

## Polityka karania w wybranych decyzjach Prezesa UOKiK dotyczących sektora telekomunikacyjnego

### Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Decyzja Prezesa UOKiK z 20 grudnia 2016 r., RPZ 10/2016 wobec PGT S.A.
- III. Decyzja Prezesa UOKiK z 27 grudnia 2016 r., DDK 20/2016 wobec T-Mobile Polska S.A.
- IV. Decyzja Prezesa UOKiK z 29 sierpnia 2016 r., RPZ 4/2016 wobec INEA S.A.
- V. Podsumowanie

### Streszczenie

Sektor telekomunikacyjny jest częstym przedmiotem monitoringu i analiz UOKiK z racji częstotliwości naruszeń występujących na rynku tych usług. Wydane pod koniec 2016 r. decyzje poświęcone temu sektorowi dotyczą szeregu niedozwolonych praktyk, sposobów ich skutecznego eliminowania z rynku przy jednoczesnym zapewnieniu korzyści dla konsumentów w przypadku stwierdzenia naruszeń przepisów uokik.

**Słowa kluczowe:** ochrona konsumentów; zbiorowe interesy konsumentów; niedozwolone praktyki; sektor telekomunikacyjny; decyzja.

**JEL:** K10

### I. Wprowadzenie

Sektor telekomunikacyjny należy do jednych z priorytetowych obszarów działania UOKiK. Wynika to między innymi z dużej liczby skarg konsumentów na firmy telekomunikacyjne (Sowa, 2016). W artykule przytoczone zostaną przykłady decyzji wydanych pod koniec 2016 r. Okres ten, nazywany w branży telekomunikacyjnej czarnym grudniem ze względu na wysokość i ilość kar nałożonych m.in. na PGT S.A., T-Mobile Polska, Orange, Polkomtel czy Cyfrowy Polsat, jest odpowiedzią na liczne sygnały o nieprawidłowościach zgłaszanych przez konsumentów (Sowa, 2017).

Celem artykułu jest omówienie wybranych praktyk uznanych przez Prezesa UOKiK za naruszające zbiorowe interesy konsumentów oraz przedstawienie środków przyjętych w decyzjach, które mają za zadanie wyeliminowanie nieprawidłowości z rynku. Kary finansowe nakładane na przedsiębiorców mają pełnić funkcje represyjną. Jednak ponieważ są one obniżane przez sądy w następstwie składanych przez przedsiębiorców odwołań, nie do końca mogą realizować swoje

\* Doktorantka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie.

zadanie polegające na eliminowaniu zjawisk antykonsumenckich. W 2015 r. zaczęto stosować tzw. rekompensatę publiczną, która ma obok kar spełniać funkcję represyjną. Wymaga ona poniesienia kosztów przez przedsiębiorcę oraz zastosowania środków mających na celu usunięcie skutków naruszenia praktyki wobec aktualnych i byłych konsumentów.

## II. Decyzja Prezesa UOKiK z 20 grudnia 2016 r. RPZ 10/2016 wobec PGT S.A.

W pierwszej kolejności zostanie omówiona decyzja z dnia 20 grudnia 2016 r. w sprawie przeciwko spółce PGT S.A. z siedzibą w Warszawie działającej pod nazwą Telefonía Polska Razem (dalej: Spółka). Prezes Urzędu podjął działania w następstwie analizy licznych skarg konsumentów oraz zawiadomień miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów informujących o podejrzeniu stosowania przez Spółkę zakazanych przez ustawę praktyk.

W pkt 1 decyzji UOKiK stwierdził naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, które polegało na wprowadzającym w błąd informowaniu o tożsamości Spółki. Podczas rozmów z konsumentami przedstawiano im ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych, podając się przy tym za dotychczasowego dostawcę usług, z którego korzystali konsumenci. Podczas rozmów telefonicznych konsultanci prowadzili rozmowy w taki sposób, żeby konsumenci nie zorientowali się, że rozmowa dotyczy oferty Spółki, a nie przedsiębiorcy, z usług którego korzystali. W wypadku wskazania niewłaściwego przedsiębiorcy konsultant prostował „przejęzyczenie” i dostosowywał się do informacji udzielonych przez konsumenta. Konsultanci nie informowali, że przedstawiają ofertę Spółki, udzielając nieprawdziwych informacji, oraz że działają w imieniu różnych dostawców, dopasowując się do informacji otrzymanych przez konsumenta. Przeciętny konsument mógł więc uznać, że propozycja obniżenia abonamentu pochodzi od przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, z którego usług aktualnie korzysta. Z kolei powoływanie się na relacje z obecnym dostawcą stanowiło dodatkową okoliczność, która powodowała uwiarygodnienie tożsamości jego rozmówcy, wzbudzając przy tym zaufanie konsumentów. Zatem Spółka błędnie informowała o przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu rozmowy, lub wizyty, przedstawiając dokumenty jako zmianę warunków umów zawartych z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie stanowiło zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z PGT S.A. i wiązało się ze zmianą usługodawcy<sup>1</sup>.

W pkt 2 decyzji wskazano, że Spółka utrudniała konsumentom odstąpienie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez niewydawanie im egzemplarza oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia zawarcia umowy. Powyżej opisywana praktyka naruszała dobre obyczaje wyrażające się w nakazie rzetelnego traktowania konsumentów w procesie zawierania umowy. W szczególności, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa czy na odległość, dysponowanie przez konsumenta dokumentami potwierdzającymi zawarcie umowy jest kluczowe. Tylko w ten sposób ma on odpowiedni dostęp do pełnej informacji o wszystkich postanowieniach zawartej umowy oraz wynikających z niej praw i obowiązków, w tym i prawa do odstąpienia od umowy. W związku z powyższym praktyki zarzucone Spółce mogły naruszać pozaekonomiczne i ekonomiczne interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym, na etapie zawierania umowy oraz na etapie wykonywania umowy.

<sup>1</sup> Dec. Prezesa UOKiK z 20.12.2016 r. RPZ 10/2016.

Warte podkreślenia jest, że praktyka opisana w pkt 1 sentencji decyzji poza tym, że godzi w prawo konsumentów do uzyskania rzetelnych informacji o tożsamości Spółki, przedmiocie jej oferty i rzeczywistym celu wizyty kuriera w miejscu zamieszkania konsumenta, ma bezpośredni wpływ na sytuację ekonomiczną konsumenta, w sytuacji, gdy konsument zawarł umowę z dotychczasowym dostawcą usług na czas oznaczony, a jej termin jeszcze nie upłynął. W takim wypadku jednostronne rozwiązanie umowy przez konsumenta powoduje, co do zasady, obowiązek zwrotu kosztów udzielonych mu ulg. Z kolei w związku z tym, że Spółka oferowała konsumentom tylko usługi telefonii stacjonarnej, zawarcie z nią umowy mogło powodować konieczność zawarcia dodatkowej umowy, by móc korzystać z innych usług, które u innych dostawców funkcjonują w pakiecie.

Zawarta w 2 pkt decyzji praktyka polegająca na niewydawaniu dokumentów uniemożliwiała konsumentom weryfikację praw i obowiązków umownych. Dodatkowo opisywana praktyka utrwałała błędne przekonanie o przedsiębiorcy, z którym podpisano umowę, jak i o jej przedmiocie. Konsument ponadto mógł nie wiedzieć o możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy w terminie i kontynuować umowę ze Spółką, co miało wpływ na ekonomiczne interesy konsumentów na etapie zawierania i wykonywania umowy<sup>2</sup>.

Opisywana praktyka stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym<sup>3</sup> (dalej: upnpr) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów. W decyzji podkreślono, że ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Spółka działała umyślnie, naruszając zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>4</sup> (dalej: uokik). Spółka miała świadomość swoich działań, jednakże nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem ani otrzymanych skarg konsumenckich, ani działań podejmowanych wobec niej przez rzeczników konsumentów oraz inne organy<sup>5</sup>.

W związku z powyższym przy kalkulacji kary Urząd nie znalazł okoliczności łagodzących. Wziął natomiast pod uwagę następujące okoliczności obciążające: umyślność działania Spółki oraz znaczny zasięg terytorialny naruszenia, tym samym nakładając maksymalną karę, którą przewidują przepisy, tj. blisko 10 proc. obrotu osiągniętego w poprzednim roku, co stanowiło ponad 1,97 mln zł. Spółka odwołała się od decyzji.

### **III. Decyzja Prezesa UOKiK z 27 grudnia 2016 r. DDK 20/2016 wobec T-Mobile Polska S.A.**

Informacje płynące z rynku doprowadziły do wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W decyzji z dnia 27 grudnia 2016 r.<sup>6</sup> uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik, zachowanie T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Spółka), polegające na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom następujących usług: serwis „Granie na Czekanie”, „Szafa Gra” oraz usługę dodatkową „Prenumerata”, pomimo niezyskania w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody

<sup>2</sup> Ibidem, s. 34.

<sup>3</sup> Dz.U. Nr 171, poz. 1206 ze zm.

<sup>4</sup> t.j. Dz.U 2017, poz. 229.

<sup>5</sup> Ibidem, s. 52.

<sup>6</sup> Dec. Prezesa UOKiK z 27.12.2016 r. DDK 20/2016.

na dodatkową płatność za wspomniane usługi, co narusza art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta<sup>7</sup> (dalej: upk) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

W ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia art. 10 ust. 1 upk. W związku z powyższym w decyzji została omówiona kwestia dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, wyraźna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz moment jej udzielenia<sup>8</sup>. W decyzji podkreślono, że stwierdzenie czy określona płatność ma charakter dodatkowy znaczenie będzie miało, czy wykracza ona poza kwotę miesięcznego abonamentu. Serwis „Granie na Czekanie”/„Szafa Gra” oraz usługa „Prenumerata” są dodatkowymi opcjami. Bez ich aktywowania umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie traci na swojej użyteczności<sup>9</sup>. Odnosząc się do wyraźnej zgody na dodatkową płatność, w decyzji podkreślono, że „przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy”<sup>10</sup>. Za wyrażenie wyraźnej zgody Spółka uznawała podpisanie przez konsumenta oświadczenia o zapoznaniu się z dokumentami składającymi się na umowę, które nie zawierało informacji odnoszącej się do serwisu „Granie na Czekanie”/„Szafa Gra” lub usługi „Prenumerata”. Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, zdaniem Prezesa UOKiK, podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z wzorcami umów składającymi się na umowę nie może oznaczać udzielenia wyraźnej zgody na dodatkowe płatności. Konsument, podpisując takie oświadczenie, może nie wiedzieć o domyślnie aktywowanych usługach oraz związanych z nimi płatnościach. Zgoda konsumenta musi być wyraźna, nie może więc być dorozumiana z innych oświadczeń, w tym z oświadczenia o zapoznaniu się z wzorcami umów dotyczącymi przedmiotowych serwisów<sup>11</sup>.

Ponadto podobna sytuacja miała miejsce w odniesieniu do usług telekomunikacyjnych przedpłaconych (*pre-paid*), gdyż Spółka również i w tym przypadku nie uzyskiwała od konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z przedmiotowymi usługami. W usługach *pre-paid*, udzielenie zgody następowało przez doładowanie konta za min. 5 zł (dokonanie czynności faktycznej). I w tym przypadku aktywność konsumenta, polegająca na chęci korzystania z usług telekomunikacyjnych, nie mogła oznaczać jednocześnie zgody i chęci korzystania z serwisu „Granie na Czekanie”/„Szafa Gra” lub usługi „Prenumerata”<sup>12</sup>. Istotnym również aspektem jest moment wyrażenia wyraźnej zgody przez konsumenta. Zgoda (zgodnie z art. 10 upk) powinna być wyrażona przed podpisaniem umowy lub przed złożeniem oświadczenia woli w inny sposób (dotyczy usług *pre-paid*, zawarcia/przedłużenia umowy poprzez stronę internetową).

Charakter publicznoprawny sprawy polegał na stosowaniu przez Spółkę wzorca umowy przewidującego domyślną aktywację serwisu „Granie na Czekanie”/„Szafa Gra” lub usługi dodatkowej „Prenumerata”. Działanie Spółki było analizowane pod kątem byłych i obecnych kontrahentów<sup>13</sup>. Na praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów narażony był każdy konsument będący

<sup>7</sup> Dz.U. 2014, poz. 827 ze zm.

<sup>8</sup> Ibidem, s. 19.

<sup>9</sup> Ibidem, s. 20–21.

<sup>10</sup> Ibidem, s. 20.

<sup>11</sup> Ibidem, s. 24.

<sup>12</sup> Ibidem, s. 25.

<sup>13</sup> Ibidem, s. 18.

klientem Spółki korzystający z usług telekomunikacyjnych, któremu domyślnie aktywowano serwis „Granie na Czekanie”/„Szafa Gra” lub usługi „Prenumerata”<sup>14</sup>.

W opisywanej sprawie Prezes UOKiK wziął pod uwagę działanie Spółki mające na celu zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W związku z tym, że praktyka dotyczyła trzech usług za datę zaniechania została uznana data, w której działania Spółki były podjęte w stosunku do wszystkich tych usług.

Zaniechanie praktyki z dniem 17 grudnia 2016 r. miało wpływ na wysokość kary nałożonej przez Prezesa UOKiK. Przy ustalaniu kwoty bazowej wzięto pod uwagę następujące czynniki: praktyka stosowana przez Spółkę godziła w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania kontraktu oraz przy wykonywania kontraktu; dodatkowo godziła ona zarówno w ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne interesy konsumentów; praktyka dotyczyła szerokiego kręgu konsumentów i miała charakter długotrwały. Pod uwagę wzięto również okoliczności łagodzące i obciążające. Do okoliczności łagodzących zaliczono kwestię zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz podjęte przez Spółkę działania (po otrzymaniu Szczegółowego Uzasadnienia Zarzutów) zmierzające do szybkiego i skutecznego zaniechania praktyki. Z kolei do okoliczności obciążających zaliczono znaczny zasięg naruszenia obejmujący terytorium całego kraju. W związku z powyższym kara wyniosła ponad 15 mln zł. Prezes UOKiK nałożył na Spółkę obowiązek publikacji decyzji. Spółka złożyła odwołanie od decyzji.

#### **IV. Decyzja Prezesa UOKiK z 29 sierpnia 2016 r. RPZ 4/2016 wobec INEA S.A.**

Po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec *INEA S.A.* z siedzibą w Poznaniu (dalej: Spółka) i po uprawdopodobnieniu stosowania niezgodnych z prawem praktyk, decyzją z dnia 29 sierpnia 2016 r. RPZ 4/2016<sup>15</sup> Prezes UOKiK nałożył na Spółkę obowiązek wykonania zobowiązania mający na celu usunięcie skutków naruszenia. Wydanie decyzji zobowiązującej było możliwe dzięki współpracy Spółki oraz złożonego przez nią wniosku o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 uokik. Warunkiem wydania decyzji zobowiązującej zgodnie z wyżej wymienionym przepisem jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- 2) złożenie wniosku przez przedsiębiorcę do zobowiązania się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- 3) uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań<sup>16</sup>.

Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegały zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik na proponowaniu abonentom w lutym oraz grudniu 2014 roku jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony. Zmiany te dotyczyły podwyższania cen świadczonych usług, pomimo iż umowy te nie powinny podlegać

<sup>14</sup> Ibidem, s. 28.

<sup>15</sup> Dec. Prezesa UOKiK z 29.08.2016 r. RPZ 4/2016.

<sup>16</sup> Ibidem, s. 27.

jednostronnym modyfikacjom w czasie ich trwania. Powyższe mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Podobna sytuacja dotyczyła umów zawartych na czas nieoznaczony. Niedozwolona praktyka w tym przypadku polegała na wprowadzeniu jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez podwyższanie cen świadczonych usług w sytuacji braku zawarcia w umowach postanowień uprawniających dostawcę usług do dokonywania jednostronnych zmian umów.

Dodatkowo niedozwolona praktyka zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 uokik polegała na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Miała sprowadzać się do informowania (w lutym oraz grudniu 2014 r.) abonentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług na co najmniej dwie usługi telekomunikacyjne, że w sytuacji braku akceptacji zaproponowanej przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy poprzez podwyższenie ceny jednej ze świadczonych usług telekomunikacyjnych są oni uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem jedynie w zakresie usługi objętej podwyżką. Powyższe mogło stanowić naruszenie przepisu art. 60a ust. 1 prawa telekomunikacyjnego<sup>17</sup>.

W toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego przez Delegaturę UOKiK w Poznaniu przedmiotem analiz były wzorce umów, Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, wzorce regulaminów promocji oraz cenniki wraz z zestawieniem liczby umów zawartych w 2014 r. Oceniono również wzory komunikatów w formie wiadomości e-mail, wysyłanych przez Spółkę do abonentów w lutym oraz grudniu 2014 r. Zgromadzone podczas postępowania wyjaśniającego materiały umożliwiły wszczęcie postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z analizy wzorów pism informujących o podwyżkach usług telewizji i dostępu do sieci Internet wynika, że wzrost opłat wynosił od 0,9 do 7,5 zł w zależności od rodzaju usługi i wybranego pakietu<sup>18</sup>. Podwyżki wiązały się z udostępnieniem nowych kanałów telewizyjnych, a w przypadku dostępu do sieci Internet z jego przyspieszeniem. W związku z powyższym sprawa miała charakter publicznoprawny, gdyż dotyczyła ochrony interesu wszystkich konsumentów, którzy byli klientami Spółki od 1 lutego 2014 roku do 1 lutego 2015 roku. Opisywane powyżej praktyki mieszczą się ponadto w ustawowym pojęciu praktyki rynkowej. Proponowanie podwyższenia opłat za świadczoną usługę telewizji cyfrowej, jak i za usługę dostępu do sieci Internet, w odniesieniu do umów zawartych na czas zarówno oznaczony, jak i nieoznaczony, mieściło się bowiem w działaniach związanych z produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 upnpr. Przypisanie przedsiębiorcy odpowiedzialności za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej opisanej w art. 4 ust. 1 upnpr wymaga wykazania, że doszło do naruszenia łącznie dwóch warunków: naruszenie musi godzić w dobre obyczaje oraz istotnie zniekształcać zachowanie rynkowe konsumenta. Naruszenie dobrych obyczajów w tym przypadku polegało na wykorzystywaniu przez Spółkę swojej uprzywilejowanej pozycji w stosunku do konsumenta. Cechą charakterystyczną umowy zawartej na czas oznaczony „jest trwałość treści zobowiązań stron w ustalonym przez nie czasie. W ograniczonym czasowo stosunku kontraktowym strony umawiają się na ściśle określone warunki. W zamian za niższą, promocyjną cenę świadczonych usług lub bogatszy w stosunku do oferty standardowej

<sup>17</sup> Ibidem, s. 1–2.

<sup>18</sup> Ibidem, s. 14.

wolumen tych usług, konsument zobowiązuje się do pozostawania w umowie przez oznaczony czas<sup>19</sup>. W związku z powyższym Spółka naruszyła zasadę *pacta sunt servanda*, dobrej wiary oraz uczciwości obrotu. Z kolei w umowach zawartych na czas nieoznaczony nie uwzględniono postanowień, które umożliwiałyby jednostronną ich modyfikację. W umowach zawarto jedynie określenie sposobu przeprowadzenia ewentualnej zmiany, takie jak terminy czy forma powiadomienia. Określenia te nie zawierały podstaw umożliwiających dokonanie zmiany oraz nie przedstawiały jego zakresu. Wyżej opisywana praktyka naruszała dobre obyczaje, ponieważ zmiana warunków nie została uwzględniona w umowie łączącej strony. Zmiana była przy tym istotna, gdyż dotyczyła podwyższenia podstawowego świadczenia konsumenta. Zniekształcenie zachowania przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy mogło polegać więc na podjęciu decyzji o rozwiązaniu umowy w wyniku przekazania mu przez Spółkę informacji wprowadzających w błąd co do skutecznej jednostronnej modyfikacji warunków umowy oraz na podjęciu przez konsumenta decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na mniej korzystnych warunkach.

Odnośnie do obowiązków informacyjnych zakwestionowanych w pkt 3 decyzji należy stwierdzić, że Prezes UOKiK uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Praktyka ta sprowadzała się do informowania abonentów, którzy zawarli umowy pakietowe, że w sytuacji braku akceptacji zaproponowanej jednostronnej zmiany warunków umowy polegającej na podwyższeniu ceny jednej ze świadczonych usług telekomunikacyjnych są uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem jedynie w zakresie usługi objętej podwyżką.

W opisywanej sprawie Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Prezes UOKiK stwierdził, że propozycja zasługuje na uwzględnienie. Obowiązek wykonania zobowiązań przez Spółkę został rozróżniony w zależności od świadczonej usługi, tj. usługi telewizyjnej i usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. W ramach tego podziału konsumenci zostali podzieleni na obecnych i byłych abonentów. Wśród obowiązków znalazło się: zaoferowanie możliwości obniżenia opłaty abonenckiej oraz możliwość zwrotu różnicy opłat, a w przypadku Internetu możliwość obniżenia przepływności usługi dostępu do sieci. Prezes nałożył na Spółkę obowiązek przekazania informacji o realizacji nałożonych zobowiązań w terminie 8 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

## V. Podsumowanie

Budowanie bezpiecznego rynku dla konsumentów jest celem działalności UOKiK (UOKiK, 2015). Urząd poprzez różne działania promujące prawidłowe postawy wśród przedsiębiorców oraz wykorzystując formy władcze dąży do zapewnienia skutecznej ochrony konsumentów. Do form władczych należą decyzje, a ich publikacja ma umożliwić przekazanie informacji jak najszerszemu kręgowi odbiorców, pełniąc przy tym funkcję edukacyjną i prewencyjną.

Wskazane powyżej orzeczenia Prezesa UOKiK miały na celu przybliżenie problematyki praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na rynku telekomunikacyjnym oraz kar nałożonych za ich stosowanie. W pierwszej omawianej decyzji dotyczącej spółki PGT S.A praktyka polegała nie tylko na działaniu wprowadzającym w błąd konsumentów co do tożsamości przedsiębiorcy, lecz także na utrudnianiu korzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Liczne

<sup>19</sup> Ibidem, s. 20.

okoliczności obciążające oraz brak łagodzących spowodował nałożenie kary w prawie maksymalnej wysokości. W orzeczeniu przeciwko T-Mobile naruszenie dotyczyło zagadnienia wyrażania zgody przez konsumenta na dodatkową płatność, jednak ze względu na zaniechanie praktyki kara została znacznie obniżona. Jako ostatnia została omówiona decyzja zobowiązująca wydana wobec INEA S.A. w celu przedstawienia innej formy eliminacji niedozwolonych praktyk polegających na jednostronnej zmianie warunków umów, naruszającej tym samym obowiązki określone w art. 10 upk.

Z analizy powyższych przykładów wynika, że na wysokość kary ma wpływ wiele czynników, w tym charakter naruszenia, długość stosowanej praktyki oraz współpraca przedsiębiorcy z Urzędem. Od tego czy przedsiębiorca współpracuje z UOKiK zależy jak potoczy się postępowanie oraz w jaki sposób zostanie zakończone. Poniekąd na kształt postępowania ma wpływ podstawa jego wszczęcia, to znaczy czy postępowanie zostało podjęte na podstawie skarg i zażądań, czy też jest wynikiem przeprowadzonych na rynku usług telekomunikacyjnych analiz. Badanie tego sektora znajduje się w stałym obszarze działań UOKiK, czego dowodem może być ostatnio podjęte postępowanie przeciwko spółce „Twoja Telekomunikacja”. Urząd będzie ocenił czy następujące kwestie: wprowadzanie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy, brak informacji o faktycznej wysokości opłat abonamentowych, utrudnianie odstąpienia od umowy, niedoręczanie wszystkich dokumentów po podpisaniu umowy oraz nieuprawnionym żądaniu opłat za niezamówione usługi dodatkowe, są stosowane w praktyce (UOKiK, 2017). Wskazane zarzuty pokazują aktualność problemów omówionych w niniejszym artykule.

W mojej ocenie nie wynika to z nieskuteczności polityki karania przedsiębiorców przez UOKiK, a raczej jest efektem tendencji sądów do obniżania kar w postępowaniu odwoławczym. W związku z powyższym funkcja represyjna decyzji traci na znaczeniu. Zastosowanie rekompensaty publicznej na podstawie art. 26 ust. 2 uokik może znacząco wpłynąć na tę tendencję i jednocześnie wpływać na indywidualną sytuację konsumentów. Niedookreśloność pojęcia „środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów”, pomimo krytycznych uwag przedsiębiorców, stanowi skuteczne narzędzie, jakim może posłużyć się UOKiK w celu poprawy indywidualnej sytuacji konsumenta.

## Bibliografia

- Sowa, B. (2016). Teleściema: Co czwarta skarga do UOKiK dotyczy sektora telekomunikacyjnego. *Dziennik Gazeta Prawna*, kwiecień.
- Sowa, B. (2017). UOKiK przykręca śrubę telekomom. *Dziennik Gazeta Prawna*, luty.
- UOKiK. (2015). *Polityka ochrony konkurencji i konsumentów*. Pozyskano z: file:///C:/Users/W%C5%82a%C5%9Bciciel/Downloads/polityka\_ochrony\_konkurencji\_i\_konsumentow%20(5).pdf.
- UOKiK. (2017). Twoja Telekomunikacja – postępowanie UOKiK. Komunikat prasowy, 15 lutego. Pozyskano z: [https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=12944](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12944).