względu jest przekonany, że jej celem jest podpisanie dokumentów zmieniających zawartą przez niego umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym operatorem w zakresie wysokości opłaty za abonament. Oceniając możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta przez kuriera należy także uwzględnić krótki czas jego wizyty, podczas której dochodzi do podpisania umowy.

W opinii Prezesa Urzędu, na podstawie otrzymanych od kuriera informacji przeciętny konsument nie jest w stanie stwierdzić, że podpisując okazane dokumenty zawrze całkowicie nową umowę ze Spółką, a nie wyraża zgodę na zmianę umowy zawartej z operatorem, który do tej pory świadczy na jego rzecz usługi telekomunikacyjne. Konsument nie jest w stanie zorientować się, że osoba, która przedstawia się jako przedstawiciel jego dotychczasowego operatora, potwierdza tę informację usuwając jego ewentualne wątpliwości w tej kwestii lub wskazuje, że jest tylko kurierem, w rzeczywistości działa w imieniu i na rzecz Spółki. Dla konsumenta kurier zachowuje się jak osoba reprezentująca jego dotychczasowego operatora,



który składa mu propozycję zmiany umowy.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przekazywane przez Spółkę informacje w rozmowach telefonicznych oraz podczas wizyt mogą wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd co do jej tożsamości oraz rzeczywistego celu wizyty kuriera i przedmiotu oferowanej mu usługi, wpływając zarazem na podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Stosownie do art. 2 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, 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. 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 dotycząca umowy może polegać np. na zainteresowaniu się przeciętnego konsumenta propozycją Spółki i kontynuowaniu rozmowy telefonicznej, aby uzyskać informacje o prezentowanej ofercie, wyrażeniu zgody na wizytę kuriera w celu dopełnienia formalności niezbędnych do zmiany umowy, czy wyrażeniu zgody na przebywanie kuriera w miejscu zamieszkania konsumenta i podpisaniu umowy gwarantującej mu, jak przypuszcza, proponowaną obniżkę abonamentu. Bez znaczenia pozostaje przy tym okoliczność, czy i w jakim ewentualnie stopniu konsument może zweryfikować otrzymane informacje w inny sposób. 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.

W opinii Prezesa Urzędu, uzasadnione jest stwierdzenie, że gdyby konsument wiedział, że informacje, które otrzymał nie są prawdziwe, tj. że w rzeczywistości przedstawiono mu ofertę Spółki, której przyjęcie oznacza zawarcie ze Spółką nowej umowy, a nie zmianę umowy zawartej z dotychczasowym operatorem, nie podjąłby ww. decyzji dotyczącej umowy. W wielu skargach i pismach konsumenci podkreślili, że zdecydowali się na podpisanie dokumentów umownych tylko dlatego, że byli przekonani o tym, że jest to oferta operatora, z usług którego korzystają i są zadowoleni.

Przeciętny konsument zdaje sobie sprawę, że podpisanie kolejnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy wiążącej go umowie z jego dotychczasowym operatorem, skutkować będzie przeniesieniem jego numeru do nowego operatora. Taka decyzja może wiązać się z poniesieniem przez niego określonych kosztów na rzecz dotychczasowego operatora za jednostronne rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony (tzw. opłaty wyrównawczej w kwocie nie przekraczającej wysokości przyznanej mu ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania). Z tych również przyczyn przeciętny konsument mógłby nie podjąć decyzji dotyczącej umowy w rozumieniu art. 2 pkt 7 upnpr, gdyby wiedział, że przedstawiono mu ofertę Spółki, a nie jego dotychczasowego operatora.

W stanowisku Spółki z dnia 19 września 2019 r. będącym odpowiedzią na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania, Telekomunikacja Stacjonarna zaprzeczyła jakoby stosowała i dopuszczała się naruszenia zbiorowych interesów



konsumentów poprzez wprowadzanie konsumentów w błąd w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą. Spółka wskazała, że nie widzi żadnej celowości ani logiki we wskazanym przez Prezesa UOKiK schemacie działania, mającym wprowadzać konsumentów w błąd. Spółka podniosła, że Prezes Urzędu pominął istotną dla sprawy okoliczność, że każdy ze skarżących konsumentów podpisał dokument pn.: „Oświadczenia Abonenta”, w którym abonenci potwierdzili, że są świadomi tego, że Telekomunikacja Stacjonarna jest zupełnie innym podmiotem prawa handlowego niż np. Orange Polska S.A. Zdaniem Przedsiębiorcy ww. dokument jest potwierdzeniem i gwarancją, że Agenci Spółki przekazali konsumentom wszystkie niezbędne informacje, narzucone na Agentą przez Spółkę oraz obowiązujące przepisy prawa. Spółka wskazała również, że na każdej stronie Cennika, Regulaminu oraz innych dokumentów umieszczane są dane rejestrowe Spółki, tak aby abonenci mieli pełną świadomość, z jakim podmiotem jest zawierana umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Spółka podniosła ponadto, że *„można tylko przypuszczać, że brak świadomości co do tożsamości dostawcy usług mógłby być wynikiem niezapoznania się konsumentów z dokumentami, a pomimo to ich podpisaniem”*. W tym miejscu Spółka wskazała, że nie można mówić o błędzie, w sytuacji gdy ktoś składa podpis na dokumencie bez uprzedniego przeczytania go, a osoba taka nie myli się, ponieważ świadomie składa oświadczenie woli, nie znając jego treści. Przy czym Spółka powołała się przy tym na orzecznictwo Sądu Najwyższego, tj. wyrok z 31 maja 1994 r., sygn. akt III CZP 75/95 oraz wyrok z 14 stycznia 2009 r., sygn. akt IV CSK 358/18.

Prezes Urzędu nie dał wiary ww. twierdzeniom Spółki i uznał jej stanowisko za nie znajdujące podstaw w zebranych materiałach dowodowych. Zdaniem Prezesa UOKiK w swoim wywodzie Spółka pominęła całkowicie okoliczność, iż wprowadzanie konsumentów w błąd w zakresie stwierdzonym w pkt I sentencji decyzji rozpoczyna zwykle rozmowa telefoniczna, podczas której za pomocą opisanych wyżej metod i technik konsument jest przekonywany o zasadności skorzystania z wyjątkowej okazji w ramach dotychczas świadczonych mu usług telekomunikacyjnych. To przekonanie jest następnie utwierdzane w konsumencie podczas osobistej wizyty kuriera w miejscu zamieszkania konsumenta, podczas której dochodzi do podpisania, najczęściej pod presją czasu, przedstawianych mu dokumentów. W tym kontekście podpisanie przez konsumenta umowy, jak również oświadczeń wskazanych przez Spółkę, następuje w stanie błędu co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego i przedmiotu oferty, który został wywołany u konsumenta znacznie wcześniej i w którym to stanie pozostaje on w trakcie podpisywania umowy oraz po jej zawarciu. Z relacji konsumentów znajdujących się aktach sprawy wynika bowiem, że o zmianie operatora telekomunikacyjnego na Telekomunikację Stacjonarną dowiedzieli się oni dopiero z faktur przesyłanych przez Spółkę lub od dotychczasowego operatora, do którego wpłynął wniosek o zmianę numeru.

W odniesieniu do argumentów Spółki dotyczących błędu, Prezes Urzędu podkreśla ponownie, że 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 art. 2 ust. 7 upnpr, ma szerszy zakres niż instytucja błędu uregulowana w art. 84 i nast. kc. Elementem konstrukcyjnym decyzji konsumenta nie jest objęty sam fakt jej dokonania, czyli w analizowanym przypadku – skorzystanie z oferty i zawarcie umowy ze Spółką. Wystarczającą jest potencjalna możliwość



wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta.

Wskazać również należy, że Spółka nie przedstawiła żadnych dowodów na okoliczność prawidłowego wypełniania przez jej Agentów obowiązków informacyjnych wobec konsumentów, nie przekazała zwłaszcza żadnych dowodów potwierdzających przeprowadzanie rozmów weryfikacyjnych, (np. nagrań, raportów lub stenogramów). Podpisane przez konsumentów „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” oraz „Oświadczenia Abonentów”, zdaniem Prezesa Urzędu, nie stanowią zaś - wbrew twierdzeniom Spółki - dowodu na okoliczność prawidłowego zakończenia procesu pozyskania abonentów przez Agentów. Z kolei okoliczność braku egzekwowania przez Spółkę opisanych w niniejszym punkcie nieprawidłowości oznacza, że Spółka godziła się na takie działania. Jak zostało już wskazane wcześniej, wypowiedzenie umowy [***] w listopadzie 2016 r., czyli po podpisaniu przez ww. Agentą [***] umów w imieniu i na rzecz Spółki nie miało żadnego przełożenia na usunięcie nieprawidłowości, w tym na poprawę sytuacji konsumentów.

Ponadto Prezes Urzędu uznał, iż Spółka nie zaniechała praktyki określonej w pkt I.1 sentencji decyzji. Spółka nigdy nie oświadczyła jednoznacznie, że zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk, a jedynie wskazała, że zakończyła proces pozyskiwania nowych abonentów w grudniu 2016 r. Zaniechanie praktyki powinno być zainicjowane przez przedsiębiorcę, który podejmując określone działania zmierza do definitywnego zaprzestania stosowania praktyk niezgodnych z prawem i wyeliminowania ich z obrotu gospodarczego⁵. Spółka nie wykazała, że doszło do zaniechania praktyki, nie przedstawiła też wystarczających dowodów na to wskazujących. Zgodnie z art. 27 ust. 3 uokk ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 (zaprzestanie stosowania praktyki), spoczywa na przedsiębiorcy. Sama deklaracja Przedsiębiorcy, że nie pozyskuje już nowych klientów nie może być, zdaniem Prezesa Urzędu, uznana za potwierdzenie zaniechania praktyki.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że opisane działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Ad. I.2 sentencji decyzji

Spółka stosuje praktykę polegającą na niedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej. Sprzeczność z prawem wynika w tym przypadku z naruszenia art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr. Zgodnie z art. 6 ust. 1 praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (ust. 3 pkt 1).

Za zaniechanie wprowadzające w błąd może zatem zostać uznane takie zachowanie przedsiębiorcy, które – w przypadku propozycji nabycia usług – pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy. Za takie istotne informacje w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać przede wszystkim warunki umowy zawarte w dokumentacji umownej, którą przedsiębiorca powinien konsumentowi doręczyć.

Obowiązek wydania konsumentowi dokumentu umowy zawartej poza lokalem

przedsiębiorstwa lub potwierdzenia jej zawarcia oraz obowiązek przekazania konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku wynikają odpowiednio z art. 15 ust. 1 upk oraz art. 21 ust. 1 pkt 1 upk. Zgodnie z art. 15 ust. 1 upk przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Art. 21 ust. 1 pkt 1 upk stanowi zaś, że przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie obejmuje informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1, chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy. Kwestię potwierdzenia zawarcia umowy opisano na str. 8 decyzji.

Po zawarciu umowy konsument ma prawo zweryfikowania wszelkich jego praw i obowiązków wynikających z umowy. Do realizacji tego uprawnienia niezbędne jest doręczenie całości dokumentacji umownej. Bez możliwości zapoznania się z ww. dokumentacją, konsument nie jest bowiem w stanie ustalić wielu istotnych kwestii. Przede wszystkim nie może zweryfikować przedmiotu umowy, z kim dokonał czynności prawnej, na jaki okres zawarł umowę.

Z zebranego w toku postępowania materiału dowodowego wynika, że Spółka nie wydaje konsumentom wszystkich dokumentów, które powinny zostać wydane wraz z podpisaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W szczególności Spółka nie pozostawia konsumentom niektórych załączników lub kompletnego egzemplarza umowy, jak również nie pozostawia potwierdzeń zawarcia umowy, a brakujące dokumenty wydaje ewentualnie dopiero w późniejszym okresie (przykładowo na żądanie konsumenta lub instytucji konsumenckiej).

Na stosowanie niniejszej praktyki wskazują niżej zacytowane przykładowe fragmenty pism (pisownia oryginalna):

- „*Kurier zostawił mi źle zszytą umowę ze stronami 3-5.*” – pismo konsumentki z 7 listopada 2016 r., sygn. RŁO-405-506(15)/16/AM,

- „*W Biurze Obsługi Klienta w Orange powiedzieli mi, że jest to zmiana operatora (...) i nie jestem jedyną osobą, która w ten sam sposób wprowadzili w błąd, a w umowie jak u każdego brakuje pierwszej strony*” – pismo konsumentki z 15 listopada 2016 r., sygn. RŁO-405-506(21)/16/AM,

- „*Podpisałem to pismo a ten człowiek nie zostawił mi żadnych dokumentów ani umowy, cennika, regulaminu świadczeń usług ani wzoru odstąpienia od umowy.*” – pismo konsumenta z 24 lutego 2017 r., sygn. RŁO-405-506(37)/16/AM,

- „*Między 01 a 15.06.2016 r. mężczyzna podający się za przedstawiciela Orange zadzwonił do mojej 80-letniej matki, sprawdzając czy jest w domu i poinformował ją, że ma do podpisania dokumenty - przyjechał z gotową umową. Mężczyzna pozostawił jej w domu niekompletną treść Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przez TS sp. z o.o. oraz Regulamin Świadczenia Usług. Nie pozostawił 1 i 2 str. Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość/poza lokalem p-stwa, oświadczenia Abonenta.*” – pismo konsumentki z 2 lutego 2017 r., sygn. RŁO-405-506(41)/16/AM,



- „Niżej podpisana (...) lat 83 oświadczam, iż przedstawiciel Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. podając się za przedstawiciela mojego operatora Netii podstępnie wyłudził mój podpis na załączonej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Podpisaną umowę w jednym egzemplarzu zabrał ze sobą i nie pozostawił dla mnie żadnej kopii.” – pismo konsumentki z 11 marca 2017 r., sygn. RŁO-405-506(43)/16/AM,

- „W chwili doręczenia umowy, nie przedłożono mi dokumentów w całości, tj. umowa nie zawierała wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, cennika oraz regulaminu.” – pismo konsumentki z 24 kwietnia 2017 r., sygn. RŁO-405-506(53)/16/AM,

- „Najważniejsze uchybienia ze strony TS sp. z o.o. to !. Brak obustronnie podpisanej umowy zawierającej wszystkie formalno-prawne wymagania.” – pismo konsumenta z 22 maja 2017 r., sygn. RŁO-405-506(73)/16/AM,

- „Umowę podpisałam (nadal twierdzę, że pod wpływem nieprawdziwej informacji jakoby przedstawiciel firmy Telekomunikacja Stacjonarna reprezentował firmę Orange). Jednak nie otrzymałam jej fizycznie do ręki a została ona zabrana przez Waszego przedstawiciela.” – pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie z 24 maja 2017 r., sygn. RŁO-405-506(72)/16/AM,

- „Przy zawieraniu umowy (moja matka) nie otrzymała egzemplarza umowy a także nie została poinformowana o prawie odstąpienia od tejże umowy. (...)” – pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie z 24 maja 2017 r., sygn. RŁO-405-506(72)/16/AM,

- „Dodam również, że nie posiadam pełnej dokumentacji. Brakuje dokumentu o przeniesieniu numeru oraz pełnomocnictwa jakiego wam udzielałam w celu przeniesienia numeru od poprzedniego operatora” – pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej z 24 lipca 2017 r., sygn. akt RŁO-405-506(116)/16/AM,

- „Mając to na uwadze oraz to, że nie otrzymałam od Państwa przedstawiciela egzemplarza tej umowy, a wystawiacie Państwo faktury za usługi, z których nie korzystam (...)” – pismo konsumentki z 18 lipca 2017 r. skierowane do Spółki,

- „Ponadto oświadczam, że nie przypominam sobie okoliczności zawarcia z Państwem umowy, formy jej podpisania oraz nie posiadam żadnych dokumentów świadczących o tym, iż niniejsza umowa została zawarta” – pismo konsumentki z 29 czerwca 2017 r. skierowane do Spółki,

- „kopia umowy zawartej z Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. dotychczas nie została do mnie przekazana” – pismo konsumenta z 1 czerwca 2017 r. skierowane do Spółki,

- „Informuję, że nie pozostawiono mi żadnych dokumentów dotyczących w/w umowy, danych identyfikacyjnych Waszej formy ani też formularza odstąpienia od umowy, co jest niezgodne z przepisami” - pismo konsumentki z 12 czerwca 2017 r. skierowane do Spółki.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, mimo licznych obowiązków informacyjnych spoczywających na przedsiębiorcy, ze względu na specyfikę okoliczności zawierania umowy, konsument może nie zostać poinformowany o wszelkich warunkach wiążącego go kontraktu. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument miał możliwość zapoznać się z treścią zawartej umowy zarówno bezpośrednio po jej zawarciu, jak i w dowolnym momencie w trakcie trwania umowy. Tylko wówczas konsument otrzymuje pełną i jednoznaczną informację o wszystkich postanowieniach zawartej umowy oraz wynikających z niej prawach i obowiązkach stron umowy. Posiadając ww. dokumenty



przeciętny konsument może bez przeszkód ustalić treść umowy przez cały okres jej obowiązywania, czy zweryfikować ewentualne wątpliwości jakie pojawiają się w toku wykonywania umowy. Przede wszystkim ma wówczas możliwość ustalenia kto jest stroną zawartego z nim kontraktu, jego przedmiotu oraz wszelkich opłat ponoszonych w trakcie. Dzięki dokumentom umowy przeciętny konsument może wyeliminować swoje wszelkie wątpliwości zarówno w odniesieniu do samego faktu zawarcia stosunku prawnego, jak i warunków dokonanej czynności prawnej.

Do skutków przedmiotowej praktyki zaliczyć należy przede wszystkim brak możliwości ustalenia wiążących konsumenta praw i obowiązków, a co za tym idzie, brak świadomości jednej ze stron (słabszej w relacji z profesjonalnym przedsiębiorcą) co do warunków zobowiązania. Ten podstawowy skutek zachowania Spółki może powodować w dalszej kolejności nieskorzystanie z przysługujących konsumentowi uprawnień albo skorzystanie z nich w sposób nieprawidłowy. Co istotne, opisane zachowanie Przedsiębiorcy może skutkować brakiem po stronie konsumenta informacji co do prawa odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia w trybie ustawy o prawach konsumenta.

Analizując skutki przedmiotowej praktyki, należy również uwzględnić ich związek z pozostałymi praktykami Telekomunikacji Stacjonarnej uznanymi przez Prezesa Urzędu za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W ustalonych okolicznościach niewydanie konsumentowi dokumentu umowy wraz z załącznikami przede wszystkim pozbawia konsumenta informacji co do tego, z kim i na jakich warunkach zawarł umowę, w szczególności tego, że zmienił dostawcę usług telekomunikacyjnych, co jest szczególnie istotne ze względu na nieprzekazywanie konsumentom takich informacji na etapie rozmowy telefonicznej oraz w trakcie wizyty kuriera. Biorąc pod uwagę przebieg wizyty kuriera i udzielane przez niego informacje, nie może budzić wątpliwości, że doręczenie dokumentów umowy umożliwiłoby przeciętnemu konsumentowi przede wszystkim ustalenie tożsamości Spółki, czyli dostawcy usług, z którym faktycznie dokonał czynności prawnej (zarzut określony w pkt I.1 sentencji decyzji). Nie otrzymując tych dokumentów, a jednocześnie kierując się informacjami udzielonymi przez konsultantów i kurierów co do np. zmiany umowy z dotychczasowym dostawcą usług, przeciętny konsument może jednak w ogóle nie mieć świadomości, że zawarł umowę ze Spółką. Tym samym może nie mieć żadnych możliwości zidentyfikowania Spółki jako swojego nowego dostawcy usług.

Brak świadomości co do tożsamości nowego dostawcy usług telekomunikacyjnych nie jest jednak jedynym rezultatem opisywanego zaniechania. Na etapie wykonywania umowy konsument nie ma bowiem również świadomości swoich praw i obowiązków wynikających z przepisów ustawowych oraz umownych, określonych w dokumentacji umownej. W wyniku niewydania np. cennika promocyjnego, konsument nie ma możliwości ustalenia obowiązującej go opłaty abonamentowej oraz ewentualnego jej wzrostu, co jest szczególnie istotne ze względu na nieuzyskiwanie takiej informacji również na etapie zawierania umowy – w trakcie rozmowy telefonicznej lub wizyty kuriera.

Przedmiotowa praktyka może zatem w sposób istotny zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie kontraktowania oraz po zawarciu umowy. Będąc bowiem świadomym wszystkich informacji wynikających z przekazanej w momencie zawarcia umowy dokumentacji, konsument mógłby podjąć świadomą decyzję co do związania się umową na warunkach w niej określonych. Uwzględniając te informacje, mógłby również zdecydować o odstąpieniu od umowy, w przypadku uznania, że są one niezgodne z przekazanymi mu wcześniej warunkami lub z innych przyczyn są dla niego



niesatysfakcjonujące. Konsument, wiedząc, że będzie pozbawiony takiej możliwości, mógłby nie zdecydować się na zawarcie umowy z przedsiębiorcą.

W stanowisku Spółki z dnia 19 września 2019 r. będącym odpowiedzią na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania, Telekomunikacja Stacjonarna zaprzeczyła jakoby stosowała i dopuszczała się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez nieprzekazywanie konsumentom pełnej dokumentacji dotyczącej umowy. Spółka podniosła, że „wskazane przez Prezesa UOKiK w uzasadnieniu postanowienia o wszczęciu niniejszego postanowienia przypadki stanowią jedynie jednorazowe przypadki niestaranego działania ze strony pełnomocników Spółki”. Spółka wskazała, że takie przypadki należy zgłaszać do Biura Obsługi Klienta, a wówczas są one przez nią sprawdzane, a w przypadku ich potwierdzenia eliminuje je poprzez wykluczenie ze współpracy niesolidnych przedstawicieli. Z wyjaśnień [***] w toku kontroli wynika zaś, że „było wypowiedziane jedno pełnomocnictwo panu [***], który żądał od klientów 30 zł za zawarcie umowy.” Powyższe oznacza *de facto*, że - poza jedynym ww. przypadkiem - Spółka nie wyciągała konsekwencji wobec jej przedstawicieli, mimo wpływających do niej pism konsumentów wskazujących nieprawidłowości podczas zawierania umowy. Konsumenty zgłaszali też naruszenia do organów ścigania. W swoim wyjaśnieniu [***] przyznał, że „Spółka w ramach prowadzonych postępowań karnych wskazywała dane adresowe pełnomocników, którzy zawierali umowy z abonentami. Były to głównie zarzuty dotyczące fałszowania podpisów lub oszustwa.” Spółka argumentowała ponadto, że dokonuje bieżących szkoleń pracowników/współpracowników firm call-center, którzy zawierają umowy z abonentami w imieniu Spółki, z zakresu prawa telekomunikacyjnego i ustawy o prawach konsumenta, a także zobowiązała podmioty zewnętrzne do bieżącego przeszkolenia swoich pracowników/współpracowników. Okoliczność ta nie została jednakże w żaden sposób udowodniona, ponieważ Spółka oświadczyła, że nie dysponuje żadnymi dokumentami lub innymi materiałami potwierdzającymi przeprowadzenie ww. szkoleń.

Mając na uwadze powyższe, należy uznać, że praktyka Spółki opisana w pkt I.2 sentencji decyzji narusza art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Ad. I.3 sentencji decyzji

Praktyka opisana w punkcie I.3 sentencji decyzji dotyczy bezprawnego działania Telekomunikacji Stacjonarnej polegającego na zastrzeganiu w umowach i pobieraniu opłaty aktywacyjnej w sposób niezgodny z przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu ustalił, że Spółka zastrzega w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobiera od konsumentów opłatę aktywacyjną określoną w stosowanych cennikach. Zarówno bowiem w Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne) jak i w Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) występuje pozycja *Aktywacja Usług – opłata pobierana jednorazowo niezależnie czy uruchomiona jest usługa WLR i Usługa Prefixu ręcznego* w wysokości 12 zł (słownie: dwanaście) netto i 14,76 zł (słownie: czternaście siedemdziesiąt sześć) brutto.

§ 1 ust. 10 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stanowi, że *Aktywacja Usług następuje wraz z rozpoczęciem świadczenia Prefixu ręcznego.*

Stosownie do treści § 1 ust. 31 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych *od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi Prefixu ręcznego (w przypadku wyboru przez Abonenta tej usługi) do czasu rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonenta z*



poprzednim operatorem, tj. do momentu skutecznej realizacji „Oświadczenia o rozwiązaniu umowy abonenckiej w związku ze zmianą przedsiębiorcy telekomunikacyjnego świadczącego usługę abonencką (migracja)” lub Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. lub równoważnego oświadczenia złożonego do Orange Polska S.A. lub innego operatora lub w przypadku takiej woli przez Abonenta, Abonent może korzystać z Usług Operatora (tj. połączeń lokalnych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz połączeń kierowanych do sieci ruchomych – komórkowych), poprzez każdorazowe ręczne wybieranie numeru prefix 1099. W celu realizacji połączeń Abonent powinien wybierać numer prefix przed wyborem numeru telefonu docelowego, pod który Abonent chce się dodzwonić.

Zgodnie zaś z § 1 ust. 32 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych po skutecznym rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonenta z poprzednim operatorem, tj. po skutecznej realizacji „Oświadczenia o rozwiązaniu umowy abonenckiej w związku ze zmianą przedsiębiorcy telekomunikacyjnego świadczącego usługę abonencką (migracja)” lub Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. lub równoważnego oświadczenia złożonego do Orange Polska S.A. lub innego operatora, Abonent będzie obciążany również opłatą abonamentową. W takim wypadku Abonent może, ale nie musi ręcznie wybierać numeru prefix 1099.

Wskazać należy, że przypadku wyboru przez konsumenta Usługi Prefixu i złożenia Zamówienia WLR, konsument korzysta, do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi WLR, z usług Spółki na zasadach określonych w Rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych, tj. przez numer dostępu lub preselekcję. W przedmiotowej sytuacji konsument pozostaje bowiem – co do zasady – związany umową z dotychczasowym operatorem, wobec którego ponosi opłaty abonamentowe. Rozpoczęcie świadczenia konsumentowi Usługi WLR może bowiem nastąpić dopiero po rozwiązaniu umowy z dotychczasowym operatorem.

Zgodnie ze stosowaną przez Spółkę praktyką, opłatą aktywacyjną obciążani są również konsumenci, którym Spółka nie rozpoczęła świadczenia Usługi WLR, tj. konsumenci, którzy korzystali z usług Spółki wyłącznie przez numer dostępu, lecz wobec których nie doszło do zmiany operatora w zakresie abonamentu telefonicznego. Stosowane przez Spółkę postanowienia wzorców umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie przewidują bowiem wyjątku od obciążenia konsumenta opłatą aktywacyjną w sytuacji, gdy nie dojdzie do rozpoczęcia świadczenia konsumentowi Usługi WLR.

Zarówno bowiem w Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne) jak i w Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) występuje pozycja *Aktywacja Usług – opłata pobierana jednorazowo niezależnie czy uruchomiona jest usługa WLR i Usługa Prefixu ręcznego* w wysokości 12 zł (słownie: dwanaście) netto i 14,76 zł (słownie: czternaście siedemdziesiąt sześć) brutto.

§ 1 ust. 10 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stanowi, że *Aktywacja Usług następuje wraz z rozpoczęciem świadczenia Prefixu ręcznego.*

W związku z tym, z tytułu dokonania przez konsumenta wyboru Spółki jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, Spółce przysługuje roszczenie o zapłatę opłaty aktywacyjnej w stosunku do konsumenta. Z przedmiotowym roszczeniem Spółka występuje również wobec konsumentów, którzy korzystali z usług Spółki



wyłącznie przez numer dostępu, lecz nie zrealizowali zmiany operatora w zakresie abonamentu telefonicznego (nie rozpoczęto im świadczenia Usługi WLR). Dowodem na pobieranie od konsumentów opłaty aktywacyjnej w ww. sytuacji są m.in. następujące faktury VAT znajdujące się w aktach sprawy (katalog przykładowy),:

- Faktura VAT nr FTS/957/07/2016 z dnia 26.07.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/4116/09/2016 z dnia 27.09.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/521/07/2016 z dnia 26.07.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/322/07/2016 z dnia 26.07.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/891/07/2016 z dnia 26.07.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/8797/10/2016 z dnia 26.10.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/4947/09/2016 z dnia 26.09.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/4267/09/2016 z dnia 27.09.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/5499/09/2016 z dnia 27.09.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/9009/10/2016 z dnia 26.10.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/8918/10/2016 z dnia 26.10.2016 r.,
- Faktura VAT nr FTS/8789/10/2016 z dnia 26.10.2016 r.

Zgodnie natomiast z art. 72 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego, z tytułu dokonania wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych, o którym mowa w ust. 1, nie przysługuje roszczenie w stosunku do abonenta. Spółka nie może zatem występować z roszczeniem o zapłatę opłaty aktywacyjnej wobec konsumentów, którzy dokonali wyboru Spółki jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu.

Wykładnia literalna ww. art. 72 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego prowadzi do wniosku, iż dotyczy on zakazu występowania wobec abonenta z roszczeniem z tytułu dokonania wyboru dostawcy usług telefonicznych poprzez numer dostępu lub preselekcję (na zasadach określonych w Rozporządzeniu) nie tylko przez dotychczasowego dostawcę usług, ale również przez nowego dostawcę usług.

W związku z powyższym, w ocenie Prezesa Urzędu pobieranie przez Spółkę od konsumentów opłaty aktywacyjnej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Spółki jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, przed rozpoczęciem świadczenia konsumentowi Usługi WLR narusza art. 72 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego.

Ponadto, zgodnie z art. 57 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego, warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne. Dotyczy to również wyboru dostawcy usług telekomunikacyjnych przez numer dostępu lub preselekcję na zasadach określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych.

Celem przewidzianego w ww. Rozporządzeniu modelu wyboru dostawcy usług telefonicznych przez numer dostępu lub preselekcję było stworzenie prostego mechanizmu



umożliwiającego konsumentom korzystanie z konkurencyjnych ofert dostawców usług telekomunikacyjnych, przed każdym nawiązaniem połączenia, w drodze wyboru numeru dostępu (prefiksu) danego operatora. W związku z tym konsument, w świetle przepisów Rozporządzenia, może dysponować numerami dostępu kilku lub kilkunastu dostawców usług telekomunikacyjnych w związku z podpisanymi umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez numer dostępu i każdorazowo dokonywać wyboru określonego dostawcy usług, w zależności od atrakcyjności jego aktualnej oferty. Pobieranie natomiast opłat za aktywację takich umów powodowałoby, że wybór dostawcy usług byłby utrudniony, gdyż zniechęcałaby konsumentów do zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez numer dostępu z większą liczbą dostawców usług. W najmniej korzystnej sytuacji, z uwagi na ograniczenia ekonomiczne, konsument posiadałby tylko jedną umowę z dostawcą usług świadczącym usługi poprzez numer dostępu. W konsekwencji konsument dysponowałby ograniczonym wyborem dostawcy usług poprzez numer dostępu. W razie natomiast zmiany oferty dostawcy usług i chęci skorzystania z oferty innego dostawcy, konsument ponosiłby kolejną opłatę aktywacyjną.

Spółka zastrzegła w stosowanych wzorcach umowy opłatę aktywacyjną w wysokości 14,76 zł (Cenniki Ulgowe) oraz 620,00 zł (Cennik Podstawowy). W Cenniku Ulgowym Bez ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) oraz Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne) stosowanym aktualnie przez Spółkę znajduje się pozycja: „*Aktywacja Usług – opłata pobierana jednorazowo niezależnie czy uruchomiona jest Usługa WLR i Usługa Prefixu Ręcznego*”. Także w Cenniku Ulgowym 100 minut do wszystkich oraz Cenniku Ulgowym 100 Minut na Twoje Rozmowy znajduje się pozycja: „*Aktywacja Usług – opłata jednorazowa*”. Ponadto, ze skarg konsumentów i pism instytucji konsumenckich wpływających do Prezesa UOKiK wynika, że Spółka stoi na stanowisku, iż aktywacja usług ma miejsce z chwilą uruchomienia usługi Prefixu ręcznego. W pismach kierowanych do konsumentów Spółka wskazuje, iż w związku z aktywacją usług zgodnie z § 1 ust. 30 zawartej z konsumentem umowy, została naliczona opłata za aktywację zgodnie z obowiązującym cennikiem promocyjnym. Postanowienie § 1 ust. 30 wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanego przez Spółkę brzmi: „*Aktywacja Usług następuje wraz z rozpoczęciem świadczenia Usługi Prefixu ręcznego*”.

Niejako na marginesie należy wskazać, że z faktur VAT załączanych do skarg konsumenckich wynika, iż powyższa opłata jest pobierana nawet w przypadku braku skorzystania przez abonentów z usługi Prefixu ręcznego, tj. w przypadku braku jakichkolwiek połączeń wykonanych za pomocą numeru Dostępu do Sieci: 1099. W zgromadzonym materiale dowodowym znajdują się bowiem m.in. wykazy braku połączeń klientów o nr (katalog przykładowy): 947728, 939429, 954228, 962792, 954069, 948354, 967271, 963704.

W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowa opłata aktywacyjna może stanowić ograniczenie ekonomiczne dla konsumenta w korzystaniu z prawa do wyboru dostawcy usług przez numer dostępu na zasadach określonych w Rozporządzeniu. Należy przy tym podkreślić, że w świetle postanowień wzorców umowy stosowanych przez Spółkę opłata aktywacyjna jest niezależna od usługi, która została lub zostanie uruchomiona.

W stanowisku Spółki z dnia 19 września 2019 r. będącym odpowiedzią na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania, Telekomunikacja Stacjonarna podniosła, że „*powszechną praktyką stosowaną przez dostawców usług telekomunikacyjnych jest pobieranie opłaty aktywacyjnej i wyrównawczej od nowych abonentów, co wynika z uzasadnionych kosztów ponoszonych przez tych przedsiębiorców w związku z aktywacją*



abonenta w systemie informatycznym i podjęciem czynności o charakterze technicznym w celu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych” Telekomunikacja Stacjonarna wskazała, że ustalając opłatę aktywacyjną działa zgodnie z charakterem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która jest umową dwustronnie zobowiązującą i odpłatną. Spółka podkreśliła, że aktywacja jest procesem złożonym i czasochłonnym, co wiąże się z powstaniem kosztów po stronie operatora. Powyższe twierdzenia Spółki pozostają w sprzeczności z ustaleniami Prezesa Urzędu i ich oceną prawną. Ponadto, należy zauważyć, że powoływanie się przez Spółkę na powszechną praktykę dostawców usług telekomunikacyjnych nie wyklucza uznania jej za sprzeczną z powszechnie obowiązującym prawem.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że zastrzeżenie przez Spółkę w umowie opłaty aktywacyjnej, w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Spółki jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, przed rozpoczęciem świadczenia konsumentowi Usługi WLR, może utrudniać konsumentom korzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego usługi telekomunikacyjne poprzez numer dostępu, a tym samym narusza art. 57 ust. 5 oraz art. 72 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego.

Ad. I.4 sentencji decyzji

Praktyka opisana w punkcie I.4 sentencji decyzji dotyczy bezprawnego działania Telekomunikacji Stacjonarnej polegającego na pobieraniu opłaty wyrównawczej w sposób niezgodny z przepisami zawartymi w Prawie telekomunikacyjnym.

Zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa Telekomunikacyjnego, w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

Podstawowym warunkiem koniecznym do wystąpienia przez dostawcę usług telekomunikacyjnych z żądaniem zwrotu równowartości przyznanej ulgi jest istnienie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z przyznaniem przedmiotowej ulgi, która to ulga zostaje realnie (faktycznie) przyznana konsumentowi (jest konsumowana przez konsumenta). Z uwagi na powyższe przyznanie konsumentowi ulgi wiąże się z momentem rozpoczęcia przez dostawcę usług świadczenia na rzecz konsumenta usługi, będącej przedmiotem umowy, a zarazem usługi, której dotyczy ulga.

W niniejszej sprawie, zgodnie z postanowieniem § 1 ust. 13 wzorca Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanego przez Spółkę, w przypadku jednostronnego wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta lub przedłużona, Operatorowi, zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, przysługuje względem Abonenta roszczenie o zwrot przyznanej ulgi (zwanej dalej „Opłatą wyrównawczą”), wysokości nie przekraczającej wartości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy na warunkach określonych w Cenniku Ulgowym wskazanym w



ust. 6, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Opłata wyrównawcza nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Wysokość przyznanej przez Operatora Abonentowi ulgi jest określona w Cenniku Ulgowym wskazanym w ust. 6.

Z kolei stosownie do postanowienia § 1 ust. 14 ww. wzorca umowy w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy, o którym mowa w ust. 13, Abonent może zostać obciążony Opłatą wyrównawczą w wysokości: 25 zł (słownie: dwadzieścia pięć złotych) za każdy pełny miesiąc, który pozostał do końca trwania Umowy, liczonych od miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło rozwiązanie Umowy. Opłata wyrównawcza, o której mowa w niniejszym ustępie, wyczerpuje całość roszczeń Operatora tytułu przyznanych Abonentowi ulg. Podstawą zapłaty Opłaty Wyrównawczej będzie wystawiona przez Operatora na rzecz Abonenta Nota Obciążeniowa.

Zgodnie z § 1 ust. 9 Cennika Ulgowego Bez Ograniczeń (Stacjonarne) oraz Cennika Ulgowego Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) wysokość ulg przyznanych Abonentowi wynika z różnicy opłat w cenniku Podstawowym oraz opłat zawartych w niniejszym Cenniku Ulgowym jest następująca:

WYSOKOŚĆ ULG PRYZNANYCH ABONENTOWI

	Cennik Podstawowy	Cennik Ulgowy	Ulgą w opłacie
Miesięczna opłata abonamentowa (dotyczy jedynie Usługi WLR)	77,49 zł brutto	24,00 zł brutto	53,49 zł miesięcznie
Jednorazowa Aktywacja Usług (nie dotyczy Umowy przedłużonej na kolejny czas określony 24 miesiące)	620,00 zł brutto	14,76 zł brutto	605,24 zł jednorazowo

Z kolei zgodnie z § 3 ust. 5 Cennika Ulgowego 100 Minut do wszystkich wysokość ulg przyznanych Abonentowi wynika z różnicy opłat za abonament oraz za aktywację Usług zawartych w cenniku Podstawowym oraz opłat za abonament oraz za aktywację Usług zawartych w Cenniku Ulgowym 100 Minut do wszystkich jest następująca:

WYSOKOŚĆ ULG PRYZNANYCH ABONENTOWI

	Cennik Podstawowy	Cennik Ulgowy	Ulgą w opłacie
Miesięczny abonament telefoniczny (linie analogowe)	77,49 zł brutto	29,99 zł brutto	47,50 zł miesięcznie
Miesięczny abonament telefoniczny (linie ISDN 2B+D)	110,70 zł brutto	57,54 zł brutto	53,16 zł miesięcznie
Aktywacja Usług – opłata jednorazowa (nie dotyczy umowy przedłużonej o 24 miesiące)	620,00 zł brutto	14,76 zł brutto	605,24 zł jednorazowo

Zgodnie zaś z § 3 ust. 5 Cennika Ulgowego 100 Minut na Twoje rozmowy wysokość ulg przyznanych Abonentowi wynika z różnicy opłat za abonament oraz za aktywację Usług zawartych w cenniku Podstawowym oraz opłat za abonament oraz za aktywację Usług zawartych w Cenniku Ulgowym 100 Minut na Twoje Rozmowy jest następująca:



WYSOKOŚĆ ULG PRYZNANYCH ABONENTOWI

	Cennik Podstawowy	Cennik Ulgowy	Ulgą w opłacie
<i>Miesięczny abonament telefoniczny (linie analogowe)</i>	<i>77,49 zł brutto</i>	<i>32,80 zł brutto</i>	<i>44,69 zł miesięcznie</i>
<i>Miesięczny abonament telefoniczny (linie ISDN 2B+D)</i>	<i>110,70 zł brutto</i>	<i>63,50 zł brutto</i>	<i>47,20 zł miesięcznie</i>
<i>Aktywacja Usług – opłata jednorazowa (nie dotyczy umowy przedłużonej o 24 miesiące)</i>	<i>620,00 zł brutto</i>	<i>14,76 zł brutto</i>	<i>605,24 zł jednorazowo</i>

Z powyższego wynika, że Spółka zawierając umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony zgodnie z Cennikiem Ulgowym udziela ulgi z tytułu opłaty abonamentowej oraz ulgi z tytułu aktywacji usług.

W Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) oraz Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne) Spółka reguluje wysokość przyznanych abonentowi ulg. I tak, zgodnie z postanowieniem § 1 ust. 10 ww. cenników Operator udziela Abonentowi, który zawarł na czas określony 24 miesiące, ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w wysokości:

- a) w przypadku korzystania jedynie z Usługi Prefixu Ręcznego – 605,24 zł za cały okres obowiązywania Umowy;
- b) w przypadku korzystania z Usługi WLR (linia analogowa) – 1.889 zł za cały okres obowiązywania Umowy.

Podobnie, jeśli chodzi o dwa pozostałe Cenniki Ulgowe, tj. Cennik Ulgowy 100 Minut do wszystkich oraz Cennik Ulgowy 100 Minut na Twoje rozmowy.

Zgodnie z 3 ust. 6 Cennika Ulgowego 100 minut do wszystkich Operator udziela Abonentowi, który zawarł umowę na czas określony 24 miesiące ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w wysokości:

- a) w przypadku korzystania jedynie z Usługi Prefixu ręcznego – 605,24 zł przez cały okres obowiązywania Umowy;
- b) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii analogowych – 1.555,24 zł przez cały okres obowiązywania Umowy (liczonej dla 20 miesięcy);
- c) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii ISDN 2B+D – 1.668,44 zł przez cały okres obowiązywania Umowy (liczonej dla 20 miesięcy).

Zgodnie z 3 ust. 6 Cennika Ulgowego 100 minut na Twoje Rozmowy Operator udziela Abonentowi, który zawarł umowę na czas określony 24 miesiące ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w wysokości:

- a) w przypadku korzystania jedynie z Usługi Prefixu ręcznego – 605,24 zł przez cały okres obowiązywania Umowy;
- b) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii analogowych – 1.499,04 zł przez cały okres obowiązywania Umowy (liczonej dla 20 miesięcy);
- c) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii ISDN 2B+D – 1.549,24 zł



przez cały okres obowiązywania Umowy (liczonej dla 20 miesięcy).

W pierwszej kolejności należy zauważyć, że w ocenie Prezesa Urzędu nie jest w ogóle możliwe udzielenie ulgi konsumentowi na takie elementy oferty, do których konsument jest jedynie uprawniony, a nie ma obowiązku korzystania z nich. Tak jest np. w odniesieniu do usługi prefiksu, bowiem korzyści konsumenta są w takiej sytuacji jedynie potencjalne. Zgodnie zaś z orzeczeniem Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 19 listopada 2010 r. (sygn. akt VI ACa 422/10) *niedopuszczalnym jest późniejsze dookreślanie "ulgi" [po zawarciu umowy, w trakcie jej wykonywania – przypis własny] w zależności od wykonywania przez abonenta tańszych (w stosunku do ofert standardowych) połączeń telekomunikacyjnych.*

W dalszej kolejności należy wskazać, że zgodnie ze stosowaną przez Spółkę praktyką, opłatą wyrównawczą obciążani są również konsumenci, którym Spółka nie rozpoczęła świadczenia Usługi WLR, tj. konsumenci, którzy korzystali z usług Spółki wyłącznie przez numer prefiksu, lecz nie zrealizowali zmiany operatora w zakresie abonamentu telefonicznego. Stosowane przez Spółkę postanowienia wzorców umowy nie przewidują bowiem wyjątku od obciążenia konsumenta opłatą wyrównawczą w sytuacji, gdy nie dojdzie do rozpoczęcia świadczenia konsumentowi Usługi WLR. Wskazać należy, że ze skarg konsumentów i pism instytucji konsumenckich wpływających do Prezesa UOKiK wynika, że Spółka stoi na stanowisku, iż aktywacja usług telekomunikacyjnych ma miejsce z chwilą uruchomienia usługi Prefixu ręcznego.

Z informacji zebranych w toku postępowania wynika, że Spółka faktycznie obciąża konsumentów opłatą wyrównawczą m. in. w sytuacji, gdy konsument wycofał wniosek o zmianę operatora (cofnięcie zamówienia WLR przez abonenta), zatem nie doszło do rozpoczęcia świadczenia usługi WLR. W zgromadzonym materiale dowodowym znajdują się m.in. następujące noty obciążeniowe wystawione przez Telekomunikację Stacjonarną tytułem opłaty wyrównawczej, o której mowa w § 1 ust. 13 i 14 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (katalog przykładowy):

- Nota Obciążeniowa nr NOTS/89/09/2016 z dnia 2016.09.05,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/444/11/2016 z dnia 2016.11.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/564/11/2016 z dnia 2016.11.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/298/11/2016 z dnia 2016.11.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/381/02/2017 z dnia 2017.02.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/446/02/2017 z dnia 2017.02.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/817/12/2016 z dnia 2016.12.05,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/591/11/2016 z dnia 2016.11.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/99/01/2017 z dnia 2017.01.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/307//11/2016 z dnia 2016.11.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/493//11/2016 z dnia 2016.11.03,
- Nota Obciążeniowa nr NOTS/739//12/2016 z dnia 2016.12.05.

Również z pism Telekomunikacji Stacjonarnej do konsumentów wynika, że Spółka obciąża konsumentów opłatą wyrównawczą, co potwierdza następujący fragment ww. pism: „Do czasu otrzymania skutecznego wypowiedzenia Umowy Spółka jest zobligowana do



*świadczenia usług zgodnie z Umową oraz jest uprawniona do wystawiania faktur za zrealizowane usługi. Zgodnie z § 1 ust. 13 i 14 Umowy, w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy, zostanie Pani obciążona Opłatą Wyrównawczą w wysokości 25 zł za każdy pełny miesiąc, który pozostał do końca trwania Umowy, liczonych od miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło rozwiązanie Umowy. Podstawą do zapłaty opłaty wyrównawczej będzie wystawiona na rzecz Pani Nota Obciążeniowa. Spółka nie wyraża zgody na odstąpienie od naliczania opłaty wyrównawczej. Spółka rozpoczęła świadczenie usług, co oznacza, że Spółka spełniła wszystkie wymagania stawiane w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego” (katalog przykładowy: pismo Spółki z 14.10.2016 r. oraz 20.08.2016 r. do [***], pismo Spółki z 29.06.2016 do [***], pismo Spółki do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie z 02.11.2016 r., pismo Spółki z 27.09.2016 r. do [***], pismo Spółki z 29.09.2016 r. do [***], pismo Spółki 29.11.2016 r. do [***], pismo Spółki z 15.09.2016 do [***], pismo Spółki z 19.01.2017 r. do [***], pismo Spółki z 08.03.2017 r. do [***], pismo Spółki z 08.11.2016 r. do [***]).*

Ponadto z informacji uzyskanych od Spółki w toku kontroli wynika, że [***] umów zawartych przez Telekomunikację Stacjonarną zostało rozwiązanych przez konsumentów, z czego [***] konsumentów zapłaciło z tego tytułu opłatę wyrównawczą na podstawie wystawionej noty obciążeniowej. Zestawienie wszystkich konsumentów, którym została wystawiona nota obciążeniowa Spółka przekazała do Prezesa UOKiK pismem z dnia 14 lutego 2018 r. Z wyjaśnień Spółki wynika również, że niemal [***] przychodów Spółki osiągniętych w okresie od 24 listopada 2015 r. do 31 grudnia 2016 r. pochodzi z zapłaty opłat wyrównawczych.

Pobranie przez Spółkę opłaty wyrównawczej dotyczącej ulgi z tytułu opłaty aktywacyjnej można, w ocenie Prezesa Urzędu, uznać za roszczenie Spółki wobec abonenta z tytułu dokonania przez konsumenta wyboru Spółki jako dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez numer dostępu, przed rozpoczęciem świadczenia konsumentowi Usługi WLR, co należy uznać za działanie bezprawne w świetle art. 72 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego. Na gruncie ww. przepisu dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych nie przysługuje bowiem roszczenie w stosunku do abonenta z tytułu dokonanego przez niego wyboru.

Ponadto, zastrzeżenie przez Spółkę w umowie opłaty wyrównawczej dotyczącej ww. ulgi, może utrudniać konsumentom korzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego usługi telekomunikacyjne poprzez numer dostępu, przed rozpoczęciem świadczenia konsumentowi Usługi WLR, co z kolei stanowi działanie bezprawne w świetle art. 57 ust. 5 Prawa Telekomunikacyjnego.

W odniesieniu zaś do opłaty wyrównawczej dotyczącej ulgi z tytułu opłaty abonamentowej, mając na uwadze przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego należy stwierdzić, że wobec braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi Usługi WLR, konsumentowi nie zostają przyznane ulgi w opłatach abonamentowych. Przed rozpoczęciem świadczenia konsumentowi Usługi WLR, konsument nie ma bowiem żadnej realnej możliwości korzystania z przedmiotowych ulg w opłatach abonamentowych. Zatem w sytuacji braku rozpoczęcia świadczenia Usługi WLR, zdaniem Prezesa Urzędu, nie następuje przyznanie ulgi w opłatach abonamentowych, a tym samym nie jest możliwym żądanie przez Spółkę od konsumentów zwrotu równowartości ulgi z tytułu opłat abonamentowych na zasadach określonych w omawianym art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

W stanowisku Spółki z dnia 19 września 2019 r. będącym odpowiedzią na



zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania, Telekomunikacja Stacjonarna podniosła, że „*przepisy Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych nie zobowiązują dostawcy usług telefonicznych do świadczenia usług telefonicznych za darmo*”. Spółka stoi na stanowisku, że w razie niewywiązania się przez abonenta z umowy o świadczenie usług, Spółka ma prawo żądać zwrotu przyznanej abonentowi ulgi na zasadach określonych w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Powyższe stanowisko nie dotyczy jednakże zasadniczej kwestii stawianego Spółce zarzutu. Istotą naruszenia, o którym mowa w pkt I.4 sentencji decyzji, jest bowiem pobranie opłaty wyrównawczej rozumianej jako roszczenie Spółki wobec abonenta z tytułu dokonania przez konsumenta wyboru Spółki jako dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez numer dostępu, przed rozpoczęciem świadczenia konsumentowi Usługi WLR, co uznawane jest za działanie bezprawne w świetle art. 72 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego.

Mając na uwadze powyższe, zdaniem Prezesa Urzędu, opisane zachowanie Spółki narusza art. 72 ust. 2 i art. 57 ust. 5 w związku z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokk.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Przesłanka ta jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości rozumianej jako nieokreślona i nieograniczona grupa podmiotów, których nie da się zidentyfikować. 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.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia **zbiorowy interes konsumentów** prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu Najwyższego, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego



interesu konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest tym samym konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Praktyki Spółki godzą w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować – potencjalnie wszystkich jej dotychczasowych i przyszłych kontrahentów. Praktyki te mają zatem charakter powtarzalny i skierowane są do osób, które nie zostały zindywidualizowane.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Zarzucone Spółce praktyki naruszają pozaekonomiczne i ekonomiczne interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym (praktyka z pkt I.1 sentencji decyzji), na etapie zawierania umowy (praktyki z pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji) oraz na etapie wykonywania umowy (praktyki z pkt I.2, I.3 i I.4 sentencji decyzji).

Praktyka z pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji godzi przede wszystkim w prawo konsumentów do uzyskania rzetelnych informacji o tożsamości Spółki, przedmiocie jej oferty i rzeczywistym celu wizyty kuriera w miejscu zamieszkania konsumenta. Sugerowanie, a nawet jednoznaczne wskazywanie przez przedstawicieli Spółki, że działają w imieniu znanego konsumentowi dotychczasowego operatora w celu przedłużenia umowy lub zmiany jej warunków, wprowadza konsumenta w błąd. Takie informacje uniemożliwiają konsumentowi ustalenie, jaki przedsiębiorca nawiązał z nim kontakt i zaproponował zawarcie umowy. Mogą zarazem wpływać na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, z czym związane są określone skutki finansowe, wynikające z faktu zawarcia tej umowy, jak i ewentualnego rozwiązania przez konsumenta jednej z wiążących go umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Należy zauważyć, że w przypadku, gdy umowa konsumenta z dotychczasowym operatorem jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, jednostronne rozwiązanie takiej umowy przez konsumenta spowoduje, że zgodnie z przepisami Prawo telekomunikacyjne będzie co do zasady zobowiązany do zwrotu kosztów udzielonych mu przez tego operatora ulg. Jeżeli natomiast konsument chciałby rozwiązać umowę ze Spółką zawartą na czas oznaczony, takie koszty poniesie na rzecz Spółki. W konsekwencji praktyka Spółki narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Poza ww. skutkami, praktyka Spółki powoduje określone niedogodności czy utrudnienia po stronie konsumenta, jeżeli np. w ramach umowy z dotychczasowym operatorem konsument korzystał z pakietu usług telefonicznych. Biorąc pod uwagę, że Telekomunikacja Stacjonarna oferuje konsumentom głównie usługi telefonii stacjonarnej, zawarcie z nią umowy o świadczenie usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR może w tej sytuacji wiązać się z koniecznością zawarcia przez konsumenta jeszcze innej, dodatkowej umowy, aby mógł korzystać z poszczególnych usług, które do tej pory w całym pakiecie świadczył na jego rzecz dotychczasowy operator.

Ponadto naruszenie pozaekonomicznych interesów związane jest z wywołaniem u



konsumenta poczucia wprowadzenia go w błąd, tj. bycia adresatem nieuczciwej praktyki. U wielu konsumentów może taka sytuacja wywołać dotkliwy dyskomfort, zwłaszcza u osób starszych, bardziej podatnych na stres. W odczuciu konsumentów, którzy uchybili terminowi na odstąpienie, ponieważ nie wiedzieli o dokonaniu czynności prawnej ze Spółką, dalsza (niechciana) współpraca z nieuczciwym przedsiębiorcą może budzić poczucie niesprawiedliwości. Konsument, wobec których stosowana jest przedmiotowa praktyka mogą podjąć kroki zmierzające do ustalenia legalności działań przedsiębiorcy (zgłoszenia do organów ścigania, rzeczników konsumentów, Prezesa Urzędu oraz innych organów administracji publicznej). Na takie czynności należy poświęcić czas, zwrócić się o pomoc do osób trzecich celem ich realizacji itp. Wprowadzenie w błąd co do przedmiotu oferowanej usługi i rzeczywistego celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Stacjonarną wiąże się ponadto z zakończeniem współpracy z dotychczasowym dostawcą usług, z którym konsument nierzadko jest związany przez wiele lat. Zakończenie tej relacji może dla konsumenta wiązać się z poczuciem utraty zaufanej marki, tj. renomy poprzedniego dostawcy, zadowolenia ze współpracy.

Negatywny wpływ na interesy zarówno ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne konsumentów wywiera także praktyka z pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji. Niedoręczanie konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej sprawia, że konsument nie uzyskuje informacji o warunkach, na jakich umowa została zawarta, bowiem nie może zapoznać się z jej treścią, a w konsekwencji może zostać obciążony skutkami jej niewykonywania. Również brak informacji o uprawnieniach konsumenta dotyczących zawartej umowy naraża konsumenta na konsekwencje finansowe, bowiem może on uchybić np. terminowi odstąpienia od umowy i w przypadku jej zawarcia na czas oznaczony rozwiązanie umowy ze Spółką, z której usług konsument nie chce korzystać, będzie skutkowało dochodzeniem przez Spółkę kar umownych.

Naruszenie pozaekonomicznych interesów związane jest z wywołaniem u konsumenta poczucia wprowadzenia go w błąd, tj. bycia adresatem nieuczciwej praktyki. Podobnie jak w przypadku praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji decyzji taka sytuacja może wywołać u konsumentów dyskomfort i stres, szczególnie wśród osób starszych, będących głównymi ofiarami praktyki Spółki. Fizyczny brak umowy lub jej elementów powoduje *de facto*, że konsument nie może zapoznać się z jej treścią, zatem może zaniechać skorzystania z jego uprawnień po zawarciu umowy np. prawa odstąpienia od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni od jej zawarcia.

Praktyka opisana w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji, polegająca na pobieraniu od konsumentów opłaty aktywacyjnej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR, godzi przede wszystkim w ekonomiczne interesy konsumentów. Pobranie opłaty aktywacyjnej w ww. okolicznościach oznacza faktyczne obciążenie finansowe po stronie konsumentów. Spółka zastrzegła w stosowanych wzorcach umowy opłatę aktywacyjną w wysokości 14,76 zł brutto (Cenniki Ulgowe) oraz 620,00 zł brutto (Cennik Podstawowy), a z materiału dowodowego wynika, że opłaty te są faktycznie pobierane przez



Spółkę. Przedmiotowa opłata aktywacyjna może ponadto stanowić ograniczenie ekonomiczne dla konsumenta w korzystaniu z prawa do wyboru dostawcy usług przez numer dostępu na zasadach określonych w Rozporządzeniu. Należy przy tym podkreślić, że w świetle postanowień wzorców umowy stosowanych przez Spółkę opłata aktywacyjna jest niezależna od usługi, która została lub zostanie uruchomiona.

Praktyka opisana w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji, polegająca na pobieraniu od konsumentów opłaty wyrównawczej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR godzi przede wszystkim w ekonomiczne interesy konsumentów. Pobranie opłaty wyrównawczej w ww. okolicznościach oznacza faktyczne obciążenie finansowe po stronie konsumentów.

Uwzględniając, że praktyki określone w pkt I.1-I.4 sentencji niniejszej decyzji naruszają zbiorowe interesy konsumentów w sposób opisany powyżej, Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie praktyk sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, tj. spełniających przesłanki art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Rygor natychmiastowej wykonalności (pkt II sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 103 uokk, Prezes Urzędu może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

Kierując się ważnym interesem konsumentów, Prezes Urzędu nadał niniejszej decyzji rygor natychmiastowej wykonalności w części dotyczącej pkt I sentencji decyzji.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.1 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do uzyskania rzetelnych informacji o tożsamości Spółki, przedmiocie jej oferty i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty kuriera w miejscu zamieszkania konsumenta. Wskazać należy, że sugerowanie, a nawet jednoznaczne wskazywanie przez przedstawicieli Spółki, że działają w imieniu znanego konsumentowi dotychczasowego operatora w celu przedłużenia umowy lub zmiany jej warunków, wprowadza konsumenta w błąd. Takie informacje uniemożliwiają konsumentowi ustalenie, jaki przedsiębiorca nawiązał z nim kontakt i zaproponował zawarcie umowy. Mogą zarazem wpływać na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, z czym związane są określone skutki finansowe, wynikające z faktu zawarcia tej umowy, jak i ewentualnego rozwiązania przez konsumenta jednej z wiążących go umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.2 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do przedstawienia mu warunków umowy, którą jest związany z przedsiębiorcą i przekazania mu



pełnej dokumentacji umownej potwierdzającej ww. warunki. Tymczasem praktyka stosowana przez Spółkę powoduje *de facto* brak możliwości zapoznania się przez konsumenta z treścią zawartej umowy na etapie jej zawierania, a także na etapie jej wykonywania. W konsekwencji konsument może zostać obciążony przez Spółkę skutkami niewykonywania umowy w sytuacji, w której nie znał treści tej umowy. Również brak informacji o uprawnieniach konsumenta dotyczących zawartej umowy naraża konsumenta na konsekwencje finansowe, np. w postaci kar umownych należnych za rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.3 oraz I.4 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w respektowaniu przez Spółkę przepisów powszechnie obowiązującego prawa i nieobciążaniu konsumentów opłatami, które nie mają oparcia w tych przepisach, a także w swobodnym korzystaniu przez konsumentów z prawa do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych. Pobieranie przez Spółkę opłaty aktywacyjnej i opłaty wyrównawczej prowadzi do naruszenia ekonomicznych interesów konsumentów.

W konsekwencji nałożenie rygoru natychmiastowej wykonalności dotyczącego pkt I.1-I.4 sentencji decyzji, zmierza do ochrony ww. ważnych interesów konsumentów zarówno w aspekcie ekonomicznym, jak również pozaekonomicznym. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko natychmiastowe wykonanie przez Spółkę obowiązku zakazu wykorzystywania zakwestionowanych niniejszą decyzją postanowień z pkt I.1-I.4 sentencji decyzji zagwarantuje ochronę gospodarczych interesów konsumentów. W przeciwnym przypadku do czasu uprawomocnienia się niniejszej decyzji kwestionowane praktyki Spółki mogłyby być nadal stosowane, pogłębiając negatywne skutki dla konsumentów. Brak nałożenia rygoru może oznaczać więc skuteczną, z punktu widzenia Spółki, kontynuację stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z korzyścią dla siebie. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie stosowania opisanych ww. praktyk ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia naruszenia ważnego interesu konsumentów.

Ze względu na rażące naruszanie przez Spółkę opisanych wyżej interesów konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się nadać obowiązkowi zaniechania zakwestionowanych niniejszą decyzją praktyk rygor natychmiastowej wykonalności. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko bowiem w ten sposób zostanie w pełni zrealizowana funkcja prewencyjna wydanej decyzji.

Z uwagi na powyższe oraz na konieczność szybkiego reagowania na określone w pkt I.1-I.4 naruszenia, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt III sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokk, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Telekomunikację Stacjonarną środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1–I.4 sentencji niniejszej decyzji, w postaci obowiązku:

- 1) skierowania listem poleconym - w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty



uprawomocnienia się niniejszej decyzji – do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowy z Telekomunikacją Stacjonarną Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie, sformułowanej w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji o treści, jak w pkt III.1 sentencji decyzji

oraz

- 2) opublikowania na oficjalnej stronie internetowej Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa pod adresem www.telekomunikacjastacjonarna.pl) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji oświadczenia o treści, jak w pkt. III.1 sentencji decyzji w sposób określony w pkt III.2 sentencji decyzji.

Środek ten, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele informacyjne i edukacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana wszystkim konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Spółki. Dzięki temu mogą oni zdecydować o dochodzeniu swoich indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej. W szczególności wskazać należy, że skierowanie jasnego i zrozumiałego komunikatu przy wykorzystaniu różnych kanałów komunikacji umożliwi dotarcie do szerokiego kręgu konsumentów. Sama publikacja decyzji na stronie internetowej Przedsiębiorcy mogłaby okazać się niewystarczająca, ponieważ nie każdy konsument korzysta z Internetu, z drugiej zaś strony nie każdy aktywny użytkownik Internetu odwiedza stronę internetową operatora świadczącego mu usługi telekomunikacyjne. Należy również zauważyć, że praktyką Przedsiębiorcy zostali dotknięci w przeważającej mierze konsumenci w wieku przekraczającym 65 lat (średnia wieku 71,5 roku), dla których tradycyjna forma komunikacji listownej jest najbardziej przystępna.

Stosowane przez Telekomunikację Stacjonarną praktyki mogły wywołać wśród konsumentów poczucie niesprawiedliwości i wprowadzenia ich w błąd, co u wielu z nich było związane z dotkliwym dyskomfortem, zwłaszcza u osób starszych, bardziej podatnych na stres. W związku z tym otrzymanie informacji o wskazanej wyżej treści może na nowo wzbudzić u poszkodowanych konsumentów poczucie sprawiedliwości. Co ważne, informacja o ww. treści powinna zwiększyć wśród konsumentów wiedzę o przepisach chroniących ich prawa – wskazuje bowiem jakie działania przedsiębiorców podejmowane wobec konsumentów mogą być uznane za sprzeczne z prawem.

Ponadto w przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

Obowiązek publikacji decyzji lub jej części (pkt IV sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 3 uokk. Prezes UOKiK może nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy. W związku z tym Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek:

1. publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1–I.4 sentencji niniejszej decyzji, na koszt



Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Warszawie, na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa pod adresem: www.telekomunikacjastacjonarna.pl) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w sposób określony w pkt IV.1 sentencji decyzji,

oraz

2. publikacji w ciągu 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji punktu I sentencji niniejszej decyzji, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1-I.4 niniejszej decyzji, w dwóch dziennikach o zasięgu ogólnopolskim i średnim nakładzie jednorazowym nie mniejszym niż 50 000 (słownie: pięćdziesiąt tysięcy) egzemplarzy, w sposób określony w pkt IV.2 sentencji decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożone na Spółkę obowiązki publikacyjne zmierzają do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów – również tych niebędących stroną umowy zawartej ze Spółką, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o stosowaniu przez Telekomunikację Stacjonarną praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązki te spełnią funkcję edukacyjną, w szczególności dla konsumentów, oraz prewencyjną – dla Spółki oraz innych przedsiębiorców. Jednocześnie mają ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez innych przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

Ponadto w przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

Nalożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt V sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Art. 106 ust. 3 uokk, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Art. 106 ust. 5 ustawy stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei art. 106 ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Z informacji przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 13 maja 2020 r. wynika, że



obróć Spółki w 2019 r. wyniósł [***] zł (słownie: [***]), co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2019 r., tj. 4,2585, stanowi ok. [***] EUR (stosownie do art. 5 uokk, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary). Obrót Spółki w 2019 r. jest więc niższy niż 100.000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nałożeniu na Spółkę kary pieniężnej art. 106 ust. 5 ustawy, zgodnie z którym Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary.

Z informacji przekazanych przez Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego Warszawa-Śródmieście w Warszawie wynika, że obrót Spółki w 2018 r. wyniósł [***] zł (słownie: [***]), zaś ze sprawozdania finansowego Spółki za 2017 r. wynika, że obrót za 2017 r. wyniósł [***] zł (słownie: [***]). Zatem średni obrót osiągnięty przez Spółkę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary, tj. w latach 2017, 2018 i 2019 wyniósł [***] zł (słownie: [***]).

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Ustawodawca wskazał w art. 111 uokk te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokk).

W ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny wskazuje na stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyk i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji. Tym samym Prezes UOKiK działając w ramach uznania administracyjnego uznał nałożenie na Spółkę kary pieniężnej za celowe.

Zdaniem Prezesa UOKiK, zasadnym jest w niniejszej sprawie wymierzenie kary pieniężnej z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstraszający Spółkę od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku telekomunikacyjnego, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokk kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło co najmniej nieumyślnie. Całokształt okoliczności sprawy daje podstawę do stwierdzenia, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszeń opisanych w niniejszej decyzji umyślnie. W związku z powyższym stwierdzenie umyślności



zakwestionowanych praktyk daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę.

Zgodnie z art. 111 ust. 1 pkt 1 uokk, wysokość nakładanej kary pieniężnej ustalana jest z uwzględnieniem w szczególności okoliczności naruszenia przepisów tej ustawy oraz uprzedniego naruszenia, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych naruszenia przepisów uokk, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokk, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokk wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Przy ustaleniu wysokości kar Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Telekomunikację Stacjonarną przepisów uokk oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszeń.

Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi, zgodnie z art. 106 ust. 5 uokk, obrót osiągnięty przez Spółkę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary, tj. w latach 2017, 2018 i 2019, który wyniósł [***] zł (słownie: [***]).

Ustalenie wysokości kary w przedmiotowej sprawie w odniesieniu do każdej z praktyk wskazanych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu każdorazowo w pierwszej kolejności dokonywał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalał kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonywał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określona w pkt I.1 sentencji decyzji

W pkt I.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechania jej stosowania. Działanie to polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, a tym samym zmiany usługodawcy.

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod



uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu, a także na etapie realizacji umowy. Podkreślenia wymaga, iż konsument ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną wymagane przepisami prawa informacje, w tym przede wszystkim informacje o danych identyfikujących przedsiębiorcę. 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), stanowi bowiem jeden z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Przedmiotowa praktyka wywołuje ponadto skutki na etapie realizacji umowy, bowiem prowadzi do sytuacji, w której konsument zobowiązany jest do wykonywania umowy, której w innych okolicznościach nie musiałby wykonywać.

Poprzez swoje działania Spółka narusza zatem podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, pozbawiając go pełnych i rzetelnych informacji o przedmiocie zawieranej umowy i tym samym podmiocie, z którym umowa ta jest zawierana. Pod wpływem wprowadzających w błąd sugestii Spółki przeciętny konsument może podjąć decyzję dotyczącą czynności prawnej, której nie podjąłby, gdyby wiedział, jaki jest przedmiot zawieranej czynności prawnej oraz od kogo w rzeczywistości pochodzi otrzymany kontakt telefoniczny oraz osobisty. Uzyskując rzetelne informacje podczas rozmowy telefonicznej, przeciętny konsument mógłby nie wyrazić zgody na wizytę przedstawiciela Spółki wiedząc, że nie jest zainteresowany zmianą dostawcy usług. Przekazanie rzetelnych informacji o przedmiocie umowy podczas wizyty przedstawiciela Spółki mogłoby natomiast spowodować, że konsument nie podpisze okazywanych mu dokumentów. Mając powyższe na uwadze należy uznać, że określona w pkt I.1 praktyka narusza pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania rzetelnych i prawdziwych informacji.

Zakwestionowana praktyka może również wywierać wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, tj. zmianie dostawcy usług telekomunikacyjnych, z czym wiązać mogą się określone skutki finansowe. Jeżeli bowiem umowa konsumenta z dotychczasowym dostawcą jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, a konsument zdecyduje o jej jednostronnym rozwiązaniu, będzie co do zasady zobowiązany do poniesienia kosztów, o których mowa w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Dodatkowo, w przypadku rozwiązania w ten sposób umowy zawartej na czas oznaczony ze Spółką, konsument będzie zobowiązany do poniesienia ww. opłat na rzecz Spółki. Działania Spółki mogą godzić tym samym również w ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

Prezes Urzędu wziął także pod uwagę charakter oferowanego przez Telekomunikację Stacjonarną produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Podkreślenia bowiem wymaga, że dostęp do usług telekomunikacyjnych stanowi istotny element funkcjonowania gospodarstwa domowego konsumenta. Szczególnie ważny jest dostęp do stacjonarnej sieci telefonicznej, która dla wielu, głównie starszych konsumentów, jest podstawowym sposobem kontaktu z innymi. Usługi telekomunikacyjne są dla osób starszych szczególnie istotne w ewentualnych sytuacjach, w których potrzebują pomocy i muszą zwrócić się o nią do innych. Przedmiotowa praktyka ma na nich tym większy wpływ, że jest to grupa społeczna o wyższym stopniu zaufania do drugiego człowieka, a co za tym idzie – bardziej podatna na nieuczciwe praktyki rynkowe, w tym marketingowe.



Przy analizie stopnia szkodliwości oraz skutków rynkowych niniejszej praktyki Prezes Urzędu wziął po uwagę fakt, że jest to najczęściej pojawiający się w pismach kierowanych do Urzędu zarzut dotyczący funkcjonowania Spółki. Prezes Urzędu ustalił również, że przedmiotowa praktyka ma charakter długotrwały, Spółka stosuje ją bowiem od początku swojej działalności, tj. od lutego 2016 r. Pierwsze informacje o zakwestionowanych działaniach Spółki, będące przyczyną wszczęcia postępowania wyjaśniającego, wpłynęły do Urzędu w czerwcu 2016 r.

Należy przy tym pamiętać, że konsumenci często po uzyskaniu informacji, iż zawarli zupełnie nową umowę z nowym operatorem, rezygnowali z niej już po upływie 14 dni od dnia jej podpisania, co wiązało się ze zwrotem przyznanych im ulg (opłata wyrównawcza). Wskazać należy, że [***] umów zawartych przez Telekomunikację Stacjonarną zostało rozwiązanych przez konsumentów, z czego [***] konsumentów zapłaciło z tego tytułu opłatę wyrównawczą na podstawie wystawionej noty obciążeniowej. Spółka oświadczyła, że w okresie od 24 listopada 2015 r. do 31 grudnia 2016 r. osiągnęła przychód z zapłaty kar umownych przez klientów, którzy rozwiązali umowę (tzw. opłata wyrównawcza) w wysokości [***] zł. Oznacza to, że prawie [***] obrotów Spółki w ww. okresie była skutkiem rozwiązania umów przez konsumentów, a Spółka czerpała duże korzyści majątkowe w związku z naruszeniem.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [***]% średniego obrotu Spółki za lata 2017-2019 r., tj. [***] zł.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokk. W ocenie Prezesa Urzędu, przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji o tożsamości Spółki świadczy o zamiarze Spółki wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym z opłat, o których mowa w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane sygnały z różnych źródeł (konsumenci, rzecznicy konsumentów, organy państwa, w tym organy ścigania, media), że informacje przekazywane konsumentom przez osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki mają wprowadzający w błąd charakter. Spółka wie zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie jest świadoma tego, jak działają jej Agenci. Podkreślenia przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych działań dla interesów konsumentów. Mimo, że zawarte z podmiotami trzecimi umowy agencyjne umożliwiały podjęcie stosownych czynności celem wyeliminowania istniejących nieprawidłowości, Spółka ich nie zastosowała. Nie wprowadzono również obowiązku nagrywania rozmów telefonicznych, co pozwoliłoby na weryfikację (przynajmniej częściową) przekazywanych informacji. Telekomunikacja Stacjonarna nie rozpatruje również pozytywnie reklamacji, w których informuje się o stosowaniu kwestionowanego działania Spółki, jak również nie wyraża zgody na polubowne rozwiązanie umowy. Uznać zatem można, że Spółka akceptowała model zawierania umów przez jej przedstawicieli uwzględniający niniejszą



praktykę, lub godziła się z możliwością jego stosowania, który przynosił (lub przynosi) jej korzyści finansowe. Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów są przypadkowe. Brak reakcji w tym zakresie należy uznać za umyślność naruszenia. W związku z powyższym, kwotę bazową należało zwiększyć o [***] %.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej, w tym występowania skutków praktyki, na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową należało zwiększyć o [***] %.

Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Tym samym, mając na względzie ww. przesłanki obciążające, kwota bazowa kary została podwyższona łącznie o [***] %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **81.600 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk i jednocześnie stanowi [***] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w latach 2017-2019 czyli [***] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Zdaniem Prezesa Urzędu, wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określona w pkt I.2 sentencji decyzji

W pkt I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechania jej stosowania. Omawiana praktyka polega na niedoręczaniu konsumentom podczas zawierania umowy oświadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej.

Oceniając szkodliwość przedmiotowej praktyki jako znaczną, Prezes Urzędu zważył przede wszystkim, że praktyka Spółki godzi w podstawowe prawo konsumentów do otrzymania dokumentów umownych po zawarciu umowy. W przypadku każdej umowy, zwłaszcza w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, ważne jest, aby konsument dysponował dokumentem lub dokumentami, które potwierdzają zawarcie przez niego umowy oraz ustalone warunki tej umowy. Tylko wówczas konsument otrzymuje bowiem pełną i jednoznaczną informację o wszystkich postanowieniach zawartej umowy oraz wynikających z niej prawach i obowiązkach stron umowy. Nie posiadając pełnej dokumentacji umownej, będąc przy tym wprowadzonym w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy, konsument nie ma możliwości ustalenia wyczerpujących informacji co do wiążącego go stosunku prawnego. Nie ma świadomości przede wszystkim z jakim podmiotem dokonał czynności prawnej oraz jakie opłaty jest zobowiązany uiszczać za usługi telekomunikacyjne oraz dodatkowe. Nie będąc świadomym praw i obowiązków wynikających z dokonanej czynności prawnej, konsument może kontynuować umowę ze



Spółką wbrew swojej woli. Zachowanie Spółki naraża go przy tym na znaczne obciążenie finansowe. Uznać zatem należy, że taka praktyka Telekomunikacji Stacjonarnej może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie zawierania umowy oraz po jej zawarciu. Z tych względów praktyka Spółki może wywierać negatywny wpływ także na ekonomiczne interesy konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił, że przedmiotowa praktyka ma charakter długotrwały. Informacje wskazujące na niedoręczanie pełnej dokumentacji umownej docierały do Prezesa Urzędu już w listopadzie 2016 r. i były kontynuowane na dalszym etapie prowadzenia działań.

Powyższe okoliczności wpływające na wysoki stopień szkodliwości praktyki Spółki przesądziły o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [***]% średniego obrotu Spółki za lata 2017-2019 r., tj. [***] zł. Podobnie jak przy ocenie pozostałych zarzutów, Prezes Urzędu uznał za okoliczności obciążające, wpływające na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej kary: umyślność naruszenia (o [***]%) oraz jego znaczny zasięg terytorialny (o [***]%). W ocenie Prezesa Urzędu zamiarem Spółki jest utrudnienie konsumentowi ustalenie istotnych informacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z dokonanej czynności prawnej, poprzez niedoręczanie pełnej dokumentacji umownej. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane sygnały z różnych źródeł (konsumenty, rzecznicy konsumentów, organy państwa, w tym organy ścigania, media), że zaniechanie przekazania informacji konsumentom przez osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki mają wprowadzający w błąd charakter. Mimo, że zawarte z podmiotami trzecimi umowy agencyjne umożliwiały podjęcie stosownych czynności celem wyeliminowania istniejących nieprawidłowości, Spółka ich nie zastosowała. Nie wprowadzono również środków, które mogłyby zapobiec podobnym przypadkom w przyszłości. Spółka wie zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie jest świadoma tego, jak działają jej agenci, choćby z uwagi na liczne skargi konsumentów. Brak reakcji w tym zakresie należy uznać za umyślność naruszenia. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika natomiast z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczności obciążające Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o [***]%, do kwoty [***] zł.

Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **81.600 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk i jednocześnie stanowi [***]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w latach 2017-2019, czyli [***]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Zdaniem Prezesa Urzędu, wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określona w pkt I.3 sentencji decyzji



W pkt I.3 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na bezprawnym zastrzeganiu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty aktywacyjnej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR.

Oceniając stopień szkodliwości ww. praktyki Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że ujawnia ona się na etapie zawierania umowy, ponadto mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po jej zawarciu. Poprzez stosowanie tej praktyki, Spółka narusza przede wszystkim ekonomiczne interesy konsumenta, obciążając go opłatą aktywacyjną w sytuacji braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR. Powoduje to jednocześnie utrudnienie konsumentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego usługi telekomunikacyjne poprzez numer dostępu.

Prezes Urzędu ustalił, że przedmiotowa praktyka ma charakter długotrwały, Spółka stosuje ją bowiem od początku swojej działalności, tj. od lutego 2016 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [***]% średniego obrotu Spółki za lata 2017-2019 r., tj. [***] zł. Podobnie jak przy ocenie pozostałych zarzutów, Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej kary, umyślność naruszenia i podwyższył kwotę bazową o [***]%. W ocenie Prezesa Urzędu zamiarem Spółki jest uiszczanie przez konsumenta opłaty aktywacyjnej, nawet w sytuacji braku rozpoczęcia świadczenia usług WLR. Powyższe wynika chociażby ze stanowiska Spółki w odniesieniu do stawianych jej zarzutów, w którym Spółka przyznaje, że jej działanie jest zamierzone. Spółka tłumaczy pobieranie opłaty aktywacyjnej bliżej nieokreślonymi kosztami związanymi z procesem aktywacji. Taka postawa Przedsiębiorcy świadczy o działaniu z pełną świadomością, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej kosztem konsumentów.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej, w tym występowania skutków praktyki, na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową należało zwiększyć o [***]%.

Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Tym samym, mając na względzie ww. przesłanki obciążające, kwota bazowa kary została podwyższona łącznie o [***]%.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **81.600 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk i jednocześnie stanowi [***]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w latach 2017-2019, czyli [***]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na



przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Zdaniem Prezesa Urzędu, wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określona w pkt I.4 sentencji decyzji

W pkt I.4 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zachowanie Spółki polegające na bezprawnym zastrzeganiu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pobieraniu od konsumentów opłaty wyrównawczej w sytuacji dokonania przez konsumenta wyboru Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez numer dostępu, a następnie braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR wobec wycofania lub zmiany przez konsumenta zamówienia WLR.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu z wpływem na jego wykonanie. Istotą naruszenia na tym etapie jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta, wyrażającego zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa wpływające na treść kontraktu. Poprzez stosowanie omawianej praktyki, Spółka narusza przede wszystkim ekonomiczne interesy konsumenta, obciążając go opłatą wyrównawczą w sytuacji braku rozpoczęcia świadczenia konsumentowi usługi Abonamentu Telefonicznego – WLR. Powoduje to jednocześnie utrudnienie konsumentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego usługi telekomunikacyjne poprzez numer dostępu.

Jednocześnie przy analizie wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że przedmiotowa praktyka ma charakter długotrwały, Spółka stosuje ją bowiem od początku swojej działalności, tj. od lutego 2016 r.

Podsumowanie wagi wskazanego naruszenia pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, że waga naruszenia w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie [***]% średniego obrotu Spółki za lata 2017-2019 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa kary pieniężnej wynosi [***] zł.

Podobnie jak przy ocenie pozostałych zarzutów, Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej kary, umyślność naruszenia i podwyższył kwotę bazową o [***]%. W ocenie Prezesa Urzędu zamiarem Spółki jest uiszczanie przez konsumenta opłaty wyrównawczej, nawet w sytuacji braku rozpoczęcia świadczenia usług WLR. Powyższe wynika chociażby ze stanowiska Spółki w odniesieniu do stawianych jej zarzutów, w którym Spółka przyznaje, że jej działanie jest zamierzone. Taka postawa Przedsiębiorcy świadczy o działaniu z pełną świadomością, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej kosztem konsumentów.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej, w tym występowania skutków praktyki, na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową należało zwiększyć o [***]%.



Prezes Urzędu nie dopatrył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Tym samym, mając na względzie ww. przesłanki obciążające, kwota bazowa kary została podwyższona łącznie o [***] %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.4 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **81.600 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk i jednocześnie stanowi [***] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w latach 2017-2019, czyli [***] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Zdaniem Prezesa Urzędu, wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V sentencji niniejszej decyzji.

Koszty postępowania (pkt VI sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 80 uokk, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokk, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokk, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości **111,70 zł** (słownie: sto jednaście złotych siedemdziesiąt groszy).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa **Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Wobec powyższego, orzeczono jak w pkt VI sentencji decyzji.



Pouczenia:

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokk karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa **Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokk w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2019 r., poz. 1460 ze zm. dalej jako „kpc”) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokk oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokk w związku z 479³²kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku 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), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 2 ww. ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 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. Ust. 2 ww. art. stanowi zaś, że spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. zd.1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezvolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. 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*

Tomasz Dec

Otrzymuje:

Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. w likwidacji
Al. Jerozolimskie 123a
02-017 Warszawa

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i
Konsumentów w Łodzi
ul. Traugutta 25 <90-113 Łódź



tel.: 42 288 89 80 <fax: 42 288 80 55
lodz@uokik.gov.pl <www.uokik.gov.pl