



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

Warszawa, dnia 29 kwietnia 2019 r.

DOZIK-3.610.2.2018.KK

Wersja jawna

Decyzja nr DOZIK 2/2019

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 369), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** w rozumieniu art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zachowania Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością siedzibą w Warszawie, polegające na:

1. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Czasoumilacz” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;
2. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Serwis Wyświetlacza” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;
3. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Ochrona Internetu” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;
4. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Gdzie Jest Bliski” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na

dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;

5. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom „Usługę transmisji danych do IPLA” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;
6. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom „Usługę transmisji danych do HBO GO” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;
7. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Plus Music News” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;
8. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;
9. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Bezpieczny Internet” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;

i nakazuje zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 369), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Polkomtel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów praktyk stwierdzonych w pkt I.1 - I.9 niniejszej decyzji poprzez:

1. skierowanie, w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, korespondencji do wszystkich konsumentów będących stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych ze Spółką, które przewidują świadczenie co

najmniej jednej z usług wskazanych w pkt I.1 - I.9 decyzji aktywowanych w modelu, w którym konsument zleca aktywację usługi w regulaminie promocji/warunkach oferty promocyjnej, a warunki oferty akceptuje w oświadczeniu zawartym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy jednoczesnym świadczeniu tak akceptowanej usługi przez Spółkę bezpłatnie przez określony we wzorcu czas, po upływie którego usługa przekształca się w usługę płatną, za którą opłata wykracza poza kwotę abonamentu, od których Spółka pobiera płatność z tytułu co najmniej jednej takiej usługi po dniu 25 grudnia 2014 r., spełniającej poniższe warunki:

- w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką Times New Roman w rozmiarze 11, kolorze czarnym, na białym tle,
- dostarczona konsumentom za pomocą listów poleconych,
- składająca się z następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK 2/2019 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom usługi: „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługę transmisji danych do IPLA”, „Usługę transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpieczny Internet” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co stanowi naruszenie art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2019 dostępna jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz na stronie www.uokik.gov.pl.”

2. obowiązek zamieszczenia, na koszt Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, informacji o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK 2/2019 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom usługi: „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługę transmisji danych do IPLA”, „Usługę transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpieczny Internet” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co stanowi naruszenie art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2019 dostępna jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz na stronie www.uokik.gov.pl.”

a) w formie dwukrotnie opublikowanego komunikatu prasowego spełniającego poniższe warunki:

- powyższa informacja powinna zostać zamieszczona na jednej z pięciu pierwszych stron dwóch różnych dzienników o zasięgu ogólnopolskim, ze średnim nakładem dziennym w wysokości co najmniej 100 000 egzemplarzy,
- komunikat o objętości co najmniej 24 cm x 12 cm pola tekstowego,
- czcionka 12 Times New Roman z zachowaniem pogrubienia tekstu we wskazanych miejscach oraz zastosowanego podkreślenia,
- z zachowaniem siedmiodniowego odstępu między publikacjami,
- pierwsza publikacja powyższej informacji ma nastąpić w ciągu 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

b) zamieszczenie na stronie internetowej Spółki (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.plus.pl), ww. informacji w taki sposób, że:

- odnośnik do treści informacji będzie zatytułowany „Informacja dla użytkowników usług Czasomilacz, Serwis Wyświetlacza, Ochrona Internetu, Gdzie Jest Bliski, Usługa transmisji danych do IPLA, Usługa transmisji danych do HBO GO, Plus Music News, Połączenia bez limitu na numery stacjonarne oraz Bezpieczny Internet” oraz zostanie umieszczony na stronie głównej Spółki bezpośrednio pod odnośnikiem do treści decyzji,

- odnośnik zostanie zamieszczony na stronie głównej Spółki w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji i będzie utrzymywany przez okres 3 (trzech) miesięcy.

III. Na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 369), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** na Polkomtel Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie **obowiązek publikacji** wersji jawnej **niniejszej decyzji** w całości, na koszt Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.plus.pl), w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji w ten sposób, że odnośnik do treści wersji jawnej decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 369), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** na Polkomtel Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, płatną do budżetu państwa, **karę pieniężną w wysokości:**

1. **9.159.722 złotych** (słownie: dziewięć milionów sto pięćdziesiąt dziewięć tysięcy siedemset dwadzieścia dwa złote), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.1 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
2. **6.341.346 złotych** (słownie: sześć milionów trzysta czterdzieści jeden tysięcy trzysta czterdzieści sześć złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
3. **5.636.752 złotych** (słownie: pięć milionów sześćset trzydzieści sześć tysięcy siedemset pięćdziesiąt dwa złote), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.3 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
4. **4.932.158 złotych** (słownie: cztery miliony dziewięćset trzydzieści dwa tysiące sto pięćdziesiąt osiem złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.4 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
5. **4.932.158 złotych** (słownie: cztery miliony dziewięćset trzydzieści dwa tysiące sto pięćdziesiąt osiem złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.5 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
6. **2.818.376 złotych** (słownie: dwa miliony osiemset osiemnaście tysięcy trzysta siedemdziesiąt sześć złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.6 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
7. **3.522.970 złotych** (słownie: trzy miliony pięćset dwadzieścia dwa tysiące dziewięćset siedemdziesiąt złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.7 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
8. **1.409.188 złotych** (słownie: milion czterysta dziewięć tysięcy sto osiemdziesiąt osiem złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.8 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
9. **704.594 złotych** (słownie: siedemset cztery tysiące pięćset dziewięćdziesiąt cztery złote), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I.9 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 369), oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 2096 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obciąża się Polkomtel Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 62,40 złotych (słownie: sześćdziesiąt dwa złote czterdzieści groszy) w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku ze świadczeniem przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego - Polkomtel Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „Spółka”, „Polkomtel”) - odpłatnych usług aktywowanych konsumentom automatycznie, bez uprzednio wyrażonej przez konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z takimi usługami, doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. akt DOIK-403-536/16/TW/ABa). Postępowanie to wszczęte zostało na skutek informacji płynących z rynku telekomunikacyjnego.

Ustalenia dokonane w toku postępowania wyjaśniającego oraz zgromadzony w sprawie materiał dowodowy uzasadniał wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 13 kwietnia 2018 r. Prezes Urzędu wszczął wobec Polkomtel postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 uokik, polegających na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom usługi: „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługę transmisji danych do IPLA”, „Usługę transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” lub „Bezpieczny Internet” pomimo nieuzyskania w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tymi usługami, co mogło naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 13 kwietnia 2018 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określone dokumenty i materiały zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt DOIK-403-536/16/TW/ABa.

W celu dokonania ustaleń stanu faktycznego sprawy, Prezes Urzędu wzywał Polkomtel do przekazania żądanych informacji i dokumentów, w pismach z dnia: 21 grudnia 2016 r., 13 listopada 2017 r., 13 grudnia 2017 r., 4 stycznia 2018 r., 26 lutego 2018 r. (postępowanie

wyjaśniające o sygn. akt DOIK-403-536/16/TW/ABa), 13 kwietnia 2018 r., 18 maja 2018 r., 20 sierpnia 2018 r., 17 października 2018 r., 22 października 2018 r., 16 listopada 2018 r., 19 grudnia 2018 r., 3 stycznia 2019 r. (postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów).

W toku prowadzonych postępowań Polkomtel przekazała żądane informacje i dokumenty w pismach z dnia: 18 stycznia 2017 r., 30 listopada 2017 r., 28 grudnia 2017 r., 15 stycznia 2018 r., 8 marca 2018 r. (postępowanie wyjaśniające o sygn. akt DOIK-403-536/16/TW/ABa), 18 maja 2018 r., 24 maja 2018 r., 3 września 2018 r., 12 września 2018 r., 2 listopada 2018 r., 5 listopada 2018 r., 9 listopada 2018 r., 7 grudnia 2018 r., 10 grudnia 2018 r., 28 stycznia 2019 r. (postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów).

W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Polkomtel została wezwana do przekazania informacji o obrocie za rok 2018. Z informacji przekazanych przez Spółkę w dniu 28 stycznia 2019 r. wynikało, iż Spółka nie dysponuje danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok 2018. Dane te Spółka, wraz z rachunkiem zysków i strat za rok 2018, przekazała pismem z dnia 27 marca 2019 r.

W piśmie z dnia 18 stycznia 2017 r. wobec postępowania się przez Prezesa Urzędu pojęciem „automatycznej aktywacji” usług (rozumianej jako rozpoczęcie ich świadczenia bez aktywnego działania ze strony konsumenta), Spółka odniosła się do ww. pojęcia, wskazując, iż *[tajemnica przedsiębiorstwa] przez Spółkę ofert promocyjnych zawiera preaktywowane usługi, które stanowią również przedmiot danej oferty promocyjnej, z której Klient może skorzystać. Jednak ich aktywowanie jest uzależnione od zaakceptowania przez Klienta warunków umowy lub aneksu. Po podpisaniu umowy lub zaakceptowaniu aneksu, świadczenie tych usług stanowi następnie wypełnienie zobowiązania po stronie Spółki i nie wymaga dodatkowych czynności ze strony Klienta. Klient wybierając ofertę, która obejmuje opisane wyżej usługi, i następnie zawierając umowę, wyraża zgodę na płatności związane z takimi usługami. Płatności te są bowiem wprost wskazane w dokumentach, które akceptuje Klient. W ocenie Spółki taki sposób wyrażenia zgody czyni zadość obowiązkowi przewidzianym prawem. Trudno więc w takich przypadkach mówić o braku aktywnego działania konsumenta bo zawarcie umowy i zaakceptowanie w ramach niej konkretnej oferty obejmującej różne usługi jest aktywnym działaniem.*

Ponadto, Spółka w pismach z dnia 18 stycznia 2017 r., 30 listopada 2017 r., 28 grudnia 2017 r., 15 stycznia 2018 r. (w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt DOIK-403-536/16/TW/ABa), 18 maja 2018 r., 24 maja 2018 r., 3 września 2018 r., 12 września 2018 r., 2 listopada 2018 r., 5 listopada 2018 r., 7 grudnia 2018 r., 10 grudnia 2018 r. (postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów) złożyła wnioski o ograniczenie prawa wglądu do akt w zakresie wskazanym w ww. pismach dotyczące wszystkich postępowań, w których materiał ten będzie wykorzystywany oraz wszystkich uczestników tych postępowań, jak również wykorzystania informacji poufnych w ramach uzasadnień ewentualnych rozstrzygnięć Prezesa Urzędu.

Wobec faktu, iż wniosek o ograniczenie prawa wglądu do akt złożony na etapie postępowania wyjaśniającego należy uznać za przedwczesny, Prezes Urzędu wezwał Spółkę na etapie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, tj. dnia 18 maja 2018 r., do uzupełnienia wniosków o ograniczenie prawa wglądu do

materiału dowodowego poprzez precyzyjne wskazanie podmiotów, w stosunku do których Spółka domaga się ograniczenia tego prawa.

W piśmie z dnia 30 maja 2018 r. Spółka wskazała, iż wnioski złożyła na ewentualność wstąpienia do postępowania innego podmiotu.

Stwierdzić zatem należy, iż wszystkie złożone przez Spółkę wnioski - z uwagi na fakt, iż w prowadzonym postępowaniu administracyjnym w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, brak jest innej, poza samą Spółką, strony postępowania administracyjnego są bezprzedmiotowe. Dodatkowo podkreślić należy, iż wszystkie informacje zgromadzone w materiale dowodowym w postępowaniu poprzedzającym wydanie decyzji pochodzą od Spółki.

Mając na uwadze nakaz należytego i wyczerpującego informowania strony o okolicznościach faktycznych i prawnych sprawy wyrażony w art. 9 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 2096 ze zm., dalej jako: „kpa”), Prezes UOKiK pismem z dnia 16 listopada 2018 r. poinformował Spółkę o dotychczasowych ustaleniach poczynionych w toku postępowania wszczętego postanowieniem z dnia 13 kwietnia 2018 r. w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o planowanym rozstrzygnięciu („Szczegółowe Uzasadnienie Zarzutów”).

W nawiązaniu do przekazanego przez Prezesa Urzędu Szczegółowego Uzasadnienia Zarzutów, Spółka pismem z dnia 21 grudnia 2018 r. ustosunkowała się do przedstawionych ustaleń faktycznych i oceny prawnej oraz przedstawiła swoje stanowisko. Spółka wskazała, że m.in. postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, powinno zostać umorzone jako bezprzedmiotowe, bowiem w ocenie Spółki okoliczności sprawy i zgromadzony w sprawie materiał dowodowy jednoznacznie wskazują, że Polkomtel nie dopuściła się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w postanowieniu Prezesa Urzędu z 13 kwietnia 2018 r.

Ponadto Spółka wskazała, iż Prezes Urzędu nieprawidłowo zakwalifikował działania Polkomtel jako dziewięć odrębnych praktyk, dążąc przy tym, w ocenie Spółki do zwiększenia wysokości sumy kary pieniężnej, jaka może zostać nałożona za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka w przedstawionym stanowisku podniosła również, iż przedmiotowa sprawa nie ma charakteru publicznoprawnego, a toczące się postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nie jest działaniem w interesie publicznym, a jedynie w interesie poszczególnych osób, które po zawarciu z Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zmieniły zdanie w zakresie akceptacji jej warunków.

Proces zamawiania i aktywacji usług objętych zakresem postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka postrzega jako zgodny z prawem wobec wyrażania przez konsumentów wyrażnej zgody na płatności z nich wynikające w momencie zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, tj. poprzez akceptację regulaminu promocji stanowiącego integralną część umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Spółka wskazała, że konsumentów wiąże cała umowa (tekst główny i załączniki) i nie ma podstaw do twierdzenia, że podpisanie umowy nie jest równoznaczne

z nawiązaniem stosunku prawnego nie obejmującego usług i odpłatności za usługi opisane w innej części umowy niż tekst główny dokumentu.

Jako błędne Spółka wskazała również zakwalifikowanie opłat za przedmiotowe usługi jako płatności wykraczających poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, wskazując, iż każda z tych usług stanowi usługę telekomunikacyjną wskazaną w umowie (tj. regulaminie promocji stanowiącym integralną część umowy o świadczenie usług). Zdaniem Spółki, płatności za przedmiotowe usługi mieszczą się w ramach uzgodnionego wynagrodzenia umownego.

Natomiast z faktu, iż część konsumentów nie dokonuje dezaktywacji przedmiotowych usług w momencie obciążenia ich pierwszą opłatą, Spółka wywodzi świadomość konsumentów co do zamówienia ich świadczenia w ramach zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 12 lutego 2019 r.). Przedsiębiorca skorzystał z tej możliwości zapoznając się z aktami w dniu 11 marca 2019 r.

W piśmie z dnia 18 marca 2019 r. Spółka ustosunkowała się do zebranego materiału dowodowego, podtrzymując jednocześnie uprzedni wniosek o umorzenie postępowania jako bezprzedmiotowego. W ocenie Spółki zgromadzony w sprawie materiał dowodowy jednoznacznie wskazuje, iż Polkomtel nie dopuściła się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Spółka wskazała bowiem, iż *„działania Polkomtel są zgodne z przepisami u.p.k. Odmienne stanowisko Prezesa UOKiK jest błędne i wynika z błędnej wykładni art. 10 u.p.k.”*.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Polkomtel Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000419430. Prowadzona przez nią działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 3.

W toku prowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu ustalił, że Polkomtel pobierała płatności za aktywowane konsumentom usługi „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługę transmisji danych do IPLA”, „Usługę transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpieczny Internet” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tymi usługami, o której mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134, dalej jako: „upk”).

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Spółka przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych aktywuje konsumentom usługi, które po upływie określonego

nieodpłatnego okresu promocyjnego wobec braku aktywnego działania ze strony konsumenta (polegającego na wyłączeniu danej usługi) przekształcają się w usługi odpłatne. Poniżej zamieszczony został wyciąg z właściwych wzorców z opisem każdej z przedmiotowych usług:

1. „Czasoumilacz” - usługa umożliwia Klientowi zmianę standardowego sygnału odgrywanego podczas oczekiwania na połączenie na inny wybrany przez Klienta z gotowej kolekcji utworów dostępnych na www.czasoumilacz.pl lub na samodzielnie nagrany („Utwór”) (por. § 1 pkt 1.2 Regulaminu usługi „Czasoumilacz”, wersja z dnia 14.01.2016 r.);
2. „Serwis Wyświetlacza” - zakres Usługi Serwisowej „Serwis Wyświetlacza” obejmuje: usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza), diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia Wyświetlacza przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na www.naprawaplus.pl), możliwość śledzenia statusu Naprawy przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na www.naprawaplus.pl) (por. § 3 pkt 2 Regulaminu Usługi „Serwis Wyświetlacza”, wersja z dnia 1.10.2017 r.);
3. „Ochrona Internetu” - usługa składająca się z programu „Ochrona Internetu” z „Ochroną Rodzicielską” na 1 urządzenie lub na 3 urządzenia, polegająca na udostępnianiu Użytkownikowi Usługi kompleksowego oprogramowania: chroniącego system komputerowy Użytkownika Usługi przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet (m.in. wirusy, spam, robaki internetowe), umożliwiającego zablokowanie nieodpowiednich treści dla nieletnich w Internecie, dla której świadczenia niezbędne jest aktywowanie Usługi oraz w przypadku programu „Ochrona Internetu” instalacja Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon (por. § 2 pkt 1a Regulaminu Usługi „Ochrona Internetu”, wersja z dnia 29.01.2016 r.);
4. „Gdzie Jest Bliski” - świadczona przez Polkomtel usługa telekomunikacyjna o podwyższonej opłacie dostępna dla Klientów, którzy podejmą działania opisane w Regulaminie, w ramach której dodatkowym świadczeniem jest usługa Lokalizacji LBS (Location Based Service) oparta o komunikację SMS, serwis WAP wap.gdziejestdziecko.pl/plus, aplikacje mobilne i stronę www dostarczane przez Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie (...) dalej: „Dostawca” oraz usługa wysyłania wiadomości SMS do Klientów oraz abonentów lub użytkowników innych krajowych sieci komórkowych dostarczana przez Polkomtel (por. § 1 pkt 3 definicja „Usługi” z Regulaminu Usługi „Gdzie Jest Bliski - Gdzie Jest Dziecko - Bezpieczna Rodzina”, wersja z dnia 22.05.2017 r.);

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 30 listopada 2017 r., karta: 18, folder „pkt 2”]

5. „Usługa transmisji danych do IPLA”- Abonent, który wybrał Promocyjny Plan Cenowy (...) zleca aktywację usługi pozwalającej na transmisję 5 GB danych za pośrednictwem Aplikacji ipla („Usługa transmisji danych do IPLA”) umożliwiającej korzystanie z audiowizualnych usług medialnych typu „video on-line” (dalej:

„Serwis IPLA”) (por. § 10 Regulaminu Promocji „JA+ do wszystkich bez końca III - Smartfon RATY SMART (24/24)”, wersja z dnia 05.12.2016 r.);

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 stycznia 2017 r., karta: 10, folder „wzorce”]

6. „Usługa transmisji danych do HBO GO” - *usługa dodatkowa pozwalająca Klientowi na transmisję 5 GB danych w sieci telekomunikacyjnej Plus za pośrednictwem Aplikacji lub strony www.hbogo.pl umożliwiającą korzystanie z kodowanych audiowizualnych usług medialnych typu video on-line w Serwisie HBO GO* (por. § 4a Regulaminu usługi „HBO GO - pakiet danych 2”, wersja z dnia 3.10.2017 r.);

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 30 listopada 2017 r., karta: 18, folder „pkt 2”]

7. „PLUS Music News” - *usługa polega na dostarczaniu Użytkownikowi biuletynu dotyczącego nowości muzycznych w ofercie serwisu Plus Music, dostępnego w Internecie pod adresem: <www.plusmusic.pl> („Serwis Plus Music”). W ramach Usługi Użytkownik będzie otrzymywał jeden biuletyn w okresie rozliczeniowym w rozumieniu wiążącego Użytkownika odpowiedniego regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Biuletyn będzie przesyłany w formie wiadomości MMS na numer MSISDN Użytkownika* (por. § 4 Regulaminu usługi „Plus Music News”, wersja z dnia 29.08.2017 r.);

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, folder „opis wzorców”]

8. „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” - *usługa ta polega na aktywacji na dobę „połączeń bez limitu na numery stacjonarne” do wykorzystania na połączenia z krajowymi numerami stacjonarnymi (z wyłączeniem połączeń na numery specjalne w sieciach stacjonarnych, połączeń typu Premium oraz w ramach usługi Przekazywania Połączeń oraz w roamingu z wyłączeniem roamingu w UE, Islandii, Norwegii i Liechtensteinie)* (por. § 5 pkt 1 z przykładowego regulaminu promocji przewidującego usługę „Połączeń bez limitu na numery stacjonarne” - „Smartfon RATY Z OPŁATĄ POCZĄTKOWĄ - Taryfy LTE z Bezpiecznym Internetem 2”, wersja z dnia 6.11.2017 r.);
9. „Bezpieczny Internet”- *usługa ta polega na pobieraniu stałej opłaty w wysokości do 20 zł miesięcznie za transmisję danych niezależnie od wielkości rzeczywistej ilości wysłanych i odebranych danych, przy czym w przypadku wygenerowanego użycia transmisji danych (wysłanych i odebranych danych) poniżej 300 MB opłata ta pobierana jest w pomniejszonej wysokości* (por. § 5 pkt 2 z przykładowego regulaminu promocji przewidującego usługę „Bezpieczny Internet” - „Tylko SIM - Taryfy LTE z Bezpiecznym Internetem 2”, wersja z dnia 1.09.2017 r.).]

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 30 listopada 2017 r., karta: 18, folder „pkt 2”]

Polkomtel na dzień wszczęcia postępowania wyjaśniającego świadczyła jako aktywowane automatycznie usługi [tajemnica przedsiębiorstwa]. Lista wzorców zawierających postanowienia dotyczące ww. usług, stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim na dzień 27.12.2016 r., czyli dzień otrzymania przez Polkomtel zawiadomienia o wszczęciu

postępowania wyjaśniającego - tj. obowiązujących już po dniu wejścia w życie art. 10 ust. 1 upk datowanym na 25.12.2014 r. - stanowi załącznik nr 1 do niniejszej decyzji.

W toku postępowania wyjaśniającego Spółka przekazała kolejne wzorce umowne (aktualne na dzień 30.11.2017 r. - lista z podziałem na usługi stanowi załącznik nr 2 do niniejszej decyzji) wskazując jednocześnie, *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karta: 94]

Prezes Urzędu ustalił, iż na dzień *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 2 listopada 2018 r., karty: 136-137]

Zasady, na jakich świadczone są poszczególne usługi wymienione w pkt I.1 - I.7 decyzji zawarte zostały w regulaminach dedykowanych danej usłudze. Jednocześnie postanowienia odnoszące się do przedmiotu usługi, jej automatycznej aktywacji, okresu, w którym świadczona jest bezpłatnie, cenie po upływie okresu bezpłatnego, jak również kwestii przekształcenia się usługi świadczonej bezpłatnie w usługę płatną w przypadku braku jej wyłączenia przez konsumenta, znajdują się w regulaminach ofert promocyjnych. Natomiast usługi wskazane w punktach I.8 - I.9 decyzji nie posiadają odrębnych regulaminów im dedykowanych, a regulacje ich dotyczące określone zostały przez Spółkę wyłącznie w regulaminach ofert promocyjnych.

Poniżej przytoczone zostały wybrane postanowienia regulaminów stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim po wejściu w życie art. 10 upk, w zakresie, w jakim odnoszą się do automatycznej aktywacji przedmiotowych usług przez Polkomtel i odpłatności za ich świadczenie po upływie darmowego okresu. Zaznaczenia wymaga, iż w ramach niniejszej decyzji przytoczone zostało przykładowe brzmienie wzorców, niezależnie zaś od nazwy regulaminu treść postanowień odnoszących się do automatycznej aktywacji usług jest analogiczna.

Dodatkowo wskazać należy, iż przytaczane poniżej wzorce stanowią przykładowe wzorce, w których występuje zlecenie automatycznej aktywacji usług wskazanych w pkt I.1 - I.9 decyzji. Wzorce, jakie zostały przekazane przez Spółkę w toku postępowań poprzedzających wydanie decyzji, z podziałem na poszczególne daty, w których były one stosowane stanowią kolejno załączniki 1,2 oraz 3 do niniejszej decyzji. W załącznikach tych dla każdej z usług zostały przypisane wzorce je przewidujące.

Ad 1 Jak wskazano wyżej, warunki świadczenia usługi „Czasoumilacz” określone zostały w regulaminie jej dedykowanym, tj. Regulaminie usługi „Czasoumilacz”, w wersji z dnia 14.01.2016 r., który w § 2 przewiduje różne możliwości w zakresie aktywacji przedmiotowej usługi. Wzorzec ten wskazuje na możliwość rozpoczęcia korzystania z usługi za pomocą różnych kanałów do których należą: SMS, WWW, WAP, aplikacja dla systemu ANDROID, przy czym dokument ten nie zawiera postanowień przewidujących automatyczną aktywację usługi.

Postanowienia przewidujące automatyczną aktywację ww. usługi znajdują się natomiast w regulaminach promocji, w ramach których jest ona oferowana. Przykładowy wzorzec przewidujący świadczenie przez Spółkę usługi „Czasoumilacz” aktywowanej automatycznie stanowi Załącznik nr 1 do Aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w Promocji ANZ dla osób fizycznych Regulamin Promocji „JA+ do wszystkich bez końca III -

Tylko SIM dla Stałych Klientów”, w wersji z dnia 10.11.2016 r., który zawiera poniższe postanowienia:

„§ 10 USŁUGA „CZASOUMILACZ”

1. W ramach zawartego Aneksu Abonent, który wybrał Promocyjny Plan Cenowy zgodnie z tabelą poniżej zleca aktywację usługi „Czasoumilacz” („Czasoumilacz”), która umożliwi Abonentowi zmianę standardowego sygnału odgrywanego podczas oczekiwania na połączenie na inny, a która świadczy Polkomtel w ramach usługi o podwyższonej opłacie

| | | | | | | | | |
|------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Promocyjny Plan Cenowy | JA+ 39,99 | JA+ 49,99 | JA+ 59,99 | JA+ 69,99 | JA+ 79,99 | JA+ 89,99 | JA+ 99,99 | JA+ 129,99 |
| Usługa Czasoumilacz | bezpłatnie przez 30 dni, po tym okresie 2,02 zł co 30 dni | | | | | | | |

2. Aktywacja Czasoumilacza polega na ustawieniu Abonentowi utworu wybranego przez Polkomtel jako sygnału odgrywanego podczas oczekiwania na połączenie. Abonent może w każdej chwili zmienić ustawiony Utwór zgodnie z Regulaminem Usługi „Czasoumilacz” dostępnym na czasoumilacz.pl.
3. Aktywacja Czasoumilacza nastąpi w ciągu 7 dni od chwili rozpoczęcia świadczenia Usług na warunkach określonych w Aneksie. Abonent w powitalnej wiadomości SMS otrzyma informację o długości bezpłatnego okresu korzystania z Czasoumilacza.
4. Abonent w kolejnych wiadomościach SMS otrzyma informację o sposobie korzystania z Czasoumilacza oraz o sposobie jego dezaktywacji.
5. W ramach Promocji korzystanie z Czasoumilacza przez okres 30 dni od jego aktywacji jest bezpłatne. Jeśli przed upływem 30-dniowego bezpłatnego okresu korzystania z Czasoumilacza, Abonent nie dezaktywuje Czasoumilacza, Czasoumilacz zostanie przedłużony na kolejne płatne 30-dniowe okresy rozliczeniowe. Opłata za korzystanie z Czasoumilacza w każdym 30-dniowym okresie rozliczeniowym wyniesie 2,02 zł.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

Przedmiotowa usługa w modelu aktywacji automatycznej w ofercie Spółki występuje od [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karta: 93]

Ad 2 Regulacje dotyczące aktywacji usługi „Serwis Wyświetlacza” określone zostały zarówno w regulaminie dedykowanym tej usłudze, jak i w regulaminach poszczególnych ofert promocyjnych. Regulamin Usługi „Serwis Wyświetlacza” (wersja z dnia 1.10.2017 r.) zawiera poniższe postanowienie:

„§ 9 Aktywacja i Dezaktywacja Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje automatycznie w ciągu 7 dni od daty aktywacji karty SIM.

2. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
 - 1) z dniem dezaktywacji Klienta z Usługi Serwisowej;
 - 2) z dniem rozwiązania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej tego Urządzenia;
 - 3) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru abonenckiego Urządzenia (wyłączenia Karty SIM z sieci operatora);
 - 4) z dniem upływu 48 okresu trwania Usługi Serwisowej od momentu aktywacji.”

[podkreślenie Prezesa Urzędu]

Jako datę wprowadzenia do oferty Spółki usługi „Serwis Wyświetlacza”, świadczonej w modelu aktywacji automatycznej Polkomtel wskazała datę [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karta: 93]

W przykładowym wzorcu jaki stanowi Załącznik nr 1 do Aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w Promocji PWA dla osób fizycznych, Regulamin Promocji „Ja + Internet LTE ze sprzętem na 24 raty dla Stałych Klientów” w wersji z dnia 16.12.2016 r. przewidziane zostały następujące zasady aktywacji usługi:

„§ 7 USŁUGA „SERWIS WYŚWIETLACZA”

1. Abonent w ramach Promocji zleca aktywację usługi Serwis Wyświetlacza („Usługa Serwis Wyświetlacza”), która umożliwia Abonentowi skorzystanie z usługi serwisowej telefonu komórkowego, smartfonu, TV, tabletu lub laptopa zakupionego w sieci Plus w ramach Promocji, w zakresie uszkodzenia wyświetlacza lub ekranu tego telefonu komórkowego, smartfonu, TV, tabletu lub laptopa.
2. *Aktywacja Usługi Serwis Wyświetlacza nastąpi w ciągu 7 dni od daty aktywacji Karty SIM na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Za moment aktywacji Usługi Serwis Wyświetlacza uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwis Wyświetlacza. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwis Wyświetlacza.*
3. Korzystanie z Usługi Serwis Wyświetlacza jest bezpłatne od momentu aktywacji Usługi Serwis Wyświetlacza do końca pierwszego pełnego Okresu rozliczeniowego („Okres Promocyjny Serwisu”). Oplatą za dostępność Usługi Serwis Wyświetlacza w ciągu Okresu Promocyjnego Serwisu zawarta jest w promocyjnej opłacie abonamentowej.
4. Jeśli przed upływem Okresu Promocyjnego Serwisu, Abonent nie dezaktywuje Usługi Serwis Wyświetlacza zgodnie z § 7 pkt. 5, Usługa Serwis Wyświetlacza zostanie przedłużona automatycznie na kolejne 23 Okresy rozliczeniowe („Okresy Rozliczeniowe Serwisu”) bez względu na czas oznaczony Umową. Oplata za korzystanie z Usługi Serwis Wyświetlacza w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie 4,99 zł.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

Ad 3 Szczegółowy opis oraz warunki świadczenia usługi „Ochrona Internetu” określa Regulamin Usługi „Ochrona Internetu” (wersja z dnia 29.01.2016 r.). Zgodnie z zamieszczoną w § 2 pkt 1a ww. wzorca przedmiotowa usługa polega na *udostępnianiu Użytkownikowi Usługi kompleksowego oprogramowania: chroniącego system komputerowy Użytkownika Usługi przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet (m.in. wirusy, spam, robaki internetowe), umożliwiającącego zablokowanie nieodpowiednich treści dla nieletnich w Internecie, dla której świadczenia niezbędne jest aktywowanie Usługi oraz w przypadku programu „Ochrona Internetu” instalacja Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon.*

Natomiast w § 5 wzorec ten przewiduje możliwość bezpłatnego wypróbowania usługi przez okres od pierwszej jej aktywacji do końca okresu rozliczeniowego, po którym to czasie opłaty za korzystanie z usługi wynoszą 4,99 zł miesięcznie za 1 licencję i 9 zł za licencję na 3 urządzenia. Powyższy regulamin nie przewiduje natomiast postanowień dotyczących automatycznej aktywacji przedmiotowej usługi. Ta wynika natomiast z regulaminów ofert promocyjnych - np. z przytoczonego poniżej § 5 Regulaminu promocji „DUET 4 - TYLKO SIM (SKLEP INTERNETOWY, ABOGRATIS)”, w wersji z dnia 6.11.2017 r.:

„§ 5 USŁUGA „OCHRONA INTERNETU”

1. W ramach Promocji Abonent, który wybrał Promocyjny Plan Cenowy JA+ DUET 99,99 zleca aktywację usługi „Ochrona Internetu” w wersji Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 1 urządzenie („Usługa Ochrona Internetu”). Dostęp do zarządzania licencją „Ochrony Internetu” można uzyskać poprzez zalogowanie się na stronie www.plus.pl/zco.
2. Aktywacja Usługi Ochrona Internetu nastąpi automatycznie w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach umowy głównej.
3. Abonent zostanie zwolniony z opłaty za pierwszy pełny Okres Rozliczeniowy. Jeżeli Abonent nie dezaktywuje Usługi Ochrona Internetu przed końcem pierwszego Okresu rozliczeniowego, Usługa Ochrona Internetu zostanie automatycznie przedłużona na kolejne płatne okresy rozliczeniowe.
4. W ramach Promocji, opłata za korzystanie z Usługi Ochrona Internetu w każdym Okresie rozliczeniowym po okresie bezpłatnym wynosi 2,99 zł (z VAT). Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Abonentowi sieci Plus przez Polkomtel.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

W ofercie Spółki występują również regulaminy ofert promocyjnych (np. Regulamin promocji „JA+ RODZINA 4 - TYLKO SIM (KMK 1-7, ABOGRATIS)”, wersja z dnia 6.11.2017 r.) przewidujące wariant w postaci licencji na 3 urządzenia z opłatą w wysokości 9 zł/okres rozliczeniowy:

„§ 6 USŁUGA „OCHRONA INTERNETU”

1. W ramach Promocji Abonent, który wybrał Promocyjny Plan Cenowy JA+ Rodzina 109,99 lub JA+ Rodzina 139,99 zleca aktywację usługi „Ochrona Internetu” w wersji Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia („Usługa Ochrona Internetu”). Dostęp do zarządzania licencją „Ochrony Internetu” można uzyskać poprzez zalogowanie się na stronie www.plus.pl/zco.
2. Aktywacja Usługi Ochrona Internetu nastąpi automatycznie w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach umowy głównej.
3. Abonent zostanie zwolniony z opłaty za pierwszy pełny Okres Rozliczeniowy. Jeżeli Abonent nie dezaktywuje Usługi Ochrona Internetu przed końcem pierwszego Okresu rozliczeniowego, Usługa Ochrona Internetu zostanie automatycznie przedłużona na kolejne płatne okresy rozliczeniowe.
4. W ramach Promocji, opłata za korzystanie z Usługi Ochrona Internetu w każdym Okresie rozliczeniowym po okresie bezpłatnym wynosi 9,00 zł (z VAT). Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Abonentowi sieci Plus przez Polkomtel.
5. Usługa Ochrona Internetu będzie aktywna w każdym Okresie Rozliczeniowym do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Abonenta. Abonent w każdej chwili może zlecić dezaktywację Usługi Ochrona Internetu. Jeśli Abonent zrezygnuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata będzie proporcjonalna do okresu, w którym była aktywna Usługa.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

Usługa „Ochrona Internetu” w modelu aktywacji automatycznej w ofercie Spółki występuje od [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karta: 93]

Ad 4 Warunki świadczenia pakietu „Gdzie Jest Bliski” zostały określone w Regulaminie usługi „Gdzie Jest Dziecko-Gdzie Jest Bliski-Bezpieczna Rodzina” (wersja z dnia 22.05.2017 r.), który w § 1 pkt 3 zawiera definicję przedmiotowej usługi:

„Usługa” - świadczona przez Polkomtel usługa telekomunikacyjna o podwyższonej opłacie dostępna dla Klientów, którzy podejmą działania opisane w Regulaminie, w ramach której dodatkowym świadczeniem jest usługa Lokalizacji LBS (Location Based Service) oparta o komunikację SMS, serwis WAP wap.gdziejestdziecko.pl/plus, aplikacje mobilne i stronę www dostarczane przez Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie (...) dalej: „Dostawca” oraz usługa wysyłania wiadomości SMS do Klientów oraz abonentów lub użytkowników innych krajowych sieci komórkowych dostarczana przez Polkomtel.

Na świadczenie usługi w modelu aktywacji automatycznej wskazuje natomiast przykładowo przytaczany poniżej Regulamin promocji „JA+ RODZINA 4 - TYLKO SIM”, (wersja z dnia 6.11.2017 r.)

„§ 5 USŁUGA „Gdzie Jest Bliski”

1. W ramach Promocji Abonent zleca aktywację pakietu „Gdzie Jest Bliski” w usłudze „Gdzie Jest Dziecko-Gdzie Jest Bliski-Bezpieczna Rodzina” („Usługa”) świadczonej przez Polkomtel („Pakiet”). Użyte w niniejszym paragrafie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie lub Regulaminie Promocji, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie Usługi „Gdzie Jest Dziecko-Gdzie Jest Bliski-Bezpieczna Rodzina” („Regulamin Usługi”) dostępnym na www.plus.pl/bliski. Aktywacja Pakietu nie jest możliwa, jeśli Abonent ma zablokowane połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów. Korzystanie z Pakietu nie jest możliwe, jeśli Abonent ma zablokowane połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów. W ramach Pakietu Abonent może uzyskać status Osoby lokalizującej poprzez wskazanie jednego numeru telefonu Dziecka/Osoby lokalizowanej, dla której po spełnieniu warunków wskazanych poniżej, Abonent uzyska uprawnienia do pozyskania informacji o jej lokalizacji. Wskazany numer telefonu musi być numerem działającym w sieci Plus. Wskazany numer telefonu może być numerem w ramach umowy dodatkowej.
5. Pakiet zostanie aktywowany Abonentowi automatycznie w ciągu 7 dni od rozpoczęcia świadczenia Usług w ramach umowy głównej.
6. Za moment aktywacji Pakietu uznaje się moment, w którym Polkomtel wystąpi do Abonenta wiadomością SMS potwierdzającą aktywację Pakietu z numeru 8082 lub 8099.
7. Z Pakietu można korzystać w cyklicznych 30-dniowych okresach („30-dniowy okres rozliczeniowy”). Korzystanie z Pakietu jest bezpłatne od momentu aktywacji Pakietu do końca pierwszego 30-dniowego okresu rozliczeniowego („Okres promocyjny”). Opłata za Pakiet w Okresie promocyjnym zawarta jest w abonamencie.
8. Po Okresie promocyjnym Pakiet zostanie automatycznie odnowiony na kolejne, płatne 30-dniowe okresy rozliczeniowe, chyba że Abonent dokona jego dezaktywacji zgodnie z ust. 11.
9. Opłata za korzystanie z Pakietu za każdy 30-dniowy okres rozliczeniowy po Okresie promocyjnym wynosi 5 zł.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

Spółka świadczenie usługi „Gdzie jest Bliski” w modelu automatycznej aktywacji rozpoczęła z dniem [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karta: 93]

Ad 5 Przykład postanowień w zakresie automatycznej aktywacji „Usługi transmisji danych do IPLA” stanowi Regulamin promocji „DUET 4 - TYLKO SIM (SKLEP INTERNETOWY, ABOGRATIS)”, w wersji z dnia 6.11.2017 r.:

„§ 6 „USŁUGA TRANSMISJI DANYCH DO IPLA”

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego, w ramach Promocji Abonent, który wybrał Promocyjny Plan Cenowy zgodnie z tabelą w § 2 pkt. 5, zleca aktywację usługi

pozwalającej na transmisję 5 GB danych za pośrednictwem Aplikacji ipla („Usługa transmisji danych do IPLA”) umożliwiającej korzystanie z audiowizualnych usług medialnych typu „video on-line” (dalej: „Serwis IPLA”). Do dnia 31.12.2017 r. Abonent uzyskuje możliwość skorzystania z transmisji danych w sieci telekomunikacyjnej Plus za pośrednictwem Aplikacji IPLA, umożliwiającej korzystanie z Serwisu IPLA, bez ograniczenia w zakresie ilości danych przesyłanych w ramach Usługi. Aktywacja Usługi transmisji danych do IPLA nastąpi w ciągu 7 dni od rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wystąpił do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi transmisji danych do IPLA. Moment wystąpienia wiadomości SMS można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi transmisji danych do IPLA.

3. W ramach Promocji korzystanie z Usługi transmisji danych do IPLA przez okres od aktywacji Usługi do końca drugiego pełnego okresu rozliczeniowego („Okres testowy”) jest objęte Abonamentem i nie skutkuje naliczeniem Abonentowi dodatkowych opłat. Jeśli przed upływem Okresu testowego, Abonent nie dezaktywuje Usługi transmisji danych do IPLA, Usługa transmisji danych do IPLA będzie aktywna i Abonent będzie zobowiązany do ponoszenia opłaty. Opłata za korzystanie z Usługi transmisji danych do IPLA w każdym Okresie rozliczeniowym, po Okresie testowym, będzie naliczana z góry i wyniesie 10 zł.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

Polkomtel usługę „Transmisji danych do IPLA” w modelu automatycznej aktywacji świadczy od [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karta: 93]

Ad 6 Warunki świadczenia „Usługi transmisji danych do HBO GO” zostały określone w Regulaminie usługi „HBO GO - pakiet danych 2” (wersja z dnia 3.10.2017 r.). Automatyczna aktywacja usługi przewidziana jest natomiast w regulaminach poszczególnych ofert promocyjnych. Przykład wzorca przewidującego automatyczną aktywację usługi stanowi Załącznik nr 1 do Aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w Promocji PWA dla osób fizycznych Regulamin Promocji „JA+ do wszystkich bez końca VI - Smartfon RATY dla Stałych Klientów - SUPER”, wersja z dnia 3.10.2017 r.)

„§ 7 USŁUGA TRANSMISJI DANYCH DO HBO GO

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego, w ramach Aneksu Abonent, który wybrał Promocyjny Plan Cenowy zgodnie z tabelą w § 2 ust. 2, zleca aktywację usługi pozwalającej na transmisję 5 GB danych za pośrednictwem Aplikacji HBO GO („Usługa transmisji danych do HBO GO”) umożliwiającej korzystanie z audiowizualnych usług medialnych typu „video on-line” (dalej: „Serwis HBO GO”). Do dnia 31.12.2017 r. Abonent uzyskuje możliwość skorzystania z transmisji danych w sieci telekomunikacyjnej Plus za pośrednictwem Aplikacji HBO GO, umożliwiającej korzystanie z Serwisu HBO GO, bez ograniczenia

w zakresie ilości danych przesyłanych w ramach Usługi. Aktywacja Usługi transmisji danych do HBO GO nastąpi do 7 dni od daty rozpoczęcia świadczenia Usług na warunkach określonych Anekssem”. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi.

2. W celu poprawnego korzystania z Usługi transmisji danych do HBO GO, Abonent powinien poprawnie skonfigurować APN plus na urządzeniu, za pośrednictwem którego będzie korzystał z Usługi transmisji danych do HBO GO.
3. W ramach Promocji korzystanie z Usługi transmisji danych do HBO GO przez okres od aktywacji Usługi do końca drugiego pełnego Okresu rozliczeniowego („Okres testowy”) jest objęte Abonamentem i nie skutkuje naliczeniem Abonentowi dodatkowych opłat. Jeśli przed upływem Okresu testowego, Abonent nie dezaktywuje Usługi transmisji danych do HBO GO, Usługa transmisji danych do HBO GO będzie aktywna i Abonent będzie zobowiązany do ponoszenia opłaty. Opłata za korzystanie z Usługi transmisji danych do HBO GO w każdym Okresie rozliczeniowym, po Okresie testowym, będzie naliczana z góry i wyniesie 20 zł.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

Prezes Urzędu ustalił, iż oferty promocyjne zawierające „Usługę transmisji danych do HBO GO” zostały wprowadzone do oferty Spółki [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 12 września 2018 r., karta: 113]

[tajemnica przedsiębiorstwa]

„§ 18. W ramach Promocji (o ile z zawartej przez Klienta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneksu do takiej umowy nie wynika dłuższy okres), opłata za korzystanie z Usługi przez okres od dnia jej Aktywacji do końca pierwszego pełnego Okresu Rozliczeniowego („Okres testowy”) jest wliczona w abonament w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel i nie skutkuje naliczeniem Klientowi dodatkowych opłat.

19. Jeśli przed upływem Okresu testowego, o którym mowa w ust. 18 Klient nie dezaktywuje Usługi, Usługa będzie aktywna i Klient będzie zobowiązany do ponoszenia opłaty. Opłata za korzystanie z Usługi w każdym Okresie Rozliczeniowym po Okresie testowym, o którym mowa w ust. 18, będzie naliczana z góry i wyniesie 20 zł.”

[podkreślenie Prezesa Urzędu]

[tajemnica przedsiębiorstwa]

[tajemnica przedsiębiorstwa]

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 3 września 2018 r., karty: 100-101]

Według stanu na [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 2 listopada 2018 r., karta: 136]

Według stanu na dzień 24 października 2018 r. świadczyła usługę „Transmisji danych do HBO GO” w [tajemnica przedsiębiorstwa] kontraktach, w przypadku których dokonała wcześniejszej preaktywacji przedmiotowej usługi.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 5 listopada 2018 r., karta: 147]

Ad 7 Warunki świadczenia usługi „Plus Music News”, tj. usługi, która zgodnie z § 4 Regulaminu dedykowanego tej usłudze, polega na *dostarczaniu Użytkownikowi biuletynu dotyczącego nowości muzycznych w ofercie serwisu Plus Music, dostępnego w Internecie pod adresem: <www.plusmusic.pl> („Serwis Plus Music”)*, zostały określone w ww. Regulaminie usługi „Plus Music News” (wersja z dnia 29.08.2017 r.). Powyższy wzorzec w § 5 przewiduje następujące warianty świadczenia przedmiotowej usługi:

| Nazwa wariantu | Plus Music Basic | Plus Music 25mp3 | Plus Music 100mp3 | Plus Music 250mp3 | Plus Music Streaming | Plus Music Streaming + 25mp3 | Plus Music Streaming + 100mp3 | Plus Music Streaming + 250mp3 |
|--|------------------|------------------|-------------------|-------------------|----------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Opłata za biuletyn w pierwszych 30 dniach świadczenia Usługi | 0 zł | 0 zł | 0 zł | 0 zł | 0 zł | 0 zł | 0 zł | 0 zł |
| Opłata za biuletyn (po upływie pierwszych 30dni) brutto | 0 zł | 8 zł | 16 zł | 24 zł | 19,99 zł | 27,99 zł | 35,99 zł | 43,99 zł |

Automatyczna aktywacja usługi przewidziana w regulaminach poszczególnych ofert promocyjnych, np. w Regulaminie promocyjnym „PLUS. Tylko SIM (SPRZEDAŻ NA ODLEGŁOŚĆ)”, w wersji z dnia 14.02.2018 r., gdzie zawarte zostały następujące postanowienia:

„§ 8 USŁUGA „PLUS Music News”

1. W ramach Promocji Abonent, który wybrał Promocyjny Plan Cenowy PLUS.60/70 zleca aktywację usługi „Plus Music News” w wersji „Plus Music streaming” („Usługa Plus Music News”). Dostęp do zarządzania usługą „Plus Music News” można uzyskać poprzez zalogowanie się na stronie www.plusmusic.pl.
2. Aktywacja Usługi Plus Music News nastąpi automatycznie w ciągu 7 dni od daty rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy.
3. Abonent zostanie zwolniony z opłaty za pierwszy pełny Okres rozliczeniowy. Jeżeli Abonent nie dezaktywuje Usługi Plus Music News przed końcem pierwszego Okresu rozliczeniowego, Usługa Plus Music News zostanie automatycznie przedłużona na kolejne płatne Okresy rozliczeniowe.
4. W ramach Promocji, opłata za korzystanie z Usługi Plus Music News w każdym Okresie rozliczeniowym po okresie bezpłatnym wynosi 19,99 zł. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym

i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Abonentowi sieci Plus przez Polkomtel.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

Usługa „Plus Music News” została wprowadzona do oferty Spółki [tajemnica przedsiębiorstwa] stanowi moment rozpoczęcia przez Spółkę świadczenia usługi „Plus Music News” w modelu aktywacji automatycznej.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karty: 93-94]

Prezes Urzędu ustalił, iż [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 3 września 2018 r., karta: 101]

Usługa „Plus Music News” według stanu na dzień [tajemnica przedsiębiorstwa] jest nadal świadczona tym konsumentom, u których dokonano preaktywacji i którzy nie zlecili jej dezaktywacji.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 2 listopada 2018 r., karty: 136-137]

[tajemnica przedsiębiorstwa] Natomiast według stanu na dzień 4 grudnia 2018 r. liczba aktywnych kontraktów w których dokonano preaktywacji przedmiotowej usługi wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 10 grudnia 2018 r., karta: 287]

Ad 8 Przykładowy wzorzec w którym wyszczególnione zostały warunki aktywacji usługi „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” oraz wysokość związanych z nią opłat stanowi Regulamin promocji „Smartfon RATY Z OPŁATĄ POCZĄTKOWĄ - Taryfy LTE z Bezpiecznym Internetem 2”, w wersji z dnia 06.11.2017 r.

„§ 5 USŁUGA „POŁĄCZENIA BEZ LIMITU NA NUMERY STACJONARNE”

1. W ramach Promocji Abonent, zleca aktywację usługi „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” do wykorzystania na połączenia z krajowymi numerami stacjonarnymi¹⁴. Abonent może korzystać z usługi „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” przez całą dobę.
2. Aktywacja usługi „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” nastąpi w dniu aktywacji Karty SIM na podstawie Umowy.
3. Usługa „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” przez pierwszy pełen Okres rozliczeniowy od aktywacji dostępna jest bezpłatnie. Po tym okresie opłata za korzystanie z usługi wyniesie 10 zł/mc.

¹⁴ z wyłączeniem połączeń na numery specjalne w sieciach stacjonarnych, połączeń typu Premium oraz w ramach usługi Przekazywania Połączeń oraz w roamingu z wyłączeniem roamingu w UE, Islandii, Norwegii i Liechtensteinie.”

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

Spółka świadczenie usługi „Połączeń bez limitu na numery stacjonarne” w modelu automatycznej aktywacji rozpoczęła [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r. karty: 93-94]

Prezes Urzędu ustalił, iż [tajemnica przedsiębiorstwa] usługa jest nadal świadczona tym konsumentom, u których dokonano preaktywacji i którzy nie zlecili jej dezaktywacji.

[dowód: pisma Polkomtel z dnia 12 września 2018 r. oraz 3 września 2018 r., karty: 113, 100-101]

Usługa „Połączeń bez limitu na numery stacjonarne” według stanu na dzień [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 2 listopada 2018 r., karta: 136]

Według stanu na dzień 24 października 2018 r. świadczy usługę „Połączeń bez limitu na numery stacjonarne” w [tajemnica przedsiębiorstwa] kontraktach, w przypadku których dokonała wcześniejszej preaktywacji przedmiotowej usługi.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 5 listopada 2018 r., karta: 147]

[tajemnica przedsiębiorstwa]

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 12 września 2018 r., karta: 113]

Ad 9 Warunki aktywacji usługi „Bezpieczny Internet” oraz wysokość związanych z nią opłat zostały opisane przykładowo w Regulaminie promocji „Tylko SIM - Taryfy LTE z Bezpiecznym Internetem 2”, w wersji z dnia 01.09.2017 r.:

„§ 5 USŁUGA „BEZPIECZNY INTERNET”

1. W ramach Promocji Abonent zleca aktywację usługi „Bezpieczny Internet”, w ramach której Abonent może w każdym Okresie rozliczeniowym wysyłać lub odbierać dane w technologii LTE, HSPA+, HSPA, 3G, EDGE i GPRS za pośrednictwem następujących APN: www.plusgsm.pl, internet, wap.plus.pl lub plus do wysokości limitów określonych w tabeli w § 5 pkt 2, z zastrzeżeniem § 5 pkt 3 i 7.
2. W ramach Usługi „Bezpieczny Internet” pobierana będzie opłata stała w wysokości do 20 zł miesięcznie za transmisję danych niezależnie od wielkości rzeczywistej ilości wysłanych i odebranych danych, przy czym w przypadku wygenerowanego użycia transmisji danych (wysłanych i odebranych danych) poniżej 300 MB opłata ta zostanie pobrana w pomniejszonej wysokości według poniższych zasad:

| Ilość przestanych i odebranych danych | Opłata miesięczna za usługę „Bezpieczny Internet” |
|---------------------------------------|---|
| Próg 1: od 0,01 kB do 5 MB | 5 zł |
| Próg 2: od 5,01 MB do 300 MB | 10 zł |
| Próg 3: Ponad 300 MB | 20 zł |

3. Usługa „Bezpieczny Internet” nie obejmuje transmisji danych:
 - a. w ramach usług: MMS i video streaming, które to transmisje danych rozliczane są odpowiednio zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent bądź regulaminem promocyjnej usługi „Videorozmowa - spróbuj i zobacz” oraz „Transmisja Video Streaming”,

- b. w roamingu, z wyjątkiem Roamingu w UE opisanego w § 8 Korzystanie z usług w Roamingu w UE.
4. Po przekroczeniu w jednym Okresie rozliczeniowym 1 GB przetransferowanych (wysłanych i odebranych) danych, prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej 32 kb/s.
5. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów Plus Internet extra zgodnie z obowiązującą promocją „Plus Internet extra” opisaną na stronie www.plus.pl/pie.
6. Abonent nie ma możliwości zmiany ani dezaktywacji usługi „Bezpieczny Internet”.

[podkreślenia Prezesa Urzędu]

„Bezpieczny Internet” w modelu aktywacji automatycznej do oferty Spółki wprowadzony został [tajemnica przedsiębiorstwa].

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karty: 93-94]

W odniesieniu do przedmiotowej usługi Spółka wskazała, iż [tajemnica przedsiębiorstwa] opłata miesięczna za przedmiotową usługę (w tym za 1 próg zużycia danych wskazany w powyższej tabeli) nie mieści się w ramach ponoszonego przez konsumenta miesięcznego zobowiązania z tytułu opłaty abonamentowej.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 15 stycznia 2018 r., karta: 27]

Prezes Urzędu ustalił, iż od [tajemnica przedsiębiorstwa], natomiast usługa ta jest nadal świadczona tym konsumentom, u których dokonano preaktywacji i którzy dotychczas nie zlecili jej dezaktywacji.

[dowód: pisma Polkomtel z dnia 3 września 2018 r. oraz 12 września 2018 r., karty: 100-102, 113-114]

Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę piśmie z dnia 2 listopada 2018 r. Prezes Urzędu ustalił, że usługa „Bezpieczny Internet” według stanu na dzień [tajemnica przedsiębiorstwa]. Tym samym Spółka potwierdziła przekazane dotychczas informacje.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 2 listopada 2018 r., karta: 137]

Według stanu na dzień 24 października 2018 r. świadczy usługę „Bezpieczny Internet” w [tajemnica przedsiębiorstwa] kontraktach, w przypadku których dokonała wcześniejszej preaktywacji przedmiotowej usługi.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 5 listopada 2018 r., karta: 147]

Jak wynika z treści przytoczonych powyżej postanowień wzorców umów, Spółka automatycznie aktywuje konsumentom przedmiotowe usługi, poprzez wskazanie, iż konsument „zleca aktywację” danej usługi w regulaminie oferty promocyjnej. Usługi wskazane w pkt I.1 - I.4 oraz I.7 - I.8 decyzji uregulowane zostały przez Polkomtel analogicznie poprzez ustalenie, iż pierwszy okres rozliczeniowy/ 30 dni, w czasie których świadczona jest usługa, jest bezpłatny. Natomiast jeżeli konsument nie dokona jej

dezaktywacji ponosić będzie z tego tytułu opłatę przewidzianą we właściwym regulaminie promocyjnym. W przypadku usługi „Transmisji danych do HBO GO” oraz „Transmisji danych do IPLA” okres bezpłatny wynosi 2 miesiące. Opłaty, w zależności od usługi, kształtują się następująco:

1. „Czasomilacz” - 2,02 zł za każdy kolejny miesiąc;
2. „Serwis Wyświetlacza” - dla klientów ofert abonamentowych 4,99 zł miesięcznie do upływu 24 okresów rozliczeniowych;
3. „Ochrona Internetu” - 2,99 zł miesięcznie w przypadku licencji na 1 urządzenie lub 9 zł w przypadku licencji obejmującej 3 urządzenia;
4. „Gdzie jest Bliski”- 5 zł za każdy kolejny miesiąc świadczenia usługi;
5. „Usługa transmisji danych do IPLA”- bezpłatna od aktywacji do końca drugiego pełnego okresu rozliczeniowego, następnie opłata wyniesie 10 zł miesięcznie;
6. „Usługa transmisji danych do HBO GO”: bezpłatna do końca drugiego pełnego okresu rozliczeniowego, później 20 zł miesięcznie;
7. „Plus Music News” - 19,99 zł za każdy kolejny miesiąc;
8. „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” -10 zł miesięcznie.

Odmienne zaś uregulowana została usługa Bezpiecznego Internetu, bowiem w jej przypadku konsument, który „zleca aktywację” usługi obciążany jest opłatą w stałej wysokości do 20 zł miesięcznie za transmisję danych niezależnie od wielkości rzeczywistej ilości wysłanych i odebranych danych, przy czym w przypadku wygenerowanego użycia transmisji danych (wysłanych i odebranych danych) poniżej 300 MB opłata ta jest pobierana w pomniejszonej wysokości 5, 10 lub 20 zł w zależności od progu zużycia. Ponadto usługi tej nie można dezaktywować.

Przekazana przez Spółkę w toku postępowania lista wzorców odnoszących się do przedmiotowych usług, stosowanych przez Polkomtel w obrocie konsumenckim na dzień doręczenia zawiadomienia o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (tj. 18.04.2018 r.) z podziałem na usługi stanowi załącznik nr 3 do niniejszej decyzji.

[tajemnica przedsiębiorstwa]

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik „usługi”]

W toku postępowania poprzedzającego wydanie decyzji ustalono również, iż Spółka stosuje w obrocie konsumenckim wzorzec umowy pn. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dalej także: „Umowa”). Wzorzec ten zawiera m.in. następujące oświadczenia:

1. *Oświadczam, że otrzymałam/em i akceptuję regulamin wybranej promocji określonej na pierwszej stronie Umowy (nie dotyczy Umów zawieranych poza promocją).*

2. *Oświadczam, że zapoznałam/em się z zakresem Usług, postanowieniami i warunkami Umowy, a także że otrzymałam/em i akceptuję Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament, Cennik, stanowiące integralną część Umowy, w szczególności postanowienia o odpowiedzialności POLKOMTEL sp. z o.o. za niewykonanie i nienależyte wykonanie Umowy, postanowienia dotyczące zasad rozwiązywania Umowy oraz postanowienia dotyczące zasad naliczania kar umownych i ich wysokości.*

Konsument podpisuje powyższą Umowę, wyrażając tym samym zgodę na treść wzorców (regulaminów promocji), w których zawarte są zasady świadczenia usług automatycznie aktywowanych wskazanych w punktach I.1 - I.9 decyzji. W dokumencie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie ma podanych szczegółowych danych dotyczących usług automatycznie aktywowanych. Z kolei stosowane przez Spółkę wzorce umowne (regulaminy promocji), w których znajdują się postanowienia odnoszące do usług opisanych w punktach I.1 - I.9 nie przewidują wyrażenia przez konsumentów odrębnej zgody na poszczególne składniki oferty w zakresie usług preaktywowanych. Spółka wskazała, iż stosuje w tym zakresie zgodę łączną wyrażaną poprzez zawarcie umowy lub aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 18 stycznia 2017 r., karta: 6]

Na całość umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych składają się m.in. dokument o nazwie Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dalej jako: „Umowa”), Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o., Cennik oraz regulamin wybranej promocji. W toku postępowania poprzedzającego wydanie decyzji ustalono, iż konsumenci zawierając ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, podpisują dokument Umowy, który swoją treścią nie obejmuje postanowień odnoszących się do zasad świadczenia przedmiotowych usług. Te wskazane są natomiast w cytowanych powyżej regulaminach ofert promocyjnych, które nie są przedkładane konsumentom do podpisu w procesie zawierania umowy lub aneksu do umowy.

Postanowienia dotyczące zlecenia aktywacji przedmiotowych usług wpisane są w treść postanowień regulaminów promocji, z którymi zapoznanie się konsument potwierdza poprzez podpisanie ww. oświadczenia wskazanego w Umowie. Zatem podkreślić należy, iż warunki świadczenia usług oraz „zlecenie” ich aktywacji znajdują się w odrębnym niż Umowa dokumencie, natomiast zgadzając się na oświadczenie zawarte w Umowie konsument akceptuje regulamin wybranej promocji, którego dokładna nazwa nie jest jednak podana w treści składanego oświadczenia.

[tajemnica przedsiębiorstwa]

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 2 listopada 2018 r., karta: 93]

Zestawienie usług/pakietów, które wiążą się z dodatkowymi opłatami przedstawione jest w regulaminach ofert promocyjnych w formie tabeli. Poniżej przedstawiono przykładowe zestawienie zawarte w regulaminie promocji „Smartfon RATY Z OPLATĄ POCZĄTKOWĄ - Taryfy LTE z Bezpiecznym Internetem 2” (wersja z dnia 06.11.2017 r.).

| | | | |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Promocyjny Plan Cenowy | JA+ 49,99+ | JA+ 69,99+ | JA+ 89,99+ |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|

| | JA+ 39,99 | JA+ 59,99 | JA+ 79,99 |
|--|---|--|--|
| Usługa „Połączenia bez limitu do wszystkich sieci komórkowych” ¹⁰ | Bezpłatnie przez cały okres świadczenia Usług¹¹ | | |
| Liczba minut do krajowych sieci stacjonarnych ¹² | Bez limitu w ramach usługi „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne”. Bezpłatnie przez 1 Okres rozliczeniowy, następnie 10 zł/Okres rozliczeniowy | Bez Limitu | |
| Liczba SMS oraz MMS do wszystkich krajowych sieci komórkowych ¹³ | Brak | Bez Limitu | |
| Pakiet Internetowy Non Stop | 2 GB | 10 GB | 20 GB |
| Usługa „Nielimitowany Internet LTE” | Brak | Bezpłatnie przez 3 Okresy rozliczeniowe, po tym okresie możliwość przedłużenia za 10 zł/Okres rozliczeniowy | Bezpłatnie przez cały okres świadczenia Usług |
| Usługa „Czasoumilacz” | Bezpłatnie przez 30 dni, następnie 2,02 zł/30 dni | | |
| „Usługa transmisji danych do IPLA” | Brak | Bezpłatnie do końca 2 pełnego Okresu rozliczeniowego, następnie 10 zł/Okres rozliczeniowy. Umożliwia dostęp do „Serwisu IPLA 1z3” | Bezpłatnie do końca 2 pełnego Okresu rozliczeniowego, następnie 10 zł/Okres rozliczeniowy. Umożliwia dostęp do „Serwisu IPLA 3z3” |
| Usługa „Serwis Wyświetlacza” | Bezpłatnie przez 1 Okres rozliczeniowy, następnie 4,99 zł/Okres rozliczeniowy | | |
| Usługa „Ochrona Internetu” - licencja na 1 urządzenie | Brak | | Bezpłatnie przez 1 Okres rozliczeniowy, następnie 2,99 zł/Okres rozliczeniowy |

¹⁰ z wyłączeniem połączeń w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne i połączeń w roamingu, z wyłączeniem roamingu w UE, Islandii, Norwegii i Liechtensteinie.

¹¹ Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu Umowy z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji.

¹² z wyłączeniem połączeń w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne oraz w roamingu, z wyłączeniem roamingu w UE, Islandii, Norwegii i Liechtensteinie.

¹³ z wyłączeniem SMS/MMS na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne oraz w roamingu, z wyłączeniem roamingu w UE, Islandii, Norwegii i Liechtensteinie.

Wskazana powyżej tabela była stosowana przez Polkomtel w regulaminach promocji na dzień *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

[dowód: pismo Polkomtel z dnia 24 maja 2018 r., karta: 94]

Powyższa tabela zawiera zarówno usługi mieszczące się w abonamencie, tj. np. liczba SMS i MMS do wszystkich krajowych sieci komórkowych, jak i usługi automatycznie aktywowane, które po upływie okresu bezpłatnego ich świadczenia przekształcają się w usługi dodatkowo płatne, za które opłata wykracza poza kwotę abonamentu.

Prezes Urzędu ustalił, że opłaty za usługi, o których mowa w pkt I.1 - I.9 decyzji stanowią dodatkowe płatności, które nie są uwzględnione w kwocie miesięcznej opłaty abonamentowej. Nie są one ani wyszczególnione w pozycji „Elementy składające się na Opłatę abonamentową” ani w jakimkolwiek innym miejscu wzoru Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Ponadto, Prezes Urzędu ustalił, że Spółka informuje konsumentów

[tajemnica przedsiębiorstwa]

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, folder *tajemnica przedsiębiorstwa*]

[tajemnica przedsiębiorstwa]

Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka przeprowadza rozmowy sprzedażowe, w trakcie których oferowane jest konsumentom skorzystanie z promocji przewidujących automatyczną aktywację co najmniej jednej z usług preaktywowanych, w oparciu o następujące wytyczne. *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, folder „wytyczne”]

Z analizy nagrań przekazanych przez Spółkę rozmów telefonicznych z konsumentami wynika, że w ich trakcie nie jest pobierana od konsumentów zgoda na dodatkowe płatności związane z usługami, których dotyczy niniejsza decyzja. W trakcie rozmowy konsumenci są jedynie informowani przez konsultantów o fakcie aktywacji usługi, długości okresu

bezpłatnego świadczenia usługi, cenie po upływie tego okresu oraz możliwości późniejszego wyłączenia usługi przez konsumenta.

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, folder „nagrania”]

Ponadto w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Polkomtel przekazała również następujące dane:

1. liczbę konsumentów, którym Spółka automatycznie aktywowała jedną z przedmiotowych usług w okresie 1.01.2017 r. - 18.04.2018 r. wskazując dane dotyczące [tajemnica przedsiębiorstwa] oraz odrębne wartości dla każdego miesiąca ww. okresu;
2. liczbę konsumentów, którzy w okresie 1.01.2017 r. - 18.04.2018 r. dokonali dezaktywacji przedmiotowych usług podczas bezpłatnego ich świadczenia, wskazując dane dotyczące [tajemnica przedsiębiorstwa] oraz odrębne wartości dla każdego miesiąca ww. okresu;
3. liczbę konsumentów, którzy w okresie 1.01.2017 r. - 18.04.2018 r. dokonali dezaktywacji przedmiotowych usług na etapie odpłatnego ich świadczenia, wskazując dane dotyczące [tajemnica przedsiębiorstwa] oraz odrębne wartości dla każdego miesiąca ww. okresu;
4. liczbę reklamacji, które Spółka otrzymała w ww. ramach czasowych dotyczących odpłatności za usługi preaktywowane lub dotyczących sposobu ich aktywacji ze wskazaniem sposobu ich rozpatrzenia.

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, pliki „reklamacje” oraz „usługi”]

Powyższe dane liczbowe stanowią załącznik nr 4 do niniejszej decyzji.

Polkomtel przekazała reklamacje konsumentów dotyczące odpłatności za usługi o których mowa w pkt I.1 - I.9 decyzji wraz ze wskazaniem sposobu ich rozpatrzenia, które wpłynęły, do Spółki w miesiącach październik 2017 r., grudzień 2017 r. oraz luty 2018 r. Poniżej zamieszczone zostało zestawienie danych liczbowych dotyczących ww. reklamacji:

| Usługa: | Reklamacje: | Październik 2017 r. | Grudzień 2017 r. | Luty 2018 r. |
|--------------------------|--|------------------------------|------------------|--------------|
| 1. „Czasoumilacz” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] | | |
| 2. „Serwis Wyświetlacza” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] | | |
| 3. „Ochrona Internetu” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] | | |
| 4. „Gdzie jest Bliski” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] | | |

| | | |
|--|--|------------------------------|
| 5. „Usługa transmisji danych do IPLA” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 6. „Usługa transmisji danych do HBO GO” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 7. „Plus Music News” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 8. „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 9. „Bezpieczny Internet” | łączna liczba rozpatrzonych negatywnie rozpatrzonych pozytywnie | [tajemnica przedsiębiorstwa] |

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, folder „reklamacje”]

Poniżej przytoczone zostały wybrane fragmenty ww. reklamacji przekazanych przez Spółkę w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzającego wydanie niniejszej decyzji, w odniesieniu do każdej z usług wskazanych w pkt I.1 - I.9 decyzji. Zachowana została oryginalna pisownia.

1. „Czasoumilacz”:

„Klient prosi o wyjaśnienie spraw dotyczących płatności, ponieważ nie rozumie za co są naliczane dodatkowe opłaty”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4796044 treść reklamacji”, foldery: CZASOUMILACZ, PAŹDZIERNIK 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Witam, zgodnie z umową wysokość abonamentu to 79,90. Zakres abonamentu jest Wam znany, więc żądam zwrotu opłat. Z faktur nie wynika że przekroczyłam coś z zakresu abonamentu! Reklamowane kwoty na fakturach są od lipca do ostatniej, gdzie kwota przekroczyła 90 zł.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4872247 treść reklamacji”, foldery: CZASOUMILACZ, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Dzień dobry proszę o wyjaśnienie Czego dotyczy ta faktura gdyż numer podany na fakturze nie jest moim numerem natomiast czasoumilacz jest to też usługa której na pewno ja bym nie zamawiała i nie chcę jeżeli dotyczy to telefonu który dopiero zostanie w przyszłym roku w styczniu przeniesiony z T Mobile do Plusa to również Proszę natychmiast o wyłączenie tego czasoumilacza gdyż na pewno go nie chce i na pewno zaznaczyłam że nie będę go chciała i proszę o wyjaśnienie faktury”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4900474 treść reklamacji”, foldery: CZASOUMILACZ, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Od pierwszej faktury nr faktury 1412080436985, Data wystawienia faktury 10.12.2014, naliczacie Państwo opłatę z tytułu Czasoumilacz Try and Buy w kwocie 2,02 zł za miesiąc.

Usługi tej nigdy nie zamawiałem jak i nigdy nie aktywowałem i nie korzystałem z niej. Także proszę o zwrot kwoty 54,54 tj. za okres 27 miesięcy.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4982428 treść reklamacji”, foldery: CZASOUMILACZ, LUTY 2018, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Składam reklamację dla w/w telefonu. Proszę wyłączyć dodatkowe usługi lpla 1 z 3, Czasoumilacz Try and Buy w takim samym trybie jak automatycznie włączono mi je. Nie posiadam komputera ani internetu i nie mogę sama to zrobić (i nie umiem).”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4908965 - treść reklamacji”, foldery: CZASOUMILACZ, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

2. „Serwis Wyświetlacza”:

„We wskazanym okresie rozliczeniowym klientowi została naliczona opłata za usługę serwis wyświetlacza. Przy zawieraniu umowy klient został poinformowany przez konsultanta o automatycznym wyłączeniu usługi po bezpłatnym okresie. Klient prosi o udostępnienie nagrania z przeprowadzonej rozmowy”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4794953_A rekl”, foldery: SERWIS WYŚWTEILACZA, PAŹDZIERNIK 2017, REKLAMACJE POZYTYWNE]

„Klientka reklamuje opłatę jaka dostała za telefon w kwocie około 95 zł, ponieważ zawierała umowę na oba numery telefonicznie i konsultant nie poinformował o usługach dodatkowo płatnych. klientka nie miała świadomości że takie usługi sa włączone”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4792620_A rekl”, foldery: SERWIS WYŚWTEILACZA, PAŹDZIERNIK 2017, REKLAMACJE POZYTYWNE]

3. „Ochrona Internetu”:

„Proszę o zaprzestanie naliczania opłat/odsetek dla konta 18979241. Od maja dla tego konta jest naliczana opłata za „ochronę internetu”. Nie zamawiałam sobie takiej usługi, nie korzystałam z niej.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „Reklamacja 4874972.”, foldery: OCHRONA INTERNETU, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Kl kontaktuje się w sprawie usług dodatkowych. Kl twierdzi, że podczas rozmowy sprzedażowej nie został poinformowany o tym, że do jego umowy zostanie dołączona usługa T&B "Ochrona Internetu" bezpłatna przez miesiąc, potem 9zł - licencja na 3 urządzenia. Kl twierdzi, że informacja o tym nie padła w trakcie rozmowy, domaga się jej odstąpienia. Jeśli nie został w niej poinformowany o ochronie internetu, domaga się anulowania opłaty 9zł z ostatniej faktury.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „Reklamacja nr 4879611.”, foldery: OCHRONA INTERNETU, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Oczywiście proszę o wyłączenie i reklamuję dotychczasowe naliczone opłaty gdyż nie udzielam zgody na włączenie takiej ochrony, co myślę że jest zapisane w nagraniu rozmów gdy był oferowany internet.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4956807 treść reklamacji”, foldery: OCHRONA INTERNETU, LUTY 2018, REKLAMACJE NEGATYWNE]

4. „Gdzie jest Bliski”:

„Klient otrzymuje zbyt duże faktury dot. danego numeru i nie zgadza się z ich sumą, gdyż choć nie wysyłał sms premium do żadnych firm trzecich to numer stał się sybskrybentem usług czat i gdziejest bliski 30. Prosimy o weryfikację”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4870271 treść reklamacji”, foldery: GDZIE JEST BILSKI, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Witam, do abonamentu zostały mi doliczone opłaty za smsy PREMIUM, dokładnie usługa Gdzie jest bliski, Nie zgadzam się z tym, ponieważ nie uruchamiałam takiej subskrypcji. Dodatkowo ponoszę inne opłaty przekraczające mój rachunek. Z smsami premium się nie gadzam i proszę o anulowanie opłaty za te usługi i proszę o wyjaśnienie dlaczego moje rachunki SA ZAWYŻANE.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4872168 treść reklamacji”, foldery: GDZIE JEST BILSKI, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

5. „Usługa transmisji danych do IPLA”:

„Klient reaktywował umowę pod koniec sierpnia. Klient przedłużał umowę już zreaktywowaną w POS. Klient nie został w żaden sposób poinformowany o dodatkowych usługach tj. ipla 1z3 i ochrona internetu. Klientowi przez ostatnie 3 faktury została naliczona opłata za te usługi w kwocie 71,32 zł Klient również nie ma tych dodatkowych usług na umowie i prosi o dowód włączenia tych usług przy reaktywacji umowy.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4872507 treść reklamacji”, foldery: IPLA, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„bardzo proszę o uznanie reklamacji i korektę do wystawionych faktur o kwotę za iplę (10 zł). Klientka nigdy tego nie aktywowała. Po podpisanej umowie dwa lata temu dzwoniła aby wyłączyć wszystkie płatne usługi a ipla została nie wyłączona. Klient był nawet nie świadomy do dziś że za to płacił.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4889192 treść reklamacji”, foldery: IPLA, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Klient prosi o anulowanie opłat które pojawiły się na fv z racji włączonej usługi ochrona internetu oraz ipla ponieważ nie został poinformowany podczas podpisywania umowy że jakiegokolwiek opłaty dodatkowe będą naliczane, w dniu dzisiejszym usługi zostały wyłączone”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4959617 treść reklamacji”, foldery: IPLA, LUTY 2018, REKLAMACJE NEGATYWNE]

6. „Usługa transmisji danych do HBO GO”:

„Zadzwoniłem na infolinię plus gsm zapytać skąd posiadam taki rachunek, miły Pan poinformował mnie że posiadam aktywną usługę HBO i wyłączył ją, rzecz w tym że ja takiej usługi nie włączałem i nie korzystałem z niej.

Proszę o pozytywne rozpatrzenie reklamacji i anulowanie naliczonej kwoty 20zł”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4885923”, foldery: HBO GO, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Klient wnosi o korektę faktury za usługę HBO GO której nie włączał.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4957991 treść reklamacji”, foldery: HBO GO, LUTY 2018, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Zwracam się do Państwa z reklamacją w sprawie rachunku za internet. Przedłużyłam niedawno umowę i miałam płacić 44,90zł m-c ,a przyszedł mi rachunek na kwotę 65,01zł. Nie aktywowałam kanału promocyjnego HBO GO, nie korzystałam więc z niego i nie będę za to płacić”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4958069 treść reklamacji”, foldery: HBO GO, LUTY 2018, REKLAMACJE NEGATYWNE]

7. „Plus Music News” [przedmiotowa usługa w poprzedniej wersji nosiła nazwę „Muzodajnia”]:

„Klientka prosi o weryfikacji faktury za okres od 01.11.2017 - 30.11.2017 pod kątem naliczeń z tytułu usługi dodatkowej muzodajnia 8zł. Klientka nie uruchamiała danej usługi i chce zwrot pieniędzy za ta usługę oraz prosi aby nie była policzona opłata na przyszłej fakturze. Klientka prosi o wystawienie faktury korygującej oraz wyjaśnienia.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „Reklamacja nr 4884278”, foldery: PLUS MUSIC, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Klientka również prosi o wyjaśnienie dokładnej daty uruchomienia aplikacji Muzodajnia, ponieważ twierdzi, że sama jej nie uruchomiła.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „Reklamacja nr 4785361”, foldery: PLUS MUSIC, PAŹDZIERNIK 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Klient składa reklamację związaną z usługą Muzodajnia, na fakturach widnieje opłata za nią. Klient nie aktywował tej usługi i z niej nie korzysta. Proszę o wyłączenie usługi oraz ponowne przeliczenie faktur za poprzednie okresy rozliczeniowe oraz ponowne naliczenie faktur i skorygowanie ich.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „Reklamacja nr 4792942”, foldery: PLUS MUSIC, PAŹDZIERNIK 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

8. „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne”:

„W odpowiedzi na Państwa pismo z 13.10.2017 roku zaznaczam, że dotychczas nie otrzymałam odpowiedzi na reklamację zgłoszoną 11 października do faktury nr 1710040029483 za niesłusznie naliczone opłaty za Czasoumilacz i Nielimitowane połączenia na telefony stacjonarne w wysokości 14,04 zł.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „treść reklamacji 4790027”, POŁĄCZENIA BEZ LIMITU NA NUMERY STACJOINARNE, PAŹDZIERNIK 2017, REKLAMACJE POZYTYWNE]

9. „Bezpieczny Internet”:

„Klientka otrzymała 2 faktury, w których zostały naliczone opłaty za usługę "bezpieczny internet". Klientka nie korzystała z usług internetowych. Ponadto podczas zawierania umowy podczas rozmowy telefonicznej o takiej usłudze nie było zupełnie mowy. Klientka nie chciała mieć od samego początku dostępu do transmisji danych. Proszę o wyjaśnienia, odsłuchanie rozmowy dotyczącej zawarcia umowy, oraz skorygowanie faktur.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4872552 treść reklamacji”, foldery: BEZPIECZNY INTERNET, GRUDZIEŃ 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Pan Mirosław również żąda wyjaśnień na temat usługi "Bezpieczny internet", ponieważ są doliczone dodatkowe opłaty, pomimo faktu, iż żadnej informacji ze strony konsultanta na temat owej usługi nie było, a abonent chce mieć dostęp do mms-ów.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4983283 treść reklamacji”, foldery: BEZPIECZNY INTERNET, LUTY 2018, REKLAMACJE NEGATYWNE]

„Po przedłużeniu umowy, zgłosiłam się do Punktu Plusa z prośbą o wyłączenie usług dodatkowych. Na ostatniej fakturze mam doliczone dodatkowe koszty za pakiet internetowy 4.99, którego nie uruchomiłam. Nie korzystam z internetu. Bardzo proszę o zweryfikowanie problemu oraz o pozytywne rozpatrzenie mojej prośby o wystawienie faktury korygującej.”

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „4820069 treść reklamacji”, foldery: BEZPIECZNY INTERNET, PAŹDZIERNIK 2017, REKLAMACJE NEGATYWNE]

Spółka w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzającego wydanie niniejszej decyzji przekazała również dane dotyczące naliczonych opłat w okresie od 1.01.2017 r. - 18.04.2018 r., opłat naliczonych z preaktywacji w ww. okresie oraz liczbę aktywnych kontraktów odrębnie dla każdej z przedmiotowych usług, które przedstawione zostały w tabeli zamieszczonej poniżej:

| Usługa: | Przychody Spółki w okresie 1.01.2017 r. - 18.04.2018 r. z wszystkich preaktywacji danej usługi: | Przychody z preaktywacji danej usługi dokonanych w okresie 1.01.2017 r. - 18.04.2018 r.: | Liczba aktywnych kontraktów na dzień 18.04.2018 r. w których świadczona jest dana usługa: |
|------------------|---|--|---|
| 1. „Czasomilacz” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |

| | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 2. „Serwis Wyświetlacza” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 3. „Ochrona Internetu” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 4. „Gdzie Jest Bliski” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 5. „Usługa transmisji danych do IPLA” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 6. „Usługa transmisji danych do HBO GO” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 7. „Plus Music News” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 8. „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |
| 9. „Bezpieczny Internet” | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] | [tajemnica przedsiębiorstwa] |

[dowód: załącznik do pisma Polkomtel z dnia 18 maja 2018 r., karta: 91, plik: „usługi”]

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i 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 bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub są kontrahentami przedsiębiorcy, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem któregoś z wzorców przewidujących automatyczną aktywację jednej lub nawet kilku przedmiotowych usług świadczonych w ramach oferty, tj. usług „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługi transmisji danych do IPLA”, „Usługi transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączeń bez limitu na numery stacjonarne” lub „Bezpiecznego Internetu”.

Działania przedsiębiorcy analizowane w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzającego wydanie niniejszej decyzji nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów - byłych oraz obecnych kontrahentów Spółki, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania przedsiębiorcy pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocena zachowania Polkomtel w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (pkt I.1 - I.9 rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznym z prawem działaniu przedsiębiorcy.

W związku z powyższym, dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w uokik zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy poniższe przesłanki:

1. działanie podejmowane jest przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Aktualnie definicja przedsiębiorcy zawarta jest w ustawie Prawo przedsiębiorców z dnia 6 marca 2018 r. (Dz. U. z 2018 r., poz. 646 ze zm.), która weszła w życie w dniu 30 kwietnia 2018 r. Natomiast ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, na podstawie art. 192 ustawy z dnia 5 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej z dnia 6 marca 2018 r. (Dz. U. z 2018 r., poz. 650; dalej jako: „przepisy wprowadzające”) utraciła moc. Jednak zgodnie z art. 196 przepisów wprowadzających do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy, o której mowa w art. 1 ust. 1, stosuje się przepisy dotychczasowe. W tym stanie rzeczy, należy odnieść się do definicji przedsiębiorcy zawartej w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej.

Przepisy art. 4 pkt 1 uokik w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm., dalej: usdg) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą - czyli zgodnie z art. 2 usdg zarobkową

działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Polkomtel Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie, jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000419430. Ponadto prowadzona przez Spółkę działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i, jako taka podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 3.

Spółka prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na obszarze całego kraju. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzecznosc zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzecznosc z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okolicznosc 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 obyczajów¹. Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyk naruszających 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 związku zatem z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia dyspozycji art. 10 ust. 1 upk, zgodnie z którą najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, poprzez pobieranie wykraczających poza kwotę abonamentu opłat za świadczenie usług wskazanych w pkt I.1 - I.9 decyzji bez pozyskania uprzedniej zgody. Zgodnie zaś z art. 25 upk do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość stosuje się przepisy art. 10 i art. 11 upk. Konkretyzacji w przedmiotowym stanie faktycznym wymagają zatem następujące przesłanki art. 10 ust.

¹ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

1 upk: dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, wyraźna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz moment udzielenia przez konsumenta wyraźnej zgody.

Dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy

Aby wykazać, że Spółka swoim zachowaniem dopuściła się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, działając w sprzeczności z art. 10 ust. 1 upk, ocenić należy najpierw, czy opłaty za usługi wskazane w pkt. I.1 - I.9 decyzji, tj. usługi „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługa transmisji danych do IPLA”, „Usługa transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpieczny Internet” stanowią dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Polkomtel. Ustawa o prawach konsumenta nie definiuje pojęcia „dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy”, niemniej jednak stwierdzić należy, iż głównym obowiązkiem umownym Spółki w stosunkach z konsumentami jest świadczenie usług telekomunikacyjnych wskazanych w umowie. Jednocześnie, w ocenie Prezesa Urzędu, na gruncie art. 10 ust. 1 upk, pojęcie „główne obowiązki umowne przedsiębiorcy” powinno być rozpatrywane łącznie z pojęciem „uzgodnionego wynagrodzenia”. W ramach omawianego przepisu tworzą one bowiem funkcjonalną całość. Oznacza to, że o tym, czy określona płatność ma charakter płatności dodatkowej w rozumieniu art. 10 ust. 1 upk, decydować będzie przede wszystkim to, czy wykracza ona poza kwotę miesięcznego zobowiązania finansowego konsumenta w postaci abonamentu.

Mając bowiem na uwadze obecny kształt ofert telekomunikacyjnych, w których usługi wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych oraz pakietów internetowych współwystępują z usługami o charakterze wzbogacającym (np. umożliwiającymi dostęp do serwisów multimedialnych) kluczowe dla uznania, czy mamy do czynienia z usługą generującą dodatkową płatność w rozumieniu art. 10 ust. 1 upk jest przyjęcie, iż głównym zobowiązaniem umownym przedsiębiorcy jest to, co zobowiązał się on świadczyć konsumentowi w ramach cyklicznej opłaty z tytułu abonamentu. Kryterium kluczowym jest tu zatem fakt wykraczania dodatkowej płatności poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy (comiesięczny abonament).

Należy wskazać, iż w przypadku usług wskazanych w pkt I.1 - I.9 decyzji pobierana przez Spółkę opłata z tytułu ich świadczenia wynikająca z braku dezaktywacji po upływie okresu bezpłatnego ich świadczenia nie jest uwzględniona w stałej, cyklicznej opłacie abonamentowej, której wysokość została uzgodniona na etapie zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W ocenie Prezesa Urzędu, każda płatność za usługę, która wykracza poza zobowiązanie abonamentowe wymaga uprzedniego pozyskania (tj. najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową) wyraźnej zgody na gruncie art. 10 ust. 1 upk.

Dodatkowo charakter części usług, których dotyczy przedmiotowe postępowanie, nie pozostawia wątpliwości, iż stanowią one pewnego rodzaju wzbogacenie oferty Spółki, nie będąc jednocześnie usługami, z których korzystanie jest swego rodzaju normą dla konsumenta zawierającego umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Innymi słowy, nie są to usługi, których świadczenia oczekuje każdy konsument zawierający umowę

o świadczenie usług telekomunikacyjnych - spełniają one raczej rolę subsydiarną. Ich charakter skłania raczej ku przyjęciu stanowiska, że powinny być one świadomie wkomponowywanym przez konsumenta, na podstawie analizy swoich indywidualnych potrzeb i upodobań, dodatkiem. Wskazać bowiem należy na rozrywkowy charakter usług „Czasoumilacz”, „Usługi transmisji danych do IPLA”, „Usługi transmisji danych do HBO GO” oraz usługi „Plus Music News”. Przedmiotem usługi „Czasoumilacz” jest odtwarzanie utworów muzycznych w trakcie oczekiwania na połączenie, natomiast usługi „Transmisji danych do IPLA” oraz „Transmisji danych do HBO GO” umożliwiają ich użytkownikom korzystanie z video on-line, zaś „PLUS Music News” polega na przesyłaniu konsumentom biuletynu na temat nowości muzycznych dostępnych w ofercie serwisu. Z kolei usługa „Serwis Wyświetlacza” umożliwia naprawę/wymianę zniszczonego wyświetlacza smartfona, „Ochrona Internetu” to program antywirusowy, natomiast „Gdzie Jest Bliski” umożliwia lokalizację innej karty SIM. Również w przypadku ww. usług należy przyjąć, że ich świadczenie wzbogaca ofertę Spółki; nie można ich uznać za niezbędne do realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Jakkolwiek w ramach „Połączeń bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpiecznego Internetu” Polkomtel świadczy na określonych zasadach usługi telekomunikacyjne połączeń telefonicznych oraz transmisji danych, a więc usługi, które są zwykle realizowane w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jednak, w świetle reguł opisanych powyżej, okoliczność ta nie stoi na przeszkodzie zakwalifikowaniu płatności pobieranych za nie jako dodatkowych płatności wykraczających poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Jak wskazano powyżej, specyfika umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych w obrocie konsumenckim sprawia, że czynnikiem determinującym, czy mamy do czynienia z dodatkową płatnością na gruncie art. 10 ust. 1 upk, będzie to, czy wykracza ona poza ustaloną kwotę miesięcznego zobowiązania z tytułu opłaty abonamentowej.

Podkreślić należy, iż zawarcie umowy w ofercie zakładającej co najmniej jedną z przedmiotowych usług wiąże się dla konsumenta z koniecznością podjęcia dodatkowych działań następujących po zawarciu umowy, tj. rezygnacji z tej usługi (przykładowo poprzez wysłanie komunikatu SMS o określonej treści pod wskazany w regulaminie usługi numer lub kontakt z pracownikiem Działu Obsługi Klienta). *[tajemnica przedsiębiorstwa]*. Automatyczna aktywacja usług, która nie jest poprzedzona pozyskaniem uprzedniej wyraźnej zgody na dodatkowe płatności z nich wynikające, może powodować po stronie konsumenta brak świadomości co do skutków zawarcia umowy polegających na aktywacji przedmiotowych usług i wynikającej z niej konieczności uiszczenia opłat za ich świadczenie po upływie bezpłatnego okresu wynikającego z właściwego regulaminu oferty promocyjnej. Okoliczność tą potwierdzają reklamacje konsumentów przekazane przez Spółkę, z których jednoznacznie wynika, iż nie mają oni pełnej wiedzy co do zlecenia aktywacji usługi wpisanego we wzorzec umowny, a tym samym świadomości co do wyrażenia zgody na rozpoczęcie ich świadczenia i wiążące się z nim pobieranie płatności po upływie okresu bezpłatnego.

Jak wskazano powyżej, związanych z przedmiotowymi usługami płatności nie można zakwalifikować jako mieszczących się w uzgodnionym wynagrodzeniu przedsiębiorcy za główne obowiązki umowne, o czym mowa w art. 10 ust. 1 upk. Płatności za korzystanie z usług objętych zakresem postępowania (po upływie określonego okresu nieodpłatnego) nie są bowiem uwzględnione w opłacie abonamentowej, lecz stanowią rozliczane poza nią,

dotychczasowe opłaty. Na dodatkowy charakter opłat za usługi wskazane w pkt I.1 - 1.9 decyzji wskazują również postanowienia regulaminów je przewidujących, przykładowo Regulamin promocji „DUET 4 - TYLKO SIM (SKLEP INTERNETOWY, ABOGRATIS)”, w wersji z dnia 6.11.2017 r. w § 6 ust. 3 wskazuje, iż *w ramach Promocji korzystanie z Usługi transmisji danych do IPLA przez okres od aktywacji Usługi do końca drugiego pełnego okresu rozliczeniowego („Okres testowy”) jest objęte Abonamentem i nie skutkuje naliczeniem Abonentowi dodatkowych opłat. Jeśli przed upływem Okresu testowego, Abonent nie dezaktywuje Usługi transmisji danych do IPLA, Usługa transmisji danych do IPLA będzie aktywna i Abonent będzie zobowiązany do ponoszenia opłaty. Opłata za korzystanie z Usługi transmisji danych do IPLA w każdym Okresie rozliczeniowym, po Okresie testowym, będzie naliczana z góry i wyniesie 10 zł.*

Z powyższych rozważań wynika zatem, że płatności związane z przedmiotowymi usługami stanowią dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Spółki, o których mowa w art. 10 ust. 1 upk.

Wyrażna zgoda konsumenta na dodatkową płatność

Stosownie do art. 10 ust. 1 upk, przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyrażną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Jak wskazano powyżej, płatności związane z usługami „Czasoumilacza”, „Serwisu Wyświetlacza”, „Ochrony Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługi transmisji danych do IPLA”, „Usługi transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączeń bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpiecznego Internetu” - w ocenie Prezesa Urzędu - stanowią dodatkową płatność wykraczającą poza główne obowiązki umowne Spółki. Dla możliwości przypisania Spółce stosowanych praktyk, wskazanych w pkt I.1 - I.9 sentencji niniejszej decyzji, konieczne jest zatem wykazanie, że Polkomtel, wbrew dyspozycji art. 10 ust. 1 upk, nie uzyskuje od konsumentów - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych - wyrażnej zgody na dodatkową płatność związaną z ww. usługami.

Na gruncie obowiązującej ustawy o prawach konsumenta pojęcie „uzyskania wyrażnej zgody konsumenta” nie zostało zdefiniowane. Niemniej jednak pojęcie to należy interpretować jako wymagające podjęcia przez konsumenta działania, na przykład zaznaczenia odpowiedniego pola na stronie internetowej². Ponadto wskazać należy, iż wyrażna zgoda to zgoda udzielona przy pełnej świadomości i wiedzy, na co konsument w danym przypadku się zgadza. Nie ulega zatem wątpliwości, iż wszystkie informacje i dane mające wpływ na wyrażenie przez konsumenta świadomej zgody winny znajdować się w jednym miejscu, tak aby posiadał on pełną wiedzę, na jakie warunki przystaje.

Dodatkową wskazówkę interpretacyjną w odniesieniu do tego, jak udzielenie przez konsumenta wyrażnej zgody nie może wyglądać, stanowi art. 10 ust. 2 upk. Zgodnie z treścią tego przepisu, jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyrażnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu

² Wytyczne DG ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/89/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, pkt 6.5.1., s. 57.

uiszczonej płatności dodatkowej. Tym samym ustawodawca wyraźnie wskazuje, że uiszczanie przez konsumenta dodatkowych płatności może być wyłącznie konsekwencją aktywnego działania podjętego przez konsumenta. Przedsiębiorca nie może nakładać na konsumenta dodatkowych obowiązków, w szczególności w postaci konieczności zanegowania domyślnie przewidzianych we wzorcach umownych zgód na dodatkowe płatności.

W przedmiotowym stanie faktycznym Spółka jako udzielenie przez konsumenta wyraźnej zgody traktuje podpisanie przez niego Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierającego m.in. oświadczenia o zapoznaniu się z dokumentami składającymi się na umowę tj. regulaminami promocji oraz cennikami. Treść ww. oświadczeń brzmi następująco:

Oświadczam, że otrzymałam/em i akceptuję regulamin wybranej promocji określonej na pierwszej stronie Umowy (nie dotyczy Umów zawieranych poza promocją). Oświadczam, że zapoznałam/em się z zakresem Usług, postanowieniami i warunkami Umowy, a także że otrzymałam/em i akceptuję Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament, Cennik, stanowiące integralną część Umowy, w szczególności postanowienia o odpowiedzialności POLKOMTEL sp. z o.o. za niewykonanie i nienależyte wykonanie Umowy, postanowienia dotyczące zasad rozwiązywania Umowy oraz postanowienia dotyczące zasad naliczania kar umownych i ich wysokości.

Analizując treść powyższych oświadczeń, stwierdzić należy, iż w żaden sposób nie wskazuje one nawet na potencjalne ryzyko ponoszenia przez konsumenta jakichkolwiek opłat dodatkowych. Nie zawierają one wyselekcjonowanej informacji odnoszącej się do konkretnej usługi (lub usług, gdy wzorzec przewiduje aktywację więcej niż 1 usługi stanowiącej przedmiot postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów) - która będzie po podpisaniu Umowy konsumentowi domyślnie aktywowana, a po upływie bezpłatnego okresu promocyjnego rozliczana poza uzgodnionym abonamentem. Co więcej ww. oświadczenia są nieprecyzyjne, bowiem konsument wyraża akceptację „regulaminu wybranej promocji”, przy czym w treści oświadczenia brak jest pełnej nazwy ww. regulaminu.

Przytoczone powyżej oświadczenia należy także analizować w kontekście treści regulaminów promocji, bowiem w ich treść Spółka wpisała „zlecenie” aktywacji usług będących przedmiotem postępowania. Przykładowo w Regulaminie Promocji „Ja + Internet LTE ze sprzętem na 24 raty dla Stałych Klientów” w wersji z dnia 16.12.2016 r. zawarte zostało w § 7 pkt 1 następujące postanowienie aktywujące usługę „Serwis Wyświetlacza”: *Abonent w ramach Promocji zleca aktywację usługi Serwis Wyświetlacza (...)*. Analogiczne wyglądają postanowienia odnoszące się do wszystkich usług wymienionych w pkt I.1 - I.9 decyzji.

Jak zasygnalizowano powyżej, wyraźna zgoda na gruncie ustawy o prawach konsumenta to zgoda świadoma. Natomiast w analizowanym przypadku, wobec wpisania w odrębny od Umowy wzorzec - regulamin promocji - zleceń aktywacji usług oraz warunków ich świadczenia, nie ulega wątpliwości, iż nie można mówić o wyraźnej zgodzie konsumenta. Przeciwnie, sposób aktywacji przedmiotowych usług stosowany przez Spółkę może powodować po stronie konsumenta brak świadomości, zarówno co do warunków ich świadczenia, związanych z nimi opłat, jak i co do samego faktu ich aktywacji.

Tym samym należy uznać, iż podpis konsumenta pod znajdującymi się w Umowie oświadczeniami, w których akceptuje on treść niedookreślonych regulaminów promocji, w których treści „zleca” aktywację usług, za które płatności wykraczają poza kwotę abonamentu, nie może zostać uznany za wyrażenie przez niego wyraźnej z zgody na dodatkowe płatności, o której mowa w art. 10 ust. 1 upk.

Przyjęty przez Spółkę model „zlecenia aktywacji” usług występuje w różnych ofertach oraz ich konfiguracjach - listy wzorców przekazanych przez Spółkę w toku postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stanowią kolejno załączniki nr 1, 2 i 3 do niniejszej decyzji.

Zgoda konsumenta na dodatkową płatność musi być jasna i wyraźna³. Przytoczone powyżej oświadczenia nie posiadają natomiast takiego waloru, gdyż są oświadczeniami o charakterze generalnym, ogólnym i - jak wskazuje wprost ich treść - odnoszą się wyłącznie do wzorców składających się na umowę. W art. 10 ust. 1 upk ustawodawca, uwzględniając specyfikę sytuacji, w której konsument może zostać obciążony dodatkową płatnością wykraczającą poza podstawowe, cykliczne płatności, które uiszczają będzie na rzecz przedsiębiorcy, zdecydował się na wprowadzenie bardziej restrykcyjnych wymogów odnoszących się do udzielanej przez konsumenta zgody.

Tymczasem podpisywane przez konsumenta oświadczenia nie zawierają w swej treści ani nazwy usług, z którymi powiązane są dodatkowe płatności, ani informacji na temat wysokości opłat za korzystanie z nich po upływie bezpłatnego okresu świadczenia usługi. Słusznie przypuszczać zatem można, że konsument, podpisując ww. oświadczenia, może nie wiedzieć o domyślnie aktywowanych mu usługach oraz o wiążących się z nimi dodatkowych płatnościach. Wskazać w tym miejscu należy, co podnosi się również w piśmiennictwie, że zgoda konsumenta na dodatkowe płatności nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści⁴. Analiza przyjętego przez Spółkę rozwiązania, zgodnie z którym podpisanie ogólnego oświadczenia traktowane jest jako udzielenie wyraźnej zgody na płatności dodatkowe, wykraczające poza cykliczną opłatę abonamentową, których zlecenie aktywacji wpisane jest w treść odrębnego od Umowy wzorca - tj. regulaminu wybranej promocji - prowadzi do wniosku, że zgoda konsumentów jest w analizowanym przypadku dorozumiewana z innych oświadczeń. Sformułowanie, iż konsument „zleca” aktywację należy tu uznać za użyte zdecydowanie na wyrost. Zgodnie bowiem z przekazanymi przez Spółkę informacjami, *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

W ocenie Prezesa Urzędu, udzielenie przez konsumenta wyraźnej zgody na wszelkie dodatkowe płatności wykraczające poza główne obowiązki umowne przedsiębiorcy (tu: wykraczające poza ustaloną opłatę abonamentową), powinno sprowadzać się do stwierdzenia „tak” lub „nie” opatrzonego odpowiednimi informacjami dotyczącymi zarówno usług, których zgoda ta dotyczy, konkretnych wysokości opłat z nimi związanych, jak i szczególnych zasad odnoszących się do świadczenia przedmiotowej usługi, takich jak np. wskazanie długości okresu bezpłatnego korzystania z usługi oraz podanie informacji o automatycznym przekształceniu w usługę płatną. Zgoda taka, aby móc zostać uznana za wyraźną, powinna być również wyodrębniona spośród postanowień wzorca. Pogląd ten

³ Kaczmarek-Templin B., Stec P., Szostek D. (red.), *Ustawa o prawach konsumenta, Kodeks cywilny. Komentarz*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 89.

⁴ Lubasz D. [w:] Namysłowska M., Lubasz D. (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*, Wydawnictwo Wolters Kluwer, Warszawa 2014, s. 128.

znajduje odzwierciedlenie w stanowisku Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości, zastosowanie bowiem domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli generalnej w warunkach ogólnych, nie spełnia wymagań, o których mowa w art. 10 ust. 1 upk⁵. Tymczasem w przypadku Polkomtel zgoda ta została przez Spółkę „zaszyta” w obszerny wzorzec w postaci regulaminów promocji, poprzez umieszczenie w nich zleceń aktywacji usług. Konsumenci mają natomiast prawo oczekiwać, że w tego typu wzorcu będą się przede wszystkim znajdowały opisy usług składających się na umowę, nie zaś ich oświadczenia woli.

Ratio legis art. 10 upk jest zapewnienie konsumentowi niezbędnej ochrony przez zwiększenie przejrzystości zawieranych przez konsumenta umów w odniesieniu do dokonywanych przez niego płatności.⁶ Celem stosowania komentowanego przepisu jest zapewnienie konsumentom ochrony przed dodatkowymi płatnościami, na które wcześniej nie została wyrażona zgoda. Jednocześnie, jak wskazano w uzasadnieniu projektu ustawy o prawach konsumenta, art. 10 jest jednym z przepisów tej ustawy dotyczącym takiego sposobu prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę, który mógłby się wiązać z wygenerowaniem nieuzasadnionych kosztów dla konsumenta.⁷

Ustawa, wprowadzając art. 10 ust. 1, zapewnia konsumentowi możliwość podjęcia decyzji dotyczącej dodatkowych, płatnych opcji w sposób świadomy i samodzielny⁸. Polkomtel przyjmując za wyrażenie zgody podpisanie ogólnego oświadczenia dotyczącego dokumentów składających się na daną umowę o świadczenie usług, w których zawarte zostały postanowienia, na podstawie których następuje aktywacja usług płatnych dodatkowo, ponad ustalone zobowiązanie miesięczne w kwocie abonamentu, nie zapewnia konsumentom należytej ochrony wprowadzonej ustawą o prawach konsumenta i wprost narusza dyspozycje art. 10 ust. 1 upk zakazującego pobierania płatności w sytuacji, gdy takiej wyraźnej zgody nie udzielono.

Na taką ocenę działania Spółki nie może mieć wpływu okoliczność, że Spółka [*tajemnica przedsiębiorstwa*]. Komunikaty te są bowiem przekazywane konsumentom już po momencie wskazanym w art. 10 ust. 1 upk, tj. chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową. Ponadto jednostronny komunikat pochodzący od przedsiębiorcy, nie może zostać zakwalifikowany jako forma udzielenia przez konsumenta zgody. Zauważenia wymaga ponadto, że to konsument zobowiązany jest do podjęcia dodatkowych czynności, zmierzających do wyłączenia aktywowanych mu usług i uniknięcia dodatkowych opłat związanych z korzystaniem z nich.

Ponadto, w przypadku usługi „Czasoumilacz” należy wskazać na specyfikę tego produktu, która powoduje, iż to przede wszystkim inne osoby wykonujące połączenie pod numer konsumenta korzystającego z tego serwisu wiedzą, że korzysta on z tej usługi. Powyższe rozważania prowadzą więc do wniosku, że w sytuacji, w której konsument nie wyraża

⁵ Wytyczne DG ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/89/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, pkt 6.5.1., s. 57.

⁶ Kaczmarek-Templin B., Stec P., Szostek D. (red.), *Ustawa o prawach konsumenta, Kodeks cywilny. Komentarz*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 89.

⁷ Druk sejmowy nr 2076, Sejm VII kadencji, s. 20-21.

⁸ Kaczmarek-Templin B., Stec P., Szostek D. (red.), *Ustawa o prawach konsumenta, Kodeks cywilny. Komentarz*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 90.

wyraźnej zgody na dodatkowe płatności wykraczające poza główne obowiązki umowne Polkomtel, w niektórych przypadkach, już samo stwierdzenie przez konsumenta, że aktywowane mu zostały przedmiotowe usługi, za które po upływie okresu bezpłatnego będzie musiał uiszczać dodatkową opłatę, może być utrudnione.

Abstrahując od okoliczności, że nie ma to wpływu na kwalifikację działania Spółki polegającego na pobieraniu płatności za usługi aktywowane konsumentom pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na wynikające z nich płatności, jako praktyki naruszającej art. 10 ust. 1 upk należy wskazać, [tajemnica przedsiębiorstwa].

W świetle powyższego, stwierdzić należy, iż Spółka nie uzyskuje wyraźnej zgody konsumentów na dodatkowe płatności związane z usługami wskazanymi w punktach I.1 - I.9 niniejszej decyzji do czego zobowiązana została dyspozycją art. 10 ust. 1 upk.

Moment wyrażenia wyraźnej zgody przez konsumenta

Jak wykazano powyżej, Polkomtel nie uzyskuje od konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z usługami opisanymi w punktach I.1 - I.9 niniejszej decyzji. Mając jednak na uwadze, iż zgodnie z art. 10 ust. 1 upk, zgoda taka powinna zostać wyrażona najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową, przesłanka ta zostanie omówiona poniżej.

Ustawodawca wyznacza treścią art. 10 ust. 1 upk ostateczny moment, w którym przedsiębiorca najpóźniej powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za jego główne obowiązki umowne. Jak przyjmuje się w doktrynie, chwilą wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową jest moment, w którym konsument przez jakiegokolwiek zachowanie wyraził swą wolę związania się umową określonej treści niezależnie od tego, kiedy to oświadczenie woli konsumenta dotarło do przedsiębiorcy⁹.

W przedmiotowym stanie faktycznym Polkomtel, stosownie do art. 10 ust. 1 upk, jest zobowiązana uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na dodatkowe płatności związane z przedmiotowymi usługami najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wyrażenie przez konsumenta takiej zgody powinno zatem nastąpić przed podpisaniem przez niego umowy. Natomiast model przyjęty przez Spółkę, polegający na domyślnym aktywowaniu konsumentom przedmiotowych usług, poprzez wpisanie w treść regulaminów promocji postanowień zawierających „zlecenie aktywacji” zdaniem Prezesa Urzędu, nie spełnia wymogów odnoszących się do chwili wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody na dodatkowe płatności, o której mowa w art. 10 ust. 1 upk.

W świetle powyższego, należy uznać za udowodnione, iż opisane w pkt I.1 - I.9 niniejszej decyzji praktyki Polkomtel są sprzeczne z prawem.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 14 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

⁹ Kaczmarek-Templin B., Stec P., Szostek D. (red.), *Ustawa...*, s. 74.

oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy konsumentów lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne zachowanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

W niniejszej sprawie działanie Spółki nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna - zachowanie Spółki dotyczy każdego konsumenta, korzystającego z oferty Polkomtel w ramach której pobierane były płatności za usługi, o których mowa w pkt I.1 - I.9 decyzji. Obciążanie konsumentów dodatkowymi płatnościami związanymi z ich świadczeniem pomimo niezyskania wyraźnej zgody konsumentów na takie płatności, ma niekorzystny wpływ na ich sytuację majątkową, gdyż ponoszą koszty, których nie musieliby ponosić, gdyby praktyki Polkomtel były zgodne z przepisami prawa (ekonomiczny aspekt naruszenia). W przedmiotowej sprawie doszło także do naruszenia interesów o charakterze pozaekonomicznym - działanie Polkomtel odebrało konsumentom możliwość korzystania z gwarancji (w tym wypadku nieponoszenia dodatkowych płatności wykraczających poza abonament, na które nie udzielili wyraźnej zgody) wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ponadto, gdyby nie praktyki Polkomtel, konsumenci nie byłiby narażeni na konieczność podejmowania dodatkowych aktywności w celu wyłączenia usługi.

Praktyki Polkomtel polegające na pobieraniu płatności za usługi opisane w pkt I.1 - I.9 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji spełniają zatem przesłanki: dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, braku wyraźnej zgody konsumenta na dodatkową płatność, momentu wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody oraz godzenia w zbiorowe interesy, co pozwala na zakwalifikowanie zachowania Spółki jako praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokik.

Mając na uwadze powyższą analizę, należy uznać za udowodnione, że opisane w pkt I.1 - I.9 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyki Polkomtel godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)

Przepis art. 26 ust. 2 uokik daje Prezesowi Urzędu możliwość określenia w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Prezes Urzędu może w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Jak wskazuje się w doktrynie¹⁰, trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mają miejsce przede wszystkim w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie podejmuje żadnych czynności w celu zapobieżenia skutkom tych naruszeń.

Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia tych skutków. W pkt II decyzji Prezes Urzędu zobowiązał Spółkę do skierowania, w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, korespondencji do wszystkich konsumentów będących stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych ze Spółką, które przewidują świadczenie co najmniej jednej z usług wskazanych w pkt I.1 - I.9 decyzji aktywowanych w modelu, w którym konsument zleca aktywację usługi w regulaminie promocji/warunkach oferty promocyjnej, a warunki oferty akceptuje w oświadczeniu zawartym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy jednoczesnym świadczeniu tak akceptowanej usługi przez Spółkę bezpłatnie przez określony we wzorcu czas, po upływie którego usługa przekształca się w usługę płatną, za którą opłata wykracza poza kwotę abonamentu, od których Spółka pobrała płatność z tytułu co najmniej jednej takiej usługi po dniu 25 grudnia 2014 r., spełniającej poniższe warunki:

- w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką Times New Roman w rozmiarze 11, kolorze czarnym, na białym tle,
- dostarczona konsumentom za pomocą listów poleconych,
- składająca się z następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK 2/2019 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom usługi: „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługę transmisji danych do IPLA”, „Usługę transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpieczny Internet” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co stanowi naruszenie art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

¹⁰M. Radwański, Komentarz do art.26 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, 2016, dostępne: Lex.

Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2019 dostępna jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz na stronie www.uokik.gov.pl.”

Ponadto Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek zamieszczenia, na koszt Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, informacji o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK 2/2019 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom usługi: „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługę transmisji danych do IPLA”, „Usługę transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpieczny Internet” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co stanowi naruszenie art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2019 dostępna jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz na stronie www.uokik.gov.pl.”

a) w formie dwukrotnie opublikowanego komunikatu prasowego spełniającego poniższe warunki:

- powyższa informacja powinna zostać zamieszczona na jednej z pięciu pierwszych stron dwóch różnych dzienników o zasięgu ogólnopolskim, ze średnim nakładem dziennym w wysokości co najmniej 100 000 egzemplarzy,
- komunikat o objętości co najmniej 24 cm x 12 cm pola tekstowego,
- czcionka 12 Times New Roman z zachowaniem pogrubienia tekstu we wskazanych miejscach oraz zastosowanego podkreślenia,
- z zachowaniem siedmiodniowego odstępu między przedmiotowymi publikacjami,
- publikacja powyższej informacji ma nastąpić w ciągu 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

b) poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Spółki (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.plus.pl), ww. informacji w taki sposób, że:

- odnośnik do treści informacji będzie zatytułowany „Informacja dla użytkowników usług Czasoumilacz, Serwis Wyświetlacza, Ochrona Internetu, Gdzie Jest Bliski, Usługa transmisji danych do IPLA, Usługę transmisji danych do HBO GO, Plus Music News, Połączenia bez limitu na numery stacjonarne oraz Bezpieczny Internet” oraz zostanie umieszczony na stronie głównej Spółki bezpośrednio pod odnośnikiem do treści decyzji,

- odnośnik zostanie zamieszczony na stronie głównej Spółki w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji i będzie utrzymywany przez okres (trzech) miesięcy.

W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszym stanie faktycznym Polkomtel nie podjęła żadnych czynności, które zapobiegłyby powstaniu lub zmierzały do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W dalszym ciągu dysponuje ona środkami pobranymi od konsumentów z tytułu świadczenia usług opisanych w pkt I.1 - 1.9 decyzji. W tym miejscu należy mieć również na względzie konsumentów, którzy, jak wynika z materiału dowodowego postępowania poprzedzającego wydanie niniejszej decyzji, składali reklamacje z tytułu pobierania płatności za usługi wskazane w pkt I.1 - 1.9 decyzji oraz okoliczność negatywnego ich rozpatrywania przez Polkomtel. Tym samym, w dacie wydania niniejszej decyzji niesunięte pozostają tak ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne skutki dokonanych przez Spółkę naruszeń.

W związku z tym uzasadnione jest nałożenie przez Prezesa Urzędu na Spółkę obowiązku poinformowania wszystkich konsumentów, objętych skutkami praktyk stwierdzonych w pkt I.1 - 1.9 rozstrzygnięcia decyzji o przedmiocie niniejszej decyzji.

W stosunku do konsumentów będących abonentami Spółki w chwili uprawomocnienia decyzji, od których Spółka nadal pobiera opłaty za praktyki stwierdzone w pkt I.1 - 1.9 decyzji, Prezes Urzędu nałożył obowiązek przesłania ww. informacji drogą pocztową. Natomiast mając na uwadze sytuację konsumentów niebędących w dniu uprawomocnienia się decyzji abonentami Spółki, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek umieszczenia ww. komunikatu na stronie internetowej operatora oraz opublikowania go w prasie.

Warto mieć na uwadze, iż sama publikacja decyzji na stronie internetowej przedsiębiorcy, mogłaby się okazać w niniejszej sprawie niewystarczająca, bowiem nie każdy konsument korzysta z internetu, nie każdy również aktywny użytkownik internetu będący konsumentem odwiedza stronę internetową operatora świadczącego mu usługi telekomunikacyjne. Konieczne zatem jest skierowanie do konsumentów jasnego i zrozumiałego komunikatu przy wykorzystaniu różnych kanałów komunikacji, który to komunikat wskaże konsumentom przedmiot rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz wynikające z jego uprawomocnienia się skutki dla tej grupy uczestników rynku.

Zastosowanie opisanego powyżej środka ma za zadanie usunięcie skutków stosowania przez Polkomtel praktyk, które negatywnie odbiły się na konsumentach na drodze usunięcia naruszenia w warstwie informacyjnej poprzez zapewnienie wiedzy co do tego, jak powinno wyglądać zachowanie przedsiębiorcy zgodne z prawem oraz poinformowanie indywidualnych konsumentów o skutkach decyzji, co może się przełożyć na podjęcie przez nich odpowiednich działań na drodze sądowej lub reklamacyjnej w celu odzyskania płatności pobranych przez Polkomtel.

Należy mieć na uwadze, że jak najszersze rozpowszechnienie omawianego komunikatu spełni zarówno funkcję informacyjną wobec konsumentów, jak i funkcję prewencyjną wobec innych przedsiębiorców. Dodatkowo publikacja komunikatu w dwóch różnych dziennikach o zasięgu ogólnokrajowym będzie stanowić źródło informacji dla konsumentów, niebędących już abonentami Spółki w chwili uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

Obowiązek publikacji decyzji (pkt III rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 3 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu nałożył na Polkomtel obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, na koszt Polkomtel, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.plus.pl), w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści wersji jawnej decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej i powinien zostać opisany w następujący sposób: „Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2019”, oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożony na Spółkę obowiązek publikacyjny zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców-konsumentów informacji o zachowaniu Polkomtel uznanym za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Będzie on bowiem stanowić informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - winny być aktywowane usługi, z którymi wiążą się dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, tj. opłaty wykraczające poza kwotę abonamentu. Ponadto, obowiązek publikacyjny ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

W przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia przez indywidualnych konsumentów roszczeń, w czym także przejawia się jej walor praktyczny.

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

Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 uokik. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który, decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną).

Podstawą obliczenia wysokości kary jest obrót osiągnięty przez Spółkę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Artykuł 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania

obrotu, przewiduje w pkt 1 m.in., że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu wezwał Spółkę do wskazania obrotu za 2018 r. Z informacji przekazanych przez Spółkę w dniu 28 stycznia 2019 r. wynikało, iż Spółka nie dysponuje danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok 2018.

W niniejszej sprawie obrót został ustalony na podstawie informacji z pisma Spółki z dnia 27 marca 2019 r., potwierdzonych przekazaniem rachunkiem zysków i strat, z których wynika, że jej obrót w 2018 r. wyniósł *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych (słownie: *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych). Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na Spółkę w oparciu o przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynosi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych (słownie: *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych).

Jak wskazano powyżej 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. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy 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 ustawy).

Ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy, 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 ustawy 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.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyki i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

Ustalenie wysokości kary w przedmiotowej sprawie w odniesieniu do każdej z praktyk wskazanych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zróżnicowaniem okoliczności mających wpływ na wysokość kwoty bazowej, stanowiącej podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary. Następnie - w oparciu

o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary - Prezes Urzędu dokonywał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Wobec istnienia okoliczności wspólnych dla każdej z usług opisanych w pkt I.1 - I.9 rozstrzygnięcia decyzji, wpływających na wymiar kwoty bazowej w odniesieniu do każdej z nich, okoliczności te zostaną opisane łącznie. Następnie zaś omówione zostaną indywidualne okoliczności mające wpływ na wysokość kwoty bazowej dla każdej z kar.

Etap kontraktowania na jakim doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustalając kwoty bazowe dla każdej z praktyk opisanych w pkt I.1 - I.9 rozstrzygnięcia decyzji, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że stosowane przez Polkomtel praktyki godzą w zbiorowe interesy konsumentów na etapie wykonywania umowy. Spółka pobiera od konsumentów płatności za świadczenie usług „Czasoumilacz”, „Serwis Wyświetlacza”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Usługę transmisji danych do IPLA”, „Usługę transmisji danych do HBO GO”, „Plus Music News”, „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” oraz „Bezpieczny Internet” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody konsumentów na dodatkową płatność wynikającą ze świadczenia tych usług. Istotą tego rodzaju naruszenia jest zachowanie przedsiębiorcy, będącego silniejszą stroną stosunku prawnego, polegające na wykorzystaniu przewagi wynikającej z uprzedniego zawarcia kontraktu poprzez nierespektowanie wynikających z przepisów praw konsumentów.

Uprzednie naruszenie przepisów ustawy

Prezes Urzędu w niniejszej sprawie ustalając kwoty bazowe w odniesieniu do wszystkich z praktyk wskazanych w pkt I.1 - I.9 rozstrzygnięcia decyzji wziął pod uwagę uprzednie naruszenie przepisów ustawy przez Polkomtel stwierdzone w decyzji nr DDK 5/2014.

W Decyzji tej stwierdzono naruszenia polegające m.in. na ograniczeniu prawa do zwrotu kosztów przesyłki, naruszeniu obowiązku udzielenia rzetelnej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy na odległość oraz stosowaniu przez Polkomtel postanowienia regulaminu pozwalającego żądać wysokiej kary umownej, przy jednoczesnym nieprecyzyjnym opisanu w regulaminie przesłanek, w jakich mogło dojść do nałożenia takiej kary. Decyzja jest prawomocna za wyjątkiem praktyki z pkt II.

Przesłanka co najmniej nieumyślnego naruszenia ustawy

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 uokik.

Przy nakładaniu kary istnieje zatem konieczność stwierdzenia, czy naruszenie dokonane było nieumyślnie czy umyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa nieumyślność naruszenia przepisów ustawy nie wyklucza istnienia podstaw do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej. Stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Dokonując oceny strony podmiotowej praktyk Spółki wskazanych w pkt I.1 - I.9

rozstrzygnięcia decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył przede wszystkim, czy miała ona zamiar ich stosowania czy też praktyki te były jedynie skutkiem niezachowania przez nią ostrożności wymaganej w danych okolicznościach. Zdaniem Prezesa Urzędu ogół okoliczności sprawy każe przyjąć, że Spółka nie dochowała należytej staranności przy implementacji przepisów relewantnych dla prowadzonej działalności, a w dalszej kolejności nieprawidłowo dostosowała stosowane w obrocie konsumenckim wzorce umowne w związku z wejściem w życie ustawy o prawach konsumenta, która wprowadziła do porządku prawnego przepis art. 10 ust. 1, będący podstawą oceny zachowania Spółki w niniejszej sprawie. Dlatego, zdaniem Prezesa Urzędu, zachowanie przedsiębiorcy jest efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego.

Zakwestionowane praktyki Spółki stanowią zatem konsekwencję nieprzykładania przez przedsiębiorcę należytej wagi dla poszanowania prawa konsumentów do posiadania pełnej i rzetelnej wiedzy co do warunków umowy i związanych z nią opłat, a w konsekwencji do prawa decydowania o wysokości opłat związanych z zawarciem umowy. Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na co najmniej nieumyślne naruszenie przez przedsiębiorcę zakazu wyrażonego w art. 24 ustawy. Podejmując opisane działania przedsiębiorca winien uwzględnić możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Jednocześnie – w ocenie Prezesa Urzędu – brak jest w niniejszej sytuacji podstaw do uznania, że Spółka nie miała możliwości przewidzenia, że podejmowane przez nią działania mają charakter bezprawny. W szczególności należy mieć na uwadze rozstrzygnięcie Prezesa Urzędu w postaci decyzji nr DDK 20/2016¹¹, które chociaż na tym etapie jeszcze nie prawomocne, winno zwrócić szczególną uwagę Spółki na sposób, w jaki dostosowała stosowane w obrocie konsumenckim wzorce umowne w związku z wejściem w życie ustawy o prawach konsumenta, która wprowadziła do porządku prawnego przepis art. 10 ust. 1.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że stosując zarzucaną praktykę, Spółka działała co najmniej nieumyślnie, co w konsekwencji skutkuje wypełnieniem przesłanki z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, umożliwiającej nałożenie kary pieniężnej.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.1 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania oraz liczbę aktywnych kontraktów oraz okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów

¹¹ W decyzji tej Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie T-Mobile Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, polegające na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom usługi: serwis „Granie na Czekanie”/„Szafa Gra” lub usługę dodatkową „Prenumerata”, pomimo niez uzyskania w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tymi usługami, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

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 uokik).

W przypadku usługi „Czasoumilacz” Prezes Urzędu ustalając wysokość kwoty bazowej wziął pod uwagę, iż przedmiotowa usługa w modelu opisanym w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 13 kwietnia 2018 r., tj. modelu, w którym konsument zleca aktywację usługi w regulaminie promocji/warunkach oferty promocyjnej, a warunki oferty akceptuje w oświadczeniu zawartym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy jednoczesnym świadczeniu tak akceptowanej usługi przez Spółkę bezpłatnie przez określony we wzorcu czas, po upływie którego usługa przekształca się w usługę płatną, za którą opłata wykracza poza kwotę abonamentu, w ofercie Spółki występuje od *[tajemnica przedsiębiorstwa]* (przy czym należy uwzględnić okoliczność, że relewantny dla ustalenia wysokości kwoty bazowej kary za praktykę opisaną w pkt. I.1 decyzji jest czas po wejściu w życie upk, tj. 25 grudnia 2014 r.).

Okres stosowania praktyki, który Prezes Urzędu uwzględnił dla potrzeb wymiaru kary pieniężnej rozpoczyna się z dniem pobrania pierwszej opłaty za daną usługę po jej przekształceniu się w usługę płatną (przy czym należy uwzględnić okoliczność, że relewantne dla okresu stosowania praktyki są płatności pobrane po wejściu w życie upk, tj. 25 grudnia 2014 r.).

Prezes Urzędu uznał praktykę opisaną w pkt I.1 decyzji za długotrwałą, bowiem okres jej stosowania przez Polkomtel przekracza 12 miesięcy.

Usługa opisana w pkt I.1 decyzji była przez Polkomtel aktywnie oferowana od *[tajemnica przedsiębiorstwa]*. Prezes Urzędu ustalając wysokość kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej usługi, wziął pod uwagę czas aktywnego jej oferowania liczony od daty wejścia w życie art. 10 ust. 1 upk (tj. 25 grudnia 2014 r.), oraz liczbę aktywnych kontraktów przewidujących jej świadczenie w wyniku aktywacji w modelu automatycznym.

W kontekście drugiej z ww. przesłanek, wskazać należy, że zgodnie z przekazaną przez Polkomtel informacją, liczba aktywnych kontraktów na dzień 18.04.2018 r., w których świadczona była usługa „Czasoumilacz” wynosiła *[tajemnica przedsiębiorstwa]* (kolumna trzecia tabeli na s. 34). Ponadto, analiza danych liczbowych dotyczących automatycznych aktywacji ww. usługi (na podstawie aktywacji dokonanych od początku stycznia 2017 r. do kwietnia 2018 r., jak również dezaktywacji dokonanych przez konsumentów w okresie płatnym oraz bezpłatnym - załącznik nr 4 do decyzji) prowadzi do wniosku, że na *[tajemnica przedsiębiorstwa]* aktywacji „Czasoumilacza” w przedmiotowym okresie, liczba kontraktów, w przypadku których nie złożono dyspozycji dezaktywacji usługi w tym okresie wynosiła *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Biorąc pod uwagę długotrwały okres aktywnego oferowania przedmiotowej usługi (od wejścia w życie art. 10 ust. 1 upk) oraz omówione powyżej dane liczbowe odnoszące się do aktywnych kontraktów obejmujących przedmiotową usługę, należy uznać, iż praktyką Polkomtel opisaną w pkt I.1 decyzji objęty jest szeroki krąg konsumentów.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę również typowo rozrywkowy charakter przedmiotowej usługi, polegającej na zmianie standardowego sygnału odgrywanego podczas oczekiwania na połączenie na inny wybrany przez konsumenta z gotowej kolekcji utworów lub na samodzielnie nagrany utwór. Nie sposób uznać, iż usługa ta należy do standardowych,

których świadczenia oczekuje każdy konsument zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych - pełni ona raczej rolę subsydiarną, zaś jej charakter skłania ku przyjęciu stanowiska, że powinna być świadomie komponowanym przez konsumenta, na podstawie analizy swoich indywidualnych potrzeb i upodobań, dodatkiem. Wpływ na wysokość kary dotyczącej praktyki stwierdzonej w pkt I.1 decyzji miała ponadto specyfika usługi „Czasoumilacz”, bowiem Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, iż to przede wszystkim inne osoby wykonujące połączenie pod numer konsumenta korzystającego z tego serwisu wiedzą, że korzysta on z tej usługi - sam zaś konsument, jeśli przeoczył dodać do rachunku stosunkowo niewielką kwotę opłaty za tę usługę, mógł nawet nie mieć świadomości, iż została mu ona aktywowana oraz jaki sygnał jest odtwarzany osobom do niego dzwoniącym, bowiem pierwszy utwór ustawiony zostaje przez Polkomtel.

W zakresie czynników obrazujących wagę naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka, wskazana w pkt I.1 decyzji, naruszała i w dalszym ciągu narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy jest znaczny. Praktyka ta jest przejawem obniżenia przez Polkomtel, będącą jednym z liderów na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, standardów kontraktowania wynikających wprost z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Spółka poprzez niedopełnienie obowiązków w tym zakresie, korzysta z dokonanych praktyk w ten sposób, iż pobiera z ich tytułu opłaty, których wysokość w przeliczeniu na miesiąc nie jest znacząca, bowiem wynosi 2,02 złote za każdy miesiąc świadczenia usługi „Czasoumilacz”. Jednakże długofalowo opłaty te stanowią niebagatelną przychód po stronie Spółki, tylko w okresie od 1 stycznia 2017 r. do 18 kwietnia 2018 r. kwota ta wyniosła [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych (zgodnie z danymi zawartymi w drugiej kolumnie tabeli zamieszczonej na 34 stronie niniejszej decyzji).

Niska kwota opłaty miesięcznej w połączeniu z istnieniem pierwszego okresu bezpłatnego świadczenia usługi oraz omówioną powyżej jej specyfiką może doprowadzić do przeoczenia przez konsumenta faktu jej świadczenia i pobierania z tego tytułu płatności.

Powyższe potwierdza również analiza danych liczbowych znajdujących się w tabeli stanowiącej załącznik nr 4 do niniejszej decyzji. Dane tam zamieszczone, odnoszące się do usługi „Czasoumilacz” wskazują, iż w każdym miesiącu pewna liczba konsumentów dezaktywowała ww. usługę dopiero w okresie odpłatnego jej świadczenia. Oznacza to, po pierwsze, że konsumenci ci ponieśli opłaty z tytułu świadczenia ww. usługi, a zatem doszło w ich przypadku do ekonomicznego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a po drugie - jak wskazano powyżej - dopiero uiszczenie płatności za „Czasoumilacz” mogło uświadomić im, że taka usługa została im aktywowana. Niezależnie od powyższego, zauważenia wymaga, że [tajemnica przedsiębiorstwa]. Uzasadnia to stwierdzenie, że gdyby konsumenci mogli świadomie komponować zawartość swojej umowy i podejmować decyzję o udzieleniu zgody na dodatkową płatność za omawianą usługę, to wysoce prawdopodobne jest, że nie zdecydowaliby się na usługę „Czasoumilacz”.

Powyższe rozważania prowadzą do wniosku, że w sytuacji, w której konsument nie udzielił wyraźnej zgody na dodatkowe płatności wykraczające poza główne obowiązki umowne Polkomtel, już samo stwierdzenie przez konsumenta, że aktywowana mu została przedmiotowa usługa, mogło być w wielu przypadkach utrudnione.

Opisane wyżej okoliczności miały decydujące znaczenie w zakresie ustalenia przez Prezesa Urzędu kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki pobierania płatności za usługę

„Czasoumilacz” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą.

W pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Czasoumilacz” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (słownie: [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.1 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 10%.

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

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **9.159.722 złotych** (słownie: dziewięć milionów sto pięćdziesiąt dziewięć tysięcy siedemset dwadzieścia dwa złote). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.2 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania oraz liczbę aktywnych kontraktów oraz 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 uokik).

„Serwis Wyświetlacza” w modelu automatycznym w ofercie Spółki występuje od *[tajemnica przedsiębiorstwa]*. Okres stosowania praktyki opisanej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji rozpoczyna się z dniem pobrania pierwszej opłaty za daną usługę po jej przekształceniu się w usługę płatną, tj. po upływie pierwszego pełnego okresu rozliczeniowego jej świadczenia. Uznać zatem należy, iż okres stosowania przedmiotowej praktyki jest długotrwały, bowiem przekracza okres 12 miesięcy.

Ustalając wysokość kwoty bazowej, Prezes Urzędu uwzględnił również *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Za jeden z istotnych czynników wpływających na wysokość kwoty bazowej w odniesieniu do ww. usługi, Prezes Urzędu uznał znaczącą liczbę kontraktów. Wskazać należy, że zgodnie z przekazaną przez Polkomtel informacją, liczba aktywnych kontraktów na dzień 18.04.2018 r., w których świadczona była usługa „Serwis Wyświetlacza” wynosiła *[tajemnica przedsiębiorstwa]* (kolumna trzecia tabeli na s. 34). Ponadto, analiza danych liczbowych dotyczących automatycznych aktywacji ww. usługi (na podstawie aktywacji dokonanych od początku stycznia 2017 r. do kwietnia 2018 r., jak również dezaktywacji dokonanych przez konsumentów w okresie płatnym oraz bezpłatnym - załącznik nr 4 do decyzji) prowadzi do wniosku, że na *[tajemnica przedsiębiorstwa]* aktywacji „Serwisu Wyświetlacza” w przedmiotowym okresie, liczba kontraktów, w przypadku których nie złożono dyspozycji dezaktywacji usługi w tym okresie wynosiła *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Biorąc pod uwagę długotrwały okres aktywnego oferowania przedmiotowej usługi oraz omówione powyżej dane liczbowe odnoszące się do aktywnych kontraktów obejmujących przedmiotową usługę, należy uznać, iż praktyką Polkomtel opisaną w pkt I.2 decyzji objęty jest szeroki krąg konsumentów.

Prezes Urzędu uwzględnił również charakter przedmiotowej usługi, polegającej na zapewnieniu serwisu urządzenia, tj. usługi usuwania uszkodzeń wyświetlacza, diagnozy smartfona, organizacji transportu urządzenia do i z punktu naprawczego. Nie sposób uznać, iż usługa ta należy do standardowych, których świadczenia oczekuje każdy konsument zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych - pełni ona raczej rolę subsydiarną, zaś jej charakter skłania ku przyjęciu stanowiska, że powinna być świadomie wkomponowywanym przez konsumenta, na podstawie analizy swoich indywidualnych potrzeb i upodobań, dodatkiem. Odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej znalazł jednak użytkowy charakter przedmiotowej usługi, która, mimo iż w ocenie

Prezesa Urzędu powinna być świadomie wybranym elementem oferty, może z perspektywy pewnej grupy klientów, przejawiać pozytywną wartość dodaną, w postaci zapewnienia serwisu umożliwiającego naprawę urządzenia.

W zakresie czynników obrazujących wagę naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka naruszała i w dalszym ciągu narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy jest znaczny. Praktyka stwierdzona w pkt 1.2 decyzji jest przejawem obniżenia przez Polkomtel, będącą jednym z liderów na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, standardów kontraktowania wynikających wprost z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Spółka, poprzez niedopełnienie obowiązków w tym zakresie, korzysta z dokonanych preaktywacji w ten sposób, iż pobiera z ich tytułu opłaty, których wysokość w przeliczeniu na miesiąc (4,99 złotych) nie jest wysoka, zatem może doprowadzić do przeoczenia przez konsumenta faktu świadczenia usługi i pobierania z tego tytułu płatności. Powyższe potwierdza również analiza danych liczbowych zamieszczonych w tabeli stanowiącej załącznik nr 4 do niniejszej decyzji.

Dane tam zamieszczone, odnoszące się do usługi „Serwisu Wyświetlacza” wskazują, iż przykładowo w styczniu 2018 r. Spółka dokonała [tajemnica przedsiębiorstwa] aktywacji przedmiotowej usługi. Natomiast dezaktywacji w tym miesiącu w okresie bezpłatnym Spółka odnotowała [tajemnica przedsiębiorstwa]. [tajemnica przedsiębiorstwa] liczba wskazuje, iż jest wysoce prawdopodobne, że gdyby ta grupa konsumentów mogła sama świadomie zdecydować na etapie zawierania umowy o wkomponowaniu omawianej usługi w jej treść, to nie zostałaby ona przez nich zamówiona. Natomiast dezaktywacje dokonane w okresie odpłatnym w tym samym miesiącu w liczbie [tajemnica przedsiębiorstwa], wskazują, po pierwsze, że w odniesieniu do tych konsumentów doszło do pobrania przez Spółkę płatności, a zatem do ekonomicznego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a po drugie mogą wskazywać, że dopiero poniesienie opłaty za usługę spowodowało, że konsument zorientował się, że została mu ona aktywowana, co spowodowało właśnie złożenie dyspozycji wyłączenia usługi.

Przyjmując taki właśnie model automatycznej aktywacji ze zgodami zaszytymi w treść wzorca umownego, Spółka może czerpać nieuzasadnione korzyści z bierności konsumenta, który nie podejmie działań zmierzających do wyłączenia usługi, której świadczeniem przez Spółkę może nie być zainteresowany bądź to dlatego, że zapomniał, że powinien np. wysłać sms w określonym czasie bądź to dlatego, że po prostu nie wie, że taka usługa została mu aktywowana. Gdyby natomiast Spółka działała zgodnie z przepisami prawa, konsument podjąwszy świadomą decyzję na etapie zawierania umowy, nie musiałby podejmować żadnych innych aktywności, aby zapobiec pobieraniu przez Spółkę płatności i uniknąłby w ten sposób uszczerbku ekonomicznego.

Dolegliwość praktyki dla interesów ekonomicznych konsumentów znajduje również potwierdzenie w danych obrazujących przychód Spółki z tytułu świadczenia ww. usługi, który w okresie od 1 stycznia 2017 r. do 18 kwietnia 2018 r. wyniósł [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych (zgodnie z danymi zawartymi w drugiej kolumnie tabeli zamieszczonej na 34 stronie niniejszej decyzji).

W pkt 1.2 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Serwis Wyświetlacza” pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł (słownie: *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt 1.2 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 10%.

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.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt 1.2 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **6.341.346 złotych** (słownie: sześć milionów trzysta czterdzieści jeden tysięcy trzysta czterdzieści sześć złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt 1.3 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt 1.3 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej

z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania oraz liczbę aktywnych kontraktów oraz 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 uokik).

Usługa „Ochrona Internetu” w ofercie Spółki w modelu, w którym konsument zleca aktywację usługi w regulaminie promocji/warunkach oferty promocyjnej, a warunki oferty akceptuje w oświadczeniu zawartym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy jednoczesnym świadczeniu tak akceptowanej usługi przez Spółkę bezpłatnie przez określony we wzorcu czas, po upływie którego usługa przekształca się w usługę płatną, za którą opłata wykracza poza kwotę abonamentu, występuje od [tajemnica przedsiębiorstwa] (przy czym należy uwzględnić okoliczność, że relewantne dla okresu stosowania praktyki są płatności pobrane po wejściu w życie upk, tj. 25 grudnia 2014 r.).

Okres stosowania praktyki wzięty pod uwagę przez Prezesa Urzędu dla potrzeb ustalenia wymiaru kary pieniężnej rozpoczyna się z dniem pobrania pierwszej opłaty za daną usługę po jej przekształceniu się w usługę płatną. Okres stosowania przez Polkomtel praktyki stwierdzonej w pkt I.3 decyzji przekracza 12 miesięcy, co pozwoliło na zakwalifikowanie praktyki jako długotrwałej.

Na tym etapie oceniona została również [tajemnica przedsiębiorstwa], przy czym należy uznać, że relewantny w zakresie wymiaru kary za przedmiotową praktykę jest okres po wejściu w życie upk, tj. 25 grudnia 2014 r.

Ustalając wysokość kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej usługi, Prezes Urzędu uwzględnił również znaczną liczbę kontraktów aktywnych, w których jest ona świadczona w wyniku wcześniejszych preaktywacji. Wskazać należy, że zgodnie z przekazaną przez Polkomtel informacją, liczba aktywnych kontraktów na dzień 18.04.2018 r., w których świadczona była usługa „Ochrona Internetu” wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] (kolumna trzecia tabeli na s. 34). Ponadto, analiza danych liczbowych dotyczących automatycznych aktywacji ww. usługi (na podstawie aktywacji dokonanych od początku stycznia 2017 r. do kwietnia 2018 r., jak również dezaktywacji dokonanych przez konsumentów w okresie płatnym oraz bezpłatnym - załącznik nr 4 do decyzji) prowadzi do wniosku, że na [tajemnica przedsiębiorstwa] aktywacji „Serwisu Wyświetlacza” w przedmiotowym okresie, liczba kontraktów, w przypadku których nie złożono dyspozycji dezaktywacji usługi w tym okresie wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa].

Biorąc zatem pod uwagę długotrwały okres aktywnego oferowania przedmiotowej usługi oraz omówione powyżej dane liczbowe odnoszące się do aktywnych kontraktów obejmujących ww. usługę, należy uznać, iż praktyką Polkomtel opisaną w pkt I.3 decyzji objęty jest szeroki krąg konsumentów.

Prezes Urzędu uwzględnił również charakter przedmiotowej usługi, polegającej na udostępnieniu oprogramowania służącego do ochrony systemu komputerowego użytkownika przed internetowymi zagrożeniami jak np. wirusy, spam oraz ochrony rodzicielskiej przed nieodpowiednią treścią dla nieletnich użytkowników sieci Internet. W ocenie Prezesa Urzędu nie są to usługi standardowe, których świadczenia oczekuje zwykle konsument

zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej znalazł jednak użytkowy charakter przedmiotowej usługi, która, mimo iż w ocenie Prezesa Urzędu powinna być świadomie wybranym elementem oferty, może przejawiać pozytywną wartość dodaną dla pewnej grupy konsumentów, w postaci zapewnienia konsumentowi kompleksowego oprogramowania służącego do ochrony urządzeń przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z Internetu.

W zakresie czynników obrazujących wagę naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka naruszała i w dalszym ciągu narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy jest znaczny. Praktyka stwierdzona w pkt I.3 decyzji jest przejawem obniżenia przez Polkomtel, będącą jednym z liderów na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, standardów kontraktowania wynikających wprost z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Spółka poprzez niedopełnienie obowiązków w tym zakresie, korzysta z dokonanych preaktywacji w ten sposób, iż pobiera z ich tytułu opłaty, których wysokość w przeliczeniu na miesiąc (2,99 złotych) nie jest znacząca, zatem może doprowadzić do przeoczenia przez konsumenta faktu jej świadczenia i pobierania z tego tytułu płatności. Jednocześnie może jednak prowadzić do istotnego przysporzenia po stronie Spółki, co obrazują dane liczbowe dotyczące przychodu Spółki zamieszczone w tabeli na stronie 34 decyzji wskazujące, iż za okres od 1 stycznia 2017 r. do 18 kwietnia 2018 r. przychód z tytułu świadczenia przedmiotowej usługi wyniósł *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych (zgodnie z danymi zawartymi w drugiej kolumnie tabeli zamieszczonej na 34 stronie niniejszej decyzji).

Powyższe potwierdza również analiza danych liczbowych zamieszczonych w tabeli stanowiącej załącznik nr 4 do niniejszej decyzji. Dane tam zamieszczone, odnoszące się do usługi „Ochrona Internetu” wskazują, że przykładowo w listopadzie 2017 r. liczba aktywacji przedmiotowej usługi wyniosła *[tajemnica przedsiębiorstwa]* aktywacje, natomiast w okresie bezpłatnym usługę dezaktywowało *[tajemnica przedsiębiorstwa]* konsumentów, a w okresie odpłatnym *[tajemnica przedsiębiorstwa]* konsumentów. *[tajemnica przedsiębiorstwa]* liczba dezaktywacji w okresie bezpłatnym wskazuje, iż wysoce prawdopodobne jest, że gdyby konsumenci mogli sami świadomie zdecydować na etapie zawierania umowy o wkomponowaniu usługi „Ochrona Internetu” w jej treść, to nie zdecydowałiby się na zamówienie tej usługi. Natomiast dezaktywacje dokonane w okresie odpłatnym w tym samym miesiącu w liczbie *[tajemnica przedsiębiorstwa]*, wskazują, po pierwsze, że w odniesieniu do tych konsumentów doszło do pobrania przez Spółkę płatności, a zatem do ekonomicznego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a po drugie mogą wskazywać, że dopiero poniesienie opłaty za usługę spowodowało, że konsument zorientował się, że została mu ona aktywowana, co spowodowało właśnie złożenie dyspozycji wyłączenia usługi.

Zaznaczyć należy, iż *[tajemnica przedsiębiorstwa]* konsumentów, którym Spółka aktywowała przedmiotową usługę zrezygnowała z jej świadczenia, niezależnie od tego, czy stało się to w okresie płatnym czy bezpłatnym. Przyjmując taki właśnie model automatycznej aktywacji ze zgodami zaszytymi w treść wzorca umownego, Spółka może czerpać nieuzasadnione korzyści z bierności konsumenta, który nie podejmie działań zmierzających do wyłączenia usługi, której świadczeniem przez Spółkę może nie być zainteresowany bądź to dlatego, że zapomniał, że powinien np. wysłać sms w określonym czasie bądź to dlatego, że po prostu nie wie, że taka usługa została mu aktywowana.

Gdyby natomiast Spółka działała zgodnie z przepisami prawa, konsument podjąwszy świadomą decyzję na etapie zawierania umowy, nie musiałby podejmować żadnych innych aktywności, aby zapobiec pobieraniu przez Spółkę płatności i uniknąłby w ten sposób uszczerbku ekonomicznego.

W pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Ochrona Internetu” pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł (słownie: *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.3 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 10%.

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.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **5.636.752 złotych** (słownie: pięć milionów sześćset trzydzieści sześć tysięcy siedemset pięćdziesiąt dwa złote). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.4 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.4 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania oraz liczbę aktywnych kontraktów oraz 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 uokik).

Ustalając wysokość kwoty bazowej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.4 decyzji Prezes Urzędu uwzględnił wprowadzenie jej do oferty *[tajemnica przedsiębiorstwa]*. Okres stosowania praktyki rozpoczyna się z dniem pobrania pierwszej opłaty za daną usługę po jej przekształceniu się w usługę płatną. Okres stosowania przez Polkomtel praktyki stwierdzonej w pkt I.4 przekracza 12 miesięcy, co pozwoliło na zakwalifikowanie praktyki jako długotrwałej.

Na tym etapie oceniona została również *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Prezes Urzędu, ustalając wysokość kwoty bazowej stanowiącej podstawę do wyliczenia kary, uwzględnił również *[tajemnica przedsiębiorstwa]* liczbę aktywacji usługi „Gdzie Jest Bliski”, na którą wskazują dane zamieszczone w załączniku nr 4 do niniejszej decyzji oraz liczoną wyłącznie na podstawie aktywacji dokonanych od początku stycznia 2017 r. do kwietnia 2018 r. liczbę kontraktów, przewidujących jej świadczenie, w odniesieniu do których nie złożono dyspozycji dezaktywacji (*[tajemnica przedsiębiorstwa]* kontraktów na *[tajemnica przedsiębiorstwa]* automatycznych aktywacji dokonanych w ww. przedziale czasowym). Uwzględniona została również liczba kontraktów aktywnych na dzień 18.04.2018 r., w ramach których świadczona jest usługa „Gdzie Jest Bliski” (*[tajemnica przedsiębiorstwa]* - kolumna trzecia tabeli na s. 34).

Jako okoliczność zwiększającą wysokość kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił charakter przedmiotowej usługi, polegającej na umożliwieniu lokalizacji użytkownika drugiej karty SIM, która to usługa może wzbogacać ofertę Spółki z perspektywy pewnej grupy abonentów, jednakże w ocenie Prezesa Urzędu powinna być świadomie wkomponowywanym przez konsumenta, na podstawie analizy swoich indywidualnych potrzeb i upodobań, dodatkiem. Nie sposób stwierdzić, iż usługa lokalizacji stanowi niezbędny element umożliwiający realizację zawartej ze Spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, której świadczenia oczekuje każdy lub większość spośród konsumentów zawierających umowę ze Spółką. Odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej znalazły jednak walory przedmiotowej usługi, która, mimo iż w ocenie Prezesa Urzędu powinna być świadomie wybranym elementem oferty, może przejawiać pozytywną wartość dodaną, w postaci zapewnienia możliwości lokalizacji karty SIM pozwalającej poznać miejsce pobytu dziecka lub bliskiej osoby.

W zakresie czynników obrazujących wagę naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka naruszała i w dalszym ciągu narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów

ustawy jest znaczny. Praktyka stwierdzona w pkt I.4 decyzji jest przejawem obniżenia przez Polkomtel, będącą jednym z liderów na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, standardów kontraktowania wynikających wprost z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Spółka poprzez niedopełnienie obowiązków w tym zakresie, korzysta z dokonanych preaktywacji w ten sposób, iż pobiera z ich tytułu opłaty, których wysokość w przeliczeniu na miesiąc nie jest znacząca, zatem może doprowadzić do przeoczenia przez konsumenta faktu jej świadczenia i pobierania z tego tytułu płatności. W przypadku usługi „Gdzie jest Bliski” płatność poza kwotą abonamentu wynosi 5 zł za każdy kolejny miesiąc świadczenia usługi. Mając jednak na uwadze liczbę kontraktów oraz okres stosowania praktyki może to stanowić istotne źródło przychodu po stronie Spółki, co przykładowo obrazują dane z tabeli zamieszczonej na 34 stronie decyzji, z których wynika, iż wysokość przychodu po stronie Spółki z tego tytułu, który za okres od 1 stycznia 2017 r. do 18 kwietnia 2018 r. to *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych (zgodnie z danymi zawartymi w drugiej kolumnie tabeli zamieszczonej na 34 stronie niniejszej decyzji).

W przypadku przedmiotowej usługi analiza danych liczbowych zamieszczonych w tabeli stanowiącej załącznik nr 4 do niniejszej decyzji wskazuje, że konsumenci dezaktywują usługę „Gdzie jest Bliski” zarówno w okresie płatnym, jak i bezpłatnym.

W pkt I.4 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Gdzie jest Bliski” pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł (słownie: *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.4 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o **10%**.

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.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.4 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **4.932.158 złotych**

(słownie: cztery miliony dziewięćset trzydzieści dwa tysiące sto pięćdziesiąt osiem złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.5 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.5 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania, liczbę aktywnych kontraktów oraz 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 uokik).

Usługa „Transmisja danych do IPLA” do oferty Spółki w modelu aktywacji automatycznej, opisanym w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 13 kwietnia 2018 r., wprowadzona została *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Okres stosowania praktyki rozpoczyna się z dniem pobrania pierwszej opłaty za daną usługę po jej przekształceniu się w usługę płatną, tj. po upływie drugiego pełnego okresu rozliczeniowego. Okres stosowania przez Polkomtel praktyki stwierdzonej w pkt I.5 decyzji przekracza 12 miesięcy, co pozwoliło na zakwalifikowanie jej jako praktyki długotrwałej.

Prezes Urzędu w wymiarze kwoty bazowej uwzględnił również *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Wyżej wymienione okoliczności wraz *[tajemnica przedsiębiorstwa]* liczbą aktywnych kontraktów miały wpływ na wymiar przyjętej kwoty bazowej.

W tym miejscu wskazać należy, że zgodnie z przekazaną przez Polkomtel informacją, liczba aktywnych kontraktów na dzień 18.04.2018 r., w których świadczona była „Usługa transmisja danych do IPLA” wynosiła *[tajemnica przedsiębiorstwa]* (kolumna trzecia tabeli na s. 34). Ponadto, analiza danych liczbowych dotyczących automatycznych aktywacji ww. usługi (na podstawie aktywacji dokonanych od początku stycznia 2017 r. do kwietnia 2018 r., jak również dezaktywacji dokonanych przez konsumentów w okresie płatnym oraz bezpłatnym - załącznik nr 4 do decyzji) prowadzi do wniosku, że na *[tajemnica*

przedsiębiorstwa] aktywacji „Usługi transmisji danych do IPLA” w przedmiotowym okresie, liczba kontraktów, w przypadku których nie złożono dyspozycji dezaktywacji usługi w tym okresie wynosiła *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Biorąc pod uwagę długotrwały okres aktywnego oferowania przedmiotowej usługi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* oraz omówione powyżej dane liczbowe odnoszące się do aktywnych kontraktów obejmujących ww. usługę, należy uznać, iż praktyką Polkomtel opisaną w pkt I.5 decyzji objęty jest szeroki krąg konsumentów.

Prezes Urzędu uwzględnił również wzbogacający charakter przedmiotowej usługi, która umożliwia konsumentom dostęp do serwisu multimedialnego. Jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, świadomej decyzji konsumenta należy pozostawić aktywację usługi o takim charakterze. Nie sposób stwierdzić, iż usługa umożliwiająca korzystanie z audiowizualnych usług medialnych typu „video on-line” należy do standardowych, których świadczenia oczekuje każdy konsument zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej znalazł jednak użytkowy charakter przedmiotowej usługi, która, mimo iż w ocenie Prezesa Urzędu powinna być świadomie wybranym elementem oferty, może przejawiać pozytywną wartość dodaną, zapewniającą określone świadczenia na rzecz konsumenta.

W zakresie czynników obrazujących wagę naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka naruszała i w dalszym ciągu narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy jest znaczny. Praktyka stwierdzona w pkt I.5 decyzji jest przejawem obniżenia przez Polkomtel, będącą jednym z liderów na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, standardów kontraktowania wynikających wprost z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Spółka poprzez niedopełnienie obowiązków w tym zakresie, korzysta z dokonanych preaktywacji w ten sposób, iż pobiera z ich tytułu opłaty, których wysokość w przeliczeniu na miesiąc nie jest znacząca, zatem może doprowadzić do przeoczenia przez konsumenta faktu jej świadczenia i pobierania z tego tytułu płatności. Wskazać również należy, iż w przypadku zastosowanego przez Spółkę dwumiesięcznego okresu bezpłatnego, ryzyko, iż konsument zapomni dokonać zlecenia dezaktywacji usługi, której świadczenia nie oczekiwał, znacznie wzrasta. Mając na uwadze liczbę kontraktów i okres stosowania praktyki, pobierane opłaty z tytułu preaktywacji ww. usługi mogą stanowić istotne źródło przychodu po stronie Spółki (co przykładowo w odniesieniu do okresu od 1 stycznia 2017 r. do 18 kwietnia 2018 r. obrazują dane z tabeli zamieszczonej na stronie 34 decyzji, wskazując w drugiej kolumnie jako kwotę przychodu *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych).

[tajemnica przedsiębiorstwa]. Analiza danych ww. tabeli wskazuje iż w 2017 r. Spółka automatycznie aktywowała usługę „Transmisji danych do IPLA” u *[tajemnica przedsiębiorstwa]* konsumentów, co daje średnio *[tajemnica przedsiębiorstwa]* automatyczne aktywacje w miesiącu.

[tajemnica przedsiębiorstwa] która świadczy o tym, że gdyby konsument mógł swobodnie zdecydować na etapie zawierania umowy, czy chce korzystać z przedmiotowej usługi, to jest wysoce prawdopodobne, że nie zdecydowałby się na to.

W pkt I.5 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Transmisji danych do IPLA” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się

umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł (słownie: *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.5 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o **10%**.

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.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.5 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **4.932.158 złotych** (słownie: cztery miliony dziewięćset trzydzieści dwa tysiące sto pięćdziesiąt osiem złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.6 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.6 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres

stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania oraz liczbę aktywnych kontraktów oraz 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 uokik).

Usługa „Transmisji danych do HBO GO” do oferty Spółki, w modelu aktywacji automatycznej, opisanym w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 13 kwietnia 2018 r., wprowadzona została *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Okres stosowania praktyki, który został uwzględniony przez Prezesa Urzędu dla potrzeb ustalenia kary pieniężnej, rozpoczął się w chwili pobrania pierwszej płatności za jej świadczenie, tj. po przekształceniu się w usługę płatną po upływie drugiego pełnego okresu rozliczeniowego jej świadczenia. Okres stosowania przez Polkomtel praktyki stwierdzonej w pkt I.6 decyzji, polegającej na pobieraniu płatności za usługę „Transmisji danych do HBO GO” przekracza 12 miesięcy, co pozwoliło na zakwalifikowanie jej jako praktyki długotrwałej.

W wymiarze kwoty bazowej uwzględniony został również *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Wyżej wymieniona okoliczność przełożyła się na *[tajemnica przedsiębiorstwa]* liczbę aktywnych kontraktów - zgodnie z przekazanymi przez Spółkę danymi, na dzień 24 października 2018 r. wynosiła ona *[tajemnica przedsiębiorstwa]*. Na dzień 18 kwietnia 2018 r. liczba aktywnych kontraktów kształtowała się natomiast na poziomie *[tajemnica przedsiębiorstwa]* kontraktów (kolumna trzecia tabeli na s. 34).

Prezes Urzędu uwzględnił również wzbogacający charakter przedmiotowej usługi, która umożliwia konsumentom korzystanie z kodowanych audiowizualnych usług medialnych typu video on-line. Jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, świadomej decyzji konsumenta należy pozostawić aktywację usługi o takim charakterze. Nie sposób stwierdzić, iż usługa umożliwiająca korzystanie z audiowizualnych usług medialnych typu „video on-line” należy do standardowych usług, których świadczenia oczekuje zwykle konsument zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej znalazł jednak użytkowy charakter przedmiotowej usługi, która, mimo iż w ocenie Prezesa Urzędu powinna być świadomie wybranym elementem oferty, może przejawiać pozytywną wartość dodaną, w postaci możliwości dostępu do serwisu HBO GO.

W zakresie czynników obrazujących wagę naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka naruszała i w dalszym ciągu narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy jest znaczny. Praktyka stwierdzona w pkt I.6 decyzji jest przejawem obniżenia przez Polkomtel, będącą jednym z liderów na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, standardów kontraktowania wynikających wprost z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Spółka poprzez niedopełnienie obowiązków w tym zakresie, korzysta z dokonanych preaktywacji w ten sposób, iż pobiera z ich tytułu opłaty, których wysokość w przeliczeniu na miesiąc nie jest znacząca, zatem może doprowadzić do przeoczenia przez konsumenta faktu jej świadczenia i pobierania z tego tytułu płatności. Wskazać również należy, iż w przypadku zastosowanego przez Spółkę dwumiesięcznego okresu bezpłatnego, ryzyko, iż konsument zapomni dokonać zlecenia dezaktywacji usługi, której świadczenia nie oczekiwał, znacznie wzrasta. Mając na uwadze liczbę kontraktów

i okres stosowania praktyki, pobierane opłaty z tytułu preaktywacji ww. usługi mogą stanowić istotne źródło przychodu po stronie Spółki (co przykładowo w odniesieniu do okresu od 1 stycznia 2017 r. do 18 kwietnia 2018 r. obrazują dane z tabeli zamieszczonej na 34 stronie decyzji, kolumna druga, zgodnie z którymi przychód z preaktywacji przedmiotowej usługi w ww. okresie wyniósł [tajemnica przedsiębiorstwa] zł).

W pkt I.6 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Transmisji danych do HBO GO” pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (słownie: [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.6 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o **10%**.

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.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.6 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **2.818.376 złotych** (słownie: dwa miliony osiemset osiemnaście tysięcy trzysta siedemdziesiąt sześć złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.7 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.7 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania oraz liczbę aktywnych kontraktów oraz 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 uokik).

Usługa „Plus Music News” *[tajemnica przedsiębiorstwa]* wprowadzona do oferty została *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Okres stosowania praktyki uwzględniony przez Prezesa Urzędu dla celów określenia wysokości kary pieniężnej rozpoczyna się z dniem pobrania pierwszej opłaty za daną usługę po jej przekształceniu się w usługę płatną, tj. po upływie pierwszego okresu rozliczeniowego dla pierwszych aktywacji.

Prezes Urzędu w wymiarze kwoty bazowej uwzględnił również *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Ustalając wysokość kwoty bazowej, stanowiącej podstawę do obliczenia wysokości wymiaru kary za praktykę opisaną w pkt I.7 decyzji, Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, iż według stanu na dzień *[tajemnica przedsiębiorstwa]* Spółka nadal stosuje praktykę pobierania opłat z tytułu wcześniejszych jej preaktywacji.

Prezes Urzędu uwzględnił również liczbę aktywnych kontraktów w których świadczona jest preaktywowana uprzednio usługa „Plus Music News”, która na dzień 4.12.2018 r. wynosiła *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Okres stosowania przez Polkomtel praktyki stwierdzonej w pkt I.7 decyzji, polegającej na pobieraniu płatności za usługę „Plus Music News” przekroczył 12 miesięcy, tym samym praktykę tę należy uznać za długotrwałą.

Prezes Urzędu uwzględnił również charakter przedmiotowej usługi umożliwiającej konsumentowi zapoznanie się z ofertą utworów muzycznych dostępnych w serwisie, poprzez dostarczany biuletyn. Jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, świadomej decyzji konsumenta należy pozostawić wolę aktywacji usługi o takim charakterze. Nie sposób stwierdzić, iż usługa o rozrywkowym charakterze należy do standardowych, których świadczenia oczekuje każdy konsument zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej znalazł jednak użytkowy charakter przedmiotowej usługi, która, mimo iż w ocenie Prezesa Urzędu

powinna być świadomie wybranym elementem oferty, może przejawiać pozytywną wartość dodaną dla pewnej grupy abonentów.

W wymiarze kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił również przychód po stronie Spółki z preaktywacji dokonanych w okresie 1.01.2017 - 18.04.2018 r., który, zgodnie z danymi zawartymi w tabeli zamieszczonej na 34 stronie niniejszej decyzji wyniósł *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych (kolumna druga).

W zakresie czynników obrazujących wagę naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka naruszała i w dalszym ciągu narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy jest znaczny. Praktyka stwierdzona w pkt I.7 decyzji jest przejawem obniżenia przez Polkomtel, będącą jednym z liderów na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, standardów kontraktowania wynikających wprost z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Spółka, poprzez niedopełnienie obowiązków w tym zakresie, korzysta z dokonanych preaktywacji w ten sposób, iż pobiera z ich tytułu opłaty, których wysokość w przeliczeniu na miesiąc nie jest znacząca, zatem może doprowadzić do przeoczenia przez konsumenta faktu jej świadczenia i pobierania z tego tytułu płatności.

W pkt I.7 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Plus Music News” pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł (słownie: *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.7 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o **10%**.

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.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.7 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **3.522.970 złotych** (słownie: trzy miliony pięćset dwadzieścia dwa tysiące dziewięćset siedemdziesiąt złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.8 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.8 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania oraz liczbę aktywnych kontraktów oraz 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 uokik).

Prezes Urzędu ustalając kwotę bazową uwzględnił, iż usługa „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” w ofercie Spółki występuje od *[tajemnica przedsiębiorstwa]* (przy czym należy uwzględnić okoliczność, że relewantne dla okresu stosowania praktyki są płatności pobrane po wejściu w życie upk, tj. 25 grudnia 2014 r.).

Okres stosowania przez Polkomtel praktyki stwierdzonej w pkt I.8 decyzji, polegającej na pobieraniu płatności za usługę „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” przekracza 12 miesięcy, co pozwoliło na zakwalifikowanie jej jako praktyki długotrwałej.

Prezes Urzędu w wymiarze kwoty bazowej uwzględnił również długość aktywnego oferowania przedmiotowej usługi, tj. *[tajemnica przedsiębiorstwa]*.

Okolicznością wpływającą na wysokość kwoty bazowej jest *[tajemnica przedsiębiorstwa]* liczba *[tajemnica przedsiębiorstwa]* aktywnych kontraktów, w których usługa ta była nadal świadczona konsumentom, u których wcześniej Spółka dokonała jej preaktywacji (stan na dzień 24 października 2018 r.).

Prezes Urzędu zważył również charakter usługi polegającej na aktywacji na dobę połączeń bez limitu na numery stacjonarne do wykorzystania na połączenia z krajowymi numerami stacjonarnymi, uznając, iż usługa ta dotyczy świadczeń zwykle realizowanych w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Nie można jej zatem ocenić

w identyczny sposób, jak usług wskazanych w pkt I.1 - I.7, co znalazło odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej jej dotyczącej. Prezes Urzędu uwzględnił bowiem, iż przedmiotowa usługa umożliwia konsumentom wykonywanie połączeń telefonicznych, a zatem usług, których świadczenia oczekują zwykle konsumenci zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej znalazły również przychody po stronie Spółki z preaktywacji przedmiotowej usługi dokonanych w okresie od 1.01.2017 r. - 18.04.2018 r., w kwocie [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych, zgodnie z danymi zawartymi w tabeli zamieszczonej na stronie 34 niniejszej decyzji, kolumna druga.

W pkt I.8 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

W ocenie Prezesa Urzędu, omówione wyżej okoliczności przesadzają o ustaleniu kwoty bazowej na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (słownie: [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.7 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 10%.

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.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.8 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **1.409.188 złotych** (słownie: milion czterysta dziewięć tysięcy sto osiemdziesiąt osiem złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.9 rozstrzygnięcia decyzji

Ustalając wysokość kwoty bazowej właściwej w przypadku praktyki opisanej w pkt I.9 decyzji, Prezes Urzędu, poza omówionymi powyżej okolicznościami wspólnymi dla każdej z praktyk (tj. etapem, na którym praktyka się przejawia, uprzednim naruszeniem przepisów ustawy przez Polkomtel oraz nieumyślnością naruszenia) wziął pod uwagę również czynniki indywidualne właściwe dla przedmiotowej usługi, takie jak: okres stosowania praktyki, charakter usługi, długość aktywnego jej oferowania oraz liczbę aktywnych kontraktów oraz 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 uokik).

„Bezpieczny Internet” w modelu aktywacji automatycznej w ofercie Spółki występuje od *[tajemnica przedsiębiorstwa]*. Okres stosowania praktyki rozpoczyna się z dniem pobrania pierwszej opłaty za daną usługę po jej przekształceniu się w usługę płatną. Okres stosowania przez Polkomtel kwestionowanej praktyki przekracza 12 miesięcy, co pozwoliło Prezesowi Urzędu na zakwalifikowanie praktyki jako długotrwałej.

Prezes Urzędu w wymiarze kwoty bazowej uwzględnił również długość aktywnego oferowania przedmiotowej usługi, tj. *[tajemnica przedsiębiorstwa]*. Uwzględniona została również liczba aktywnych kontraktów z usługą „Bezpieczny Internet” - wg stanu na 18.04.2018 r. były to *[tajemnica przedsiębiorstwa]* umowy. Natomiast według stanu na 24 października 2018 r. Spółka świadczy ww. usługę w *[tajemnica przedsiębiorstwa]* kontraktach.

Ponadto Prezes Urzędu rozważył również charakter usługi polegającej na pobieraniu stałej opłaty w wysokości do 20 zł miesięcznie za transmisję danych niezależnie od wielkości rzeczywistej ilości wysłanych i odebranych danych, przy czym w przypadku wygenerowanego użycia transmisji danych (wysłanych i odebranych) poniżej 300 MB opłata ta pobierana jest w pomniejszonej wysokości. Ponadto usługa transmisji danych jest jedną z usług zwykle oferowanych w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Nie można jej zatem ocenić w identyczny sposób, jak usług wskazanych w pkt I.1 - I.7, co znazało odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej jej dotyczącej.

Odzwierciedlenie w wymiarze kwoty bazowej znalazły również przychody po stronie Spółki z preaktywacji przedmiotowej usługi dokonanych w okresie od 1.01.2017 r. - 18.04.2018 r., w kwocie *[tajemnica przedsiębiorstwa]* złotych, zgodnie z danymi zawartymi w tabeli zamieszczonej na 34 stronie niniejszej decyzji (kolumna druga).

W pkt I.9 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki polegające na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Bezpieczny Internet” pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

W ocenie Prezesa Urzędu, omówione wyżej okoliczności przesadzają o ustaleniu kwoty bazowej na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (słownie: [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych).

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

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.7 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Polkomtel praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 10%.

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.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.9 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **704.594 złotych** (słownie: siedemset cztery tysiące pięćset dziewięćdziesiąt cztery złote). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r., czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, 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 51101010100078782231000000.

Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, 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, 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 praktyk naruszających 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 **62,40 zł (słownie: sześćdziesiąt dwa złote czterdzieści 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.

Zgodnie z art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 369) w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1360 ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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 (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 300 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 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.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

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.

Załączniki:

1. lista wzorców stosowanych przez Polkomtel w obrocie konsumenckim zawierających postanowienia dotyczące przedmiotowych usług na dzień 27.12.2016 r. z podziałem na usługi;
2. lista wzorców stosowanych przez Polkomtel w obrocie konsumenckim zawierających postanowienia dotyczące przedmiotowych usług na dzień 30.11.2017 r. z podziałem na usługi;
3. lista wzorców stosowanych przez Polkomtel w obrocie konsumenckim na dzień doręczenia zawiadomienia o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (tj. 18.04.2018 r.) z podziałem na usługi;
4. dane liczbowe dotyczące konsumentów korzystających z usług preaktywowanych przez Polkomtel.

Otrzymuje:

1. *[tajemnica przedsiębiorstwa]*
2. a/a

z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
DYREKTOR
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów
Konsumentów
Izabela Szewczyk-Krzyżanowska