

Sygn. akt XVII AmA 60/15

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 3 października 2016 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w następującym składzie:

Przewodniczący: SSO Bogdan Gierzyński

Protokolant: st. sekretarz sądowy Ewa Naróg

po rozpoznaniu w dniu 3 października 2016 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) **Spółka z o.o. z siedzibą w W. (dawniej (...) S.A. z siedzibą w W.)**

przeciwko **Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

**o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i nałożenie kary pieniężnej**

na skutek odwołania powoda od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 grudnia 2010 r., Nr (...)

1. Uchyla pkt II oraz ppkt 2 pkt III zaskarżonej Decyzji,
2. Znosi wzajemnie między stronami koszty postępowania.

**SSO Bogdan Gierzyński**

**Sygn. akt XVII AmA 60/15**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją z dnia 13 grudnia 2010 r., Nr (...) po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów:

I. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dn. 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50, poz. 331 ze zm.) działania przedsiębiorcy (...) S.A. (obecnie (...) Sp. z o.o.) z siedzibą w W., polegające na doręczaniu konsumentom „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla Abonentów” oraz „Regulaminu świadczenia przez (...) S.A. usług telekomunikacyjnych (...)”, obowiązujących od 1 lipca 2009 r. w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonych bardzo małą czcionką o kolorze niebieskim, a przez to utrudniającą percepcję ich treści przez konsumentów, co stanowi naruszenie obowiązku formułowania wzorca umowy jednoznacznie i w sposób zrozumiały, wynikającego z art. 385 § 2 k.c. i narusza jednocześnie dobre obyczaje poprzez brak rzetelnego traktowania konsumenta jako partnera umowy i nakazał zaniechanie jej stosowania;

II. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dn. 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50, poz. 331 ze zm.) działania przedsiębiorcy (...) S.A. polegające na utrudnianiu wykonywania przez konsumentów prawa do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w związku z wprowadzeniem do obrotu z konsumentami nowego „Regulaminu świadczenia

usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla Abonentów” oraz „Regulaminu świadczenia przez (...) S.A. usług telekomunikacyjnych (...)”, obowiązujących od dnia 1 lipca 2009 r., poprzez wprowadzanie w błąd co do możliwości i sposobu realizacji tego prawa, co wyczerpuje znamiona praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd określonej w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206) i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lipca 2009 r.;

III. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na (...) S.A. :

- 1) w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I. sentencji decyzji karę pieniężną w wysokości (...)płatną do budżetu państwa;
- 2) w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II. sentencji decyzji karę pieniężną w wysokości (...) płatną do budżetu państwa.

Od decyzji odwołanie złożył (...) Sp. z o.o. w W. zaskarżając ją w całości.

W zakresie rozstrzygnięcia zawartego w pkt. I. oraz pkt. III. ust. 1) zaskarżonej decyzji, tj. dotyczącego szaty graficznej wzorców umownych stosowanych przez Spółkę, zarzucił Prezesowi UOKiK:

1) iż błędnie oraz bez prowadzenia jakiegokolwiek postępowania dowodowego przyjął, że forma graficzna „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla Abonentów” oraz „Regulaminu świadczenia przez (...) S.A. usług telekomunikacyjnych (...)” (dalej zwanych „Regulaminami”) komunikowana klientom przez powoda od 5 maja do 1 czerwca 2009 roku w związku ze zmianami Regulaminów wprowadzаныmi od dnia 1 lipca 2009 r. była „nieczytelna, tj. sporządzona bardzo małą czcionką o kolorze niebieskim” a przez to „utrudniała percepcję (...) treści przez konsumentów”;

2) iż nie uwzględnił okoliczności, iż w kwestionowanej komunikacji Spółka wykorzystwała szatę graficzną de facto zaakceptowaną przez Prezesa Urzędu w ramach porozumienia dotyczącego zmian do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązującego od 1 stycznia 2006 r. do 1 lipca 2006 r., uwzględniając koniecznością pogodzenia swoich zobowiązań wobec klientów z odpowiedzialnością społeczną za korzystanie ze środowiska - zgodnie z zasadą zrównoważonego rozwoju gospodarczego, którą kieruje się ustawodawca, określając zakres i sposób wykonania obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów ustawy z dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;

3) iż bezzasadnie pominął następujące okoliczności kluczowe dla prawidłowego ustalenia podstawy faktycznej i prawnej podejmowanego rozstrzygnięcia:

(i) Regulaminy w kwestionowanej szacie graficznej nigdy nie funkcjonowały w obrocie konsumenckim bez listu przewodniego, który wydrukowany był dużą czytelną czcionką o kolorze czarnym na pierwszej stronie pisma kierowanego do klientów powoda od 5 maja do 1 czerwca 2009 roku,

(ii) zmiany Regulaminów komunikowane klientom widoczne były nie tylko w treści samych wzorców umownych, lecz również - jeżeli nie przede wszystkim – w listach przewodnich mających inną formę graficzną,

( (...)) prawo do wypowiedzenia umowy bez negatywnych konsekwencji odszkodowawczych (tzn. zwrotu ulgi udzielonej przy sprzedaży sprzętu telekomunikacyjnego) nie wynikało z treści Regulaminów - jak bezzasadnie przyjmuje Prezes Urzędu - lecz z treści przepisu art. 59<sup>1</sup> ustawy z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U z 2004 r., Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.), przy czym również komunikowane było przez Spółkę w treści listu przewodniego, dlatego szata graficzna Regulaminów nie mogła ani „uniemożliwiać” ani „utrudniać” odczytania informacji o prawie do wypowiedzenia umowy.

4) iż bez prowadzenia jakiegokolwiek postępowania dowodowego na tę okoliczność przyjął, jakoby Spółka nadal, tj. od 5 maja 2009 roku do chwili obecnej, komunikowała Regulaminy w formie określonej w pkt I zaskarżonej

decyzji, tj. „sporządzonej bardzo małą czcionką o kolorze niebieskim”, podczas gdy taka forma graficzna Regulaminów przyjęta została wyłącznie w związku z realizacją korespondencji hurtowej przesyłanej w okresie od 5 maja do 1 czerwca 2009 r. wraz z listami przewodnimi z informacją o zmianach wprowadzanych od 1 lipca 2009 r.; tym samym - nawet przy przyjęciu, iż działanie Spółki określone w pkt I zaskarżonej decyzji miało charakter praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, czemu powód przeczy - Prezes Urzędu nie miał żadnych podstaw, aby nakazać Spółce zaniechanie jej stosowania, ani tym bardziej aby uznać ją „długotrwałą” i zwiększyć z tego tytułu karę pieniężną nałożoną na Spółkę;

5) iż w sposób zamierzony pominął w rozstrzygnięciu znaną mu z urzędu okoliczność, że zmiany Regulaminów komunikowane klientom w od 5 maja do 1 czerwca 2009 r. nastąpiły wskutek dobrowolnej akceptacji przez Spółkę postulatów Prezesa Urzędu co do treści stosowanych wzorców umownych, a tym samym były zmianami korzystnymi dla konsumentów i wprowadzanymi w ich interesie - indywidualnym i zbiorowym; co więcej, Spółka jako jedyny z operatorów telefonii komórkowej, których Prezes Urzędu wezwał do zmiany warunków świadczenia usług telekomunikacyjnych w toku postępowania wyjaśniającego obejmującego kontrolę wzorców umownych stosowanych na rynku telefonii komórkowej, podjęła - wysokim kosztem organizacyjnym i finansowym - ryzyka związane ze zmianą Regulaminów, co jednoznacznie dowodzi nie tylko poszanowania prawa i Prezesa Urzędu jako organu władzy publicznej, lecz przede wszystkim szacunku wobec interesów konsumentów oraz uczciwości wobec konsumenta jako partnera umowy;

6) iż dyskryminuje powoda wobec jego bezpośrednich konkurentów na polskim rynku świadczenia detalicznych usług telekomunikacyjnych w ruchomych publicznych sieciach telefonicznych, mianowicie spółek: (...) Sp. z o.o. (operator sieci (...)), (...) Sp. z o.o. (operator sieci (...)) oraz (...) Sp. z o.o. (operator sieci (...)), z których wszyscy stosują w obrocie z konsumentami regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych w szacie graficznej takiej samej lub niemal takiej samej jak szata graficzna Regulaminów określona w pkt I zaskarżonej decyzji;

Odwołujący wskazał, że Prezes Urzędu błędnie uznał działania Spółki polegające na doręczaniu konsumentom Regulaminów obowiązujących od 1 lipca 2009 r. za „naruszenie obowiązku formułowania wzorca umowy jednoznacznie i w sposób zrozumiały, wynikającego z art. 385 § 2 k.c.” i naruszenie dobrych obyczajów „poprzez brak rzetelnego traktowania konsumenta jako partnera umowy”, a tym samym dopuścił się obrazy art. 26 ust. 1 uokik, art. 24 ust. 1 i 2 uokik, art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik poprzez ich zastosowanie w sytuacji, gdy nie było ku temu przesłanek, a tym samym obciążył powoda karą pieniężną bez podstawy prawnej, co uzasadnia zawarte w niniejszym odwołaniu żądanie udzielenia ochrony przez Sąd.

Jak stwierdził w dalszej części, Prezes Urzędu wywiódł naruszenie przez Spółkę obowiązków o charakterze publicznoprawnym i - wykraczając poza przyznane mu kompetencje ustawowe - pociągnął Spółkę do odpowiedzialności o charakterze represyjnym w oparciu o przepisy o charakterze cywilnoprawnym znajdujące zastosowanie w stosunkach prywatnoprawnych przy interpretacji wzorców umownych.

Spółka zaprzeczyła, jakoby naruszyła art. 385 § 2 k.c., zdecydowanie kwestionując uprawnienie Prezesa Urzędu do sankcjonowania naruszenia przepisów dotyczących interpretacji i przesłanek tzw. abuzywności wzorców umownych w postępowaniu administracyjnym bez uprzedniego umożliwienia przedsiębiorcy obrony przez tego rodzaju zarzutem na drodze sądowej, czyli w postępowaniu gwarantującym przedsiębiorcy równe prawa procesowe z organem władzy publicznej - zgodnie z wolą ustawodawcy, który przedmiotowe przepisy umieścił w ustawie z 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny („k.c.”), poddając ich stosowanie reżimowi ustawy z dn. 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego („k.p.c.”).

Odwołujący zakwestionował ponadto uprawnienie Prezesa Urzędu do wykorzystywania przyznanego mu władztwa publicznego, w szczególności środków o charakterze represji, w celu sankcjonowania działań sprzecznych z dobrymi obyczajami. Przekonanie Prezesa Urzędu o naruszeniu przez przedsiębiorcę dobrych obyczajów lub przepisów dotyczących wykładni wzorców umownych nie może być, w ocenie Odwołującego, wyłączną przesłanką pociągnięcia przedsiębiorcy do odpowiedzialności za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Interpretacja przepisów art.

24 ust. 1 i 2 uokik, której Prezes Urzędu dokonał w niniejszej sprawie, jest jego zdaniem sprzeczna zarówno z zasadą demokratycznego państwa prawa wyrażoną w art. 2 ustawy z dn. 2 kwietnia 1997 r. - Konstytucja RP, jak i z zasadami postępowania w sprawach odpowiedzialności o charakterze represyjnym wynikającymi z art. 42 Konstytucji RP.

W zakresie rozstrzygnięcia zawartego w pkt. II. oraz pkt. III. ust. 2) zaskarżonej decyzji, tj. dotyczącego działań pracowników placówek tworzących sieć sprzedaży powoda związanych z wypowiedzeniami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych składanych przez konsumentów w maju i czerwcu 2009 r., odwołujący zarzucił Prezesowi Urzędu:

7) iż bezpodstawnie przyjął, iż utrudnienia w obsłudze klientów składających wnioski rezygnacyjne nie były usprawiedliwione okolicznościami natury obiektywnej podnoszonymi przez Spółkę w toku postępowania administracyjnego, lecz wynikały z celowego i nieuczciwego działania pracowników punktów sprzedaży;

8) iż wadliwie przypisał Spółce odpowiedzialność za działania osób trzecich, mianowicie przedsiębiorców tworzących sieć sprzedaży Spółki, nie badając w toku postępowania administracyjnego żadnych faktycznych ani formalnoprawnych przesłanek tej odpowiedzialności;

9) iż bez prowadzenia jakichkolwiek ustaleń w tym zakresie przyjął, że działania pracowników punktów sprzedaży „przejawiające się wprowadzaniem konsumentów w błąd” stanowiły „konsekwencję zorganizowanego dla pracowników konkursu (...)”, podczas gdy akta postępowania administracyjnego nie dają żadnych podstaw do wprowadzenia takiego wniosku;

10) iż nie uwzględnił w swoim rozstrzygnięciu okoliczności przemawiających na korzyść Spółki, w szczególności faktu, iż była to operacja podjęta dobrowolnie przez Spółkę w celu dostosowania treści Regulaminów do oczekiwań Prezesa Urzędu, a tym samym dostosowania działań Spółki do przepisów prawa zgodnie z interesem konsumentów;

11) iż wszelkie wątpliwości co do przesłanek i zakresu odpowiedzialności za utrudnienia, z jakimi spotkali się konsumenci składający wnioski o wypowiedzenie umowy, zinterpretował na niekorzyść Spółki, przyjmując de facto domniemanie winy umyślnej w stopniu ewentualnym.

W ocenie odwołującego, konsekwencji powyższych uchybień, Prezes Urzędu naruszył art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 1 uokik, art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik, art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik oraz art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206) poprzez ich zastosowanie w sytuacji, gdy nie było ku temu przesłanek, a tym samym obciążył powoda karą pieniężną bez podstawy prawnej, co uzasadnia zawarte w niniejszym odwołaniu żądanie udzielenia ochrony przez Sąd.

Jeżeli chodzi o rozstrzygnięcie Prezesa Urzędu zawarte w pkt. III. zaskarżonej decyzji, tj. dotyczącego zasadności i wymiaru kary, odwołujący podniósł, iż zgodnie z utrwaloną linią orzecznictwa Trybunału Konstytucyjnego podmiot ponoszący odpowiedzialność o charakterze represyjnym korzysta z ochrony wynikającej z art. 42 Konstytucji RP, ustanawiającej standardy odpowiedzialności karnej. Odpowiedzialność karna jest tylko jedną z form odpowiedzialności, w związku z którą stosowane są środki o charakterze represyjnym. Jak wskazuje Trybunał Konstytucyjny, ustawodawcy polskiemu znane są także inne formy postępowania o charakterze represyjnym, które nie są postępowaniami karnymi, i prowadzić je mogą (w początkowej przynajmniej fazie) organy niebędące sądami. Takimi postępowaniami są postępowania uregulowane w uokik prowadzone przez Prezesa Urzędu, w tym postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z powoływanymi orzeczeniami Trybunału Konstytucyjnego, w postępowaniach tych istnieje zatem konieczność zastosowania „gwarancji konstytucyjnych dotyczących odpowiedzialności karnej”.

Odwołujący zarzucił Prezesowi Urzędu następujące uchybienia w zakresie wymiaru kary:

12) iż podejmując rozstrzygnięcie o nałożeniu na Spółkę środków represji nie dokonał analizy ani nie określił prawidłowo penalizowanych czynów, a w konsekwencji - nie przedstawił dowodów uzasadniających ich popełnienie;

13) iż nałożył na Spółkę karę pieniężną bez zbadania i uzasadnienia okoliczności, które mogłyby usprawiedliwiać decyzję o nałożeniu kary, poprzestając na samym stwierdzeniu zaistnienia praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów.

Z ostrożności procesowej - na wypadek nieuwzględnienia przez Sąd zarzutów wskazanych w pkt. II. i III. odwołujący zarzucił również, iż Prezes Urzędu nałożył na powoda kary pieniężne w wysokości nadmiernie wygórowanej, gdyż w żadnej mierze niewspółmiernej do praktyk, których powód miał się dopuścić, w szczególności abstrahującej od przesłanek wymiaru kary określonych w art. 111 uokik, których Prezesa Urzędu albo nie uwzględnił w ogóle, albo uwzględnił w sposób nieprawidłowy lub niedostateczny. Prezes Urzędu naruszył tym samym konstytucyjną zasadę proporcjonalności, z której wynika, iż stosowane środki represji muszą być odpowiednie, konieczne i współmierne do realizacji zamierzonego celu (art. 31 ust. 3 Konstytucji RP).

W zakresie przepisów proceduralnych, które miały wpływ na merytoryczną treść decyzji odwołujący zarzucił:

- naruszenie konstytucyjnych zasad postępowania w sprawach odpowiedzialności o charakterze represyjnym, tj. art. 42 Konstytucji RP w zw. z art. 6 ustawy z dn. 14 czerwca 1960 roku - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.), poprzez zaniechanie ustaleń w przedmiocie winy Spółki i oparcie swojego rozstrzygnięcia na domniemaniu winy, jak również poprzez zaniechanie ustaleń w przedmiocie odpowiedzialności Spółki za działania osób trzecich, czyli przedsiębiorców tworzących sieć sprzedaży;

- naruszenie konstytucyjnej zasady równego traktowania przedsiębiorców w życiu gospodarczym określonej w art. 32 Konstytucji RP w zw. z art. 6 k.p.a. poprzez nałożenie na powoda sankcji pieniężnych oraz zakazów istotnie zwiększających po stronie powoda koszty prowadzenia działalności, przy jednoczesnym zaniechaniu analogicznych działań wobec bezpośrednich konkurentów powoda stosujących takie same praktyki na tym samym rynku właściwym;

- naruszenie zasady pogłębiania zaufania obywateli do organów Państwa wynikającej z art. 6 k.p.a. poprzez zmianę poglądu co do „kwestii wielkości czcionki”, a w ogólności poprzez naruszenie warunków porozumienia osiągniętego ze Spółką w toku postępowania pod sygn.:(...)

Wskazując na powyższe zarzuty, wniósł o:

1. uchylenie zaskarżonej decyzji w całości; przy czym

ewentualnie - na wypadek nieuwzględnienia przez Sąd wniosku o uchylenie zaskarżonej decyzji w całości - wniósł o:

2. zmianę zaskarżonej decyzji w części poprzez:

a) uchylenie pkt. I. oraz uchylenie lub zmianę pkt. III. decyzji poprzez obniżenie kar pieniężnych nałożonych na powoda do kwot odzwierciedlających ustawowe przesłanki wymiaru kar, albo

b) zmianę pkt. I. poprzez stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki określonej w tym punkcie z dniem 1 lipca 2009 r. oraz uchylenie lub zmianę pkt. III. decyzji poprzez obniżenie kar pieniężnych nałożonych na powoda do kwot odzwierciedlających ustawowe przesłanki wymiaru kar.

Odwołujący wniósł dodatkowo o:

1. zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów procesu według norm przepisanych;

2. dopuszczenie dowodów z dokumentów:

- pisma Prezesa Urzędu z dnia 8 stycznia 2009 r. zobowiązujące powoda do „zajęcia ostatecznego stanowiska w przedmiocie decyzji o dokonaniu zmian wzorców umowy” oraz deklarujące „kierowanie się przez Prezesa UOKiK zasadą równego traktowania podmiotów działających w tej samej branży” (zał. 4),

- odpowiedzi Spółki z dnia 29 stycznia 2009 r. potwierdzająca zamiar i cel dokonania zmian Regulaminów (zał. 5),
- komunikatu prasowego Prezesa Urzędu z dnia 30 kwietnia 2009 r. potwierdzający współpracę powoda z Prezesem Urzędu w celu pro konsumenckim czyli w celu „usunięcia kwestionowanych postanowień umownych” (zał. 6),
- przesłuchanie stron na okoliczność przyczyn i celów zmiany Regulaminów przeprowadzanej przez powoda w maju i czerwcu 2009 r.,
- przesłuchanie K. G., Kierownika Projektu, na okoliczność treści uzgodnień i porozumienia osiągniętego z Prezesem Urzędu dotyczących zmiany Regulaminów,
- akta postępowania wyjaśniającego prowadzonego przez Prezesa UOKiK – Centralę w W. pod sygnaturą (...) na okoliczności współpracy powoda z Prezesem Urzędu, genezy zmian Regulaminów, zakresu i treści porozumienia osiągniętego przez strony,
- artykułu: M. Kosiarski, Nowy operator to nowy numer, „Rzeczpospolita” z 9 czerwca 2009 r. (zał. 7),
- komentarz: M. Krasnodębska-Tomkiel, Firma może dobrowolnie wycofać się z nagannych praktyk, „Dziennik Gazeta Prawna” z 25 czerwca 2009 r. (zał. 8),
- przykładowego ogłoszenia sądowego ilustrującego stosowane standardy druku informacji kierowanych do osób fizycznych (zał. 9),
- ekspertyzy dr. R. M. pt. (...) (...) S.A. (...)” (zał. 10) i powołaną w ekspertyzie literaturę przedmiotu,
- artykułu: „Kolory i ich znaczenie. Niebieski i zielony” (zał. 11),
- artykułu: „Kolorowy świat” (zał. 12),
- artykułu: „Barwa” (zał. 13),
- regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w szacie graficznej zaakceptowanej przez Prezesa Urzędu w 2008 r. (zał. 15 i k. 76 akt adm.),
- pisma spółki do Prezesa Urzędu z dnia 14 czerwca 2007 r. uzasadniające stosowany format wzorca umownego i rozmiar czcionki – wyciąg (zał. 16 i k. 97-114 akt adm.),
- pisma Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2008 r. akceptujące uzasadnienie spółki, wyciąg (zał. 14 i k. 77-81 akt adm.)
- pozostałej korespondencji stron zawartej w aktach postępowania przez Prezesa UOKiK,
- pism kierowanych do klientów powoda w okresie od 5 maja do 1 czerwca (k. 23-24 akt adm.) z listem przewodnim podpisywanym przez dyr. P. K. oraz (k. 26-27) z listem przewodnim podpisywanym przez członków zarządu, dyr. K. K. i dyr. W. D.,
- regulaminów operatorów konkurencyjnych w szacie graficznej udostępnianej klientom (...) Sp. z o.o. - (...), (...) Sp. z o.o. - (...), (...) Sp. z o.o. ((...)) -(zał. 17),
- regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla Abonentów w aktualnej szacie graficznej (zał. 18),
- zeznań w charakterze świadka M. W. – Kierownika Zespołu (...),
- zeznań w charakterze świadka K. P. – Zcy Kierownika (...)w R.,

- poradnika wspierającego sprzedaż (zał. 19),

- zeznań w charakterze świadka J. H., Kierownika Działu (...),

- zeznań w charakterze świadka A. G., Kierownika Działu (...).

3. dopuszczenie dowodu z przesłuchania Stron na okoliczności:

a) stanowiska Prezesa Urzędu co do „kwestii wielkości czcionki” przedstawionego powodowi w ramach postępowania pod sygn.: (...)

b) przyczyn i celów zmiany Regulaminów przeprowadzanej w maju i czerwcu 2009 r.

4. dopuszczenie dowodu z przesłuchania świadków:

- K. G., na okoliczność treści uzgodnień i porozumienia osiągniętego z Prezesem Urzędu dotyczących zmian Regulaminów,

- M. W. na okoliczność skutków i realizacji zmian regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w 2005 r.,

- J. H. na okoliczność celów, realizacji i wyników konkursu (...)

- A. G., na okoliczność celów, realizacji i wyników konkursu (...)

- K. P. na okoliczność skali i zasad obsługi klientów składających wnioski rezygnacyjne w salonach firmowych w kraju w maju i czerwcu 2009 r.;

6. dopuszczenie dowodu z dokumentów - wszystkich dokumentów znajdujących się w aktach postępowania administracyjnego prowadzonego w niniejszej sprawie, w tym zobowiązanie pozwanego w trybie art. 248 § 1 k.p.c. do przedstawienia dokumentów, których brakuje w tych aktach opatrzonych numerami kart od 82 do 92 (w zw. z art. 73 k.p.a. i 83 uokik);

7. dopuszczenie dowodu z dokumentów- wszystkich dokumentów znajdujących się w aktach postępowania administracyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Centralę w W. pod sygnaturą (...) na okoliczności wskazane w dalszej treści odwołania oraz o zobowiązanie pozwanego w trybie art. 248 § 1 k.p.c. do złożenia tych akt;

8. ochronę w postępowaniu przez Sądem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa powoda, wyróżnionych w dalszej treści odwołania określeniem „TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA (...) S.A.” oraz oznaczonych przez zacienienie tekstu.

W odpowiedzi na odwołanie pozwany wniósł o jego oddalenie oraz zasądzenie na rzecz pozwanego kosztów Zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Wyrokiem z dnia 12 września 2012 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w punkcie I. zmienił zaskarżoną decyzję w pkt III ppkt 2 w ten sposób, że w miejsce kary pieniężnej w wysokości(...) zł nałożył na (...) Sp. z o.o. z/s w W. karę pieniężną w wysokości (...)zł, w punkcie II. oddalił odwołanie w pozostałej części; w punkcie III. zasądził od (...) sp. z o.o. z/s w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 270 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

Zdaniem Sądu odnośnie zarzutu opisanego w punkcie I decyzji, działanie (...) S.A. naruszało określony w art. 385 § 2 k.c. obowiązek formułowania wzorca umowy w sposób jednoznaczny i zrozumiały i stanowiło naruszenie dobrych obyczajów przez nierzetelne traktowanie konsumentów, jako partnerów umowy. Stwierdzone działanie spełniało zatem przesłanki praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24

ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie z zebranego materiału dowodowego nie wynikało, by powód przedstawił dowody na zaprzestanie stosowania praktyki doręczenia konsumentom przy zawieraniu umowy regulaminu w postaci wzorca umownego wydrukowanego w odmiennej formie. Nie ma przy tym znaczenia, że powód publikuje w Internecie oraz doręcza na żądanie konsumenta wzorzec regulaminu w formie czytelnej. Z tego względu stwierdzono brak podstaw do uwzględnienia zarzutu naruszenia art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W zakresie stosowania drugiej praktyki, uznano iż wystąpienie okoliczności obiektywnych w postaci przeciążenia systemu informatycznego oraz działania pracowników, którzy wbrew zaleceniom przekazywali konsumentom nieprawidłowe, niepełne lub błędne informacje oraz niewłaściwie kwalifikowali złożone przez konsumentów oświadczenia dotyczące wypowiedzenia umowy z (...) S.A. nie mogły zwalniać powoda z odpowiedzialności za tego rodzaju zdarzenia. Jak wskazał Sąd to na powódzie jako profesjonalście ciążył obowiązek takiej organizacji prowadzonej działalności, aby interesy konsumentów były należycie chronione. Obowiązek ten miał, zdaniem Sądu, charakter szczególny i określony został w art. 385 § 2 k.c. i w związku z tym w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania to powód jako profesjonalista winien ponieść odpowiedzialność na zasadzie art. 474 k.c. Oceniając zebrany w sprawie materiał dowodowy Sąd Okręgowy stwierdził, iż działania podejmowane przez pracowników powoda w stosunku do konsumentów, za które odpowiedzialność ciąży na (...) S.A. naruszały interesy konsumentów. Skutkiem tych działań konsumenci byli wprowadzani w błąd albo informowani w sposób niepełny lub nieprawidłowy, co mogło prowadzić do podjęcia przez nich decyzji, której w przypadku uzyskania prawidłowej informacji nie podjęliby. Sąd oddalił również pozostałe wnioski dowodowe zgłoszone przez powoda, uznając, że okoliczności, których udowodnieniu mogły służyć nie były kwestionowane przez pozwanego lub, że dopuszczenie tych dowodów nie miało znaczenia dla rozstrzygnięcia sporu.

Od powyższego wyroku apelację złożył powód, zaskarżając go w części oddalającej odwołanie, czyli co do punktu II wyroku, oraz w części dotyczącej rozstrzygnięcia o kosztach, czyli co do punktu III sentencji.

Skarżący zarzucił Sądowi I instancji:

I. co do zasady: pominięcie merytorycznych twierdzeń i zarzutów powoda wobec zaskarżonej decyzji, a przez to nierozpoznanie istoty sprawy w rozumieniu art. 386 § 4 k.p.c. oraz naruszenie prawa powoda do obrony wynikającego ze standardów konstytucyjnych, tj. art. 42 ustawy z dnia 2 kwietnia 1997 r. - Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej oraz Europejskiej Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności; a w szczególności: obrazę wskazanych poniżej przepisów prawa procesowego i materialnego:

1/ naruszenie przepisów z zakresu postępowania dowodowego, tj. art. 217 § 2 k.p.c. i art. 224 § 1 k.p.c. w zw. z art. 227 k.p.c, poprzez zaniechanie ustaleń faktycznych i pominięcie dowodów zgłoszonych przez powoda na okoliczności istotne w sprawie mimo braku ku temu podstaw, przede wszystkim wskutek bezpodstawnego przyjęcia, iż okoliczności stanu faktycznego stanowiące podstawę wydania zaskarżonej decyzji są między stronami niesporne, i w ten sposób uniemożliwienie powodowi obrony przed zarzutem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów;

2/ naruszenie art. 6 ustawy z dn. 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny w zw. z art. 231 k.p.c, poprzez zwolnienie pozwanego Prezesa Urzędu z obowiązku wykazania w sądowym postępowaniu odwoławczym faktów stanowiących podstawę wydania zaskarżonej decyzji w sytuacji, gdy fakty te zostały zakwestionowane przez powoda w odwołaniu, oraz przyjęcie tych faktów za ustalone na podstawie domniemania faktycznego;

3/ naruszenie art. 231 k.p.c, poprzez nieprawidłowe zastosowanie domniemania faktycznego, tj. wywiedzenie z faktów przyznanych przez powoda wniosków, które w żaden logiczny sposób z tych faktów nie wynikają;

4/ naruszenie art. 229 k.p.c. i 230 k.p.c, poprzez: (i) uznanie za przyznane faktów, które nie zostały przyznane przez powoda oraz (ii) nieuznanie za przyznane faktów, które zostały przyznane przez pozwanego Prezesa Urzędu lub co do których Prezes Urzędu nie wypowiedział się w toku postępowania sądowego;



5/ naruszenie art. 328 § 2 k.p.c., poprzez sporządzenie wadliwego uzasadnienia wyroku, które w miejscu przeznaczonym na ustalenia Sądu wprost powieliła treści zaskarżonej decyzji, nie zawierając przy tym żadnego merytorycznego odniesienia do zarzutów podniesionych w obronie powoda, w szczególności nie wyjaśniając:

(i) spornych okoliczności stanu faktycznego stanowiących podstawę wydania zaskarżonej decyzji,

(ii) podstawy faktycznej i prawnej przypisania powodowi odpowiedzialności deliktowej za czyny osób trzecich,

((...)) kwestii winy i przesłanek wymiaru kary,

co dowodzi, iż Sąd w istocie zaniechał rozpatrzenia zarzutów powoda, całkowicie opierając swoje orzeczenie na ustaleniach i stanowisku organu administracyjnego, pomimo ich zakwestionowania przez powoda w toku postępowania sądowego;

6/ przekroczenie zasady swobodnej oceny dowodów, tj. naruszenie art. 233 § 1 k.p.c, poprzez nieprawidłową ocenę korespondencji Stron wymienianej w toku postępowania wyjaśniającego pod sygn. (...) oraz opinii eksperta dotyczącej czytelności druku spornego wzorca umownego. Na skutek powyższych uchybień proceduralnych skarżący zarzucił Sądowi Okręgowemu naruszenie wyszczególnionych poniżej przepisy prawa materialnego, dokonując wadliwej subsumpcji do wskazanych w nich norm prawnych błędnie „ustalonego przez Sąd" (a w istocie skopiowanego z zaskarżonej decyzji) stanu faktycznego:

7/ naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dn. 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów , art. 385 § 2 k.c. oraz art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ustawy z dn. 23 sierpnia 2008 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym - poprzez ich niewłaściwe zastosowanie, wskutek wadliwego przyjęcia, iż okoliczności stanu faktycznego w niniejszej sprawie podlegają ocenie na podstawie tych norm prawnych, czyli jako praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji błędne uznanie, iż sankcje pieniężne nałożone na powoda przez pozwanego na podstawie art. 106 ust. 1 i art. 111 uokk są zasadne.

Niezależnie od powyższego, tj. niezależnie od błędu w subsumpcji wynikającego z odmowy przeprowadzenia ustaleń co do spornych okoliczności stanu faktycznego, Sąd Okręgowy, zdaniem skarżącego, dopuścił się oczywistej obrazy następujących przepisów prawa materialnego:

8/ art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokk, przez przyjęcie, że normy określone w tych przepisach mogą wypełniać działania przedsiębiorcy, które nie niosą żadnego (ani hipotetycznego, ani realnego) zagrożenia dla interesów konsumenta - w zakresie dotyczącym pierwszej z zarzuconych powodowi praktyk, czyli komunikowania konsumentom w spornej szacie graficznej zmian wzorców umownych o charakterze wyłącznie prokonsumenckim, przy jednoczesnym wyjaśnieniu tych zmian i poinformowaniu konsumentów o uprawnieniach z nimi związanymi w piśmie przewodnim o niespornej szacie graficznej;

9/ art. 385 § 2 k.c, poprzez przyjęcie, iż przepis ten statuuje obowiązek, którego naruszenie stanowi przesłankę odpowiedzialności represyjnej określonej w uokk;

10/ art. 474 k.c, poprzez przyjęcie, że przepis ten znajduje zastosowanie przy orzekaniu o odpowiedzialności represyjnej określonej w uokk.

Na wypadek nieuwzględniania w postępowaniu apelacyjnym zarzutów wskazanych w punktach 1-10 powyżej, skarżący zarzucił również:

11/ naruszenie konstytucyjnych i konwencyjnych zasad postępowania w sprawach odpowiedzialności o charakterze represyjnym poprzez zaniechanie ustaleń w przedmiocie winy powoda i oparcie wyroku na jej domniemaniu oraz zaniechanie ustaleń w przedmiocie innych okoliczności wpływających na wymiar kary;

12/ naruszenie art. 111 uokk, poprzez jego niewłaściwą interpretację, w szczególności w odniesieniu do pojęć „okres, stopień oraz okoliczności naruszenia ustawy” poprzez uznanie, iż nieuwzględniające tych przesłanek kary pieniężne są karami odpowiadającymi zarzucanym czynom i wymierzonymi zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Uchybienia o skali wskazanej powyżej uzasadniają, zdaniem skarżącego, zarzut nierozpoznania przez Sąd pierwszej instancji istoty sprawy, wobec czego wnosił o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania oraz rozstrzygnięcia o kosztach postępowania w drugiej instancji.

Sąd Apelacyjny w Warszawie wyrokiem z dnia 8 maja 2013 r., sygn. akt VI ACa 1580/12 zmienił zaskarżony wyrok w ten sposób, że uchylił decyzję Prezesa Urzędu w zakresie dotyczącym praktyki polegającej na doręczeniu konsumentom regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych w nieczytelnej szacie graficznej, tj. w punktach I i III ppkt 1 decyzji Prezesa UOKiK z dnia 13 grudnia 2010 r., Nr (...) a w pozostałym zakresie oddalił apelację powoda.

Powód - (...) Sp. z o.o. w W. zaskarżył wyrok Sądu Apelacyjnego skargą kasacyjną w części oddalającej apelację powoda oraz w części dotyczącej rozstrzygnięcia o kosztach. Powód wniósł o uchylenie zaskarżonego wyroku w zaskarżonej części i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi drugiej instancji.

Zaskarżonemu wyrokowi zarzucił naruszenie przepisów postępowania, tj.:

1) art. 42 Konstytucji RP w związku z art. 217 § 2 i art. 227 k.p.c. oraz art. 391 § 1 k.p.c., przez pociągnięcie powoda do odpowiedzialności o charakterze represyjnym za czyny osób trzecich bez podstawy prawnej, zaniechania ustaleń faktycznych co do tożsamości osób popełniających czyny bezpodstawnie przypisane powodowi, zaniechanie ustaleń co do działań podejmowanych przez powoda, a mogących mieć wpływ na zakres jego odpowiedzialności;

2) art. 6 EKPC, przez naruszenie prawa powoda do rzetelnego procesu wskutek popełnienia opisanych powyżej uchybień proceduralnych o kwalifikowanym charakterze;

3) art. 217 § 2 k.p.c., art. 224 § 1 k.p.c. w związku z art. 227 k.p.c. oraz art. 391 § 1 k.p.c., przez zaniechanie ustaleń faktycznych i pominięcie dowodów zgłoszonych przez powoda na okoliczności istotne w sprawie;

4) art. 382 k.p.c., przez oparcie orzeczenia wyłącznie na podstawie materiału zgromadzonego w postępowaniu administracyjnym;

5) art. 328 § 2 k.p.c. w związku z art. 391 § 1 k.p.c., przez sporządzenie uzasadnienia wyroku, które w części obejmującej uzasadnienie oddalenia apelacji jest zbyt lakoniczne, gdyż nie zawiera merytorycznego odniesienia się do zarzutów i wniosków podniesionych przez powoda,

a także przepisów prawa materialnego, to jest:

6) art. 474 k.c, przez wadliwe przyjęcie, że przepis normujący zasady odpowiedzialności kontraktowej o charakterze prywatnoprawnym może stanowić podstawę do pociągnięcia przedsiębiorcy do odpowiedzialności administracyjnej o charakterze publicznoprawnym;

7) art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokikk w związku z art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 i 2 unpr, przez niewłaściwe zastosowanie w wyniku wadliwego przyjęcia, że powód odpowiada za czyny osób trzecich, które mogłyby stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji błędne uznanie, że sankcja pieniężna nałożona na powoda na podstawie art. 106 ust. 1 i art. 111 uokik jest zasadna;

8) art. 106 ust. 1 art. 111 uokik, przez ich niewłaściwe zastosowanie wskutek wadliwego przyjęcia, iż okoliczności sprawy uzasadniają nałożenie na powoda sankcji pieniężnej.

Prezes Urzędu w odpowiedzi na skargę kasacyjną powoda wniósł o jej oddalenie.

Wyrokiem z dnia 27 sierpnia 2014r., III SK 80/13 Sąd Najwyższy uchylił wyrok Sądu Apelacyjnego w punkcie 2 i 3 , to jest w części oddalającej apelację i orzekającej o kosztach postępowania apelacyjnego i w tym zakresie przekazał sprawę Sądowi Apelacyjnemu do ponownego rozpoznania i rozstrzygnięcia o kosztach postępowania kasacyjnego.

Sąd Najwyższy stwierdził, że kluczowym problemem prawnym w przedmiotowej sprawie jest zagadnienie, czy przedsiębiorcy można zarzucić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik w wyniku przypisania mu odpowiedzialności za zachowania pracowników przedsiębiorców tworzących jego sieć dystrybucji.

Przepis art. 4 ust. 1 upnpr, mający zastosowanie w sprawie, nie zaś art. 474 k.c., pozwala na przypisanie stosowania jednej praktyki kilku przedsiębiorcom, jeżeli „wspólnie” podejmują niedozwolone zachowania, bądź gdy ich zachowania postrzegane jako całość można zakwalifikować jako praktykę. Z art. 4 ust. 1 zaś nie wynika, by przedsiębiorcy A można było przypisać odpowiedzialność za zachowanie przedsiębiorcy B, gdy to zachowanie przedsiębiorcy B będzie wyczerpywało znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej. Przepis art. 4 ust. 1 upnpr stanowi bowiem o stosowaniu praktyki rynkowej przez „przedsiębiorców”, a nie przez jednego przedsiębiorcę. W ocenie Sądu Najwyższego, interes publiczny w ściganiu takich zachowań przedsiębiorców jak w niniejszej sprawie można zabezpieczyć na podstawie upnpr w związku z uokik przez inne skonstruowanie praktyki i oparcie się na klauzuli generalnej z art. 4, bez odwołania do art. 5 upnpr.

Stwierdzono również, iż powodowi zarzucono naruszenie zbiorowych interesów konsumentów nie przez samo „utrudnianie wykonywania prawa do wypowiedzenia umowy”, lecz poprzez „wprowadzanie w błąd co do możliwości i sposobu wykonywania tego prawa”, co oznacza, że zakresem nieuczciwej praktyki rynkowej, będącej jednocześnie praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, objęto tylko takie przejawy utrudniania wykonywania prawa do wypowiedzenia umowy, które polegały na wprowadzeniu w błąd (niebezpieczeństwie takiego wprowadzenia) co do możliwości i sposobu wykonania przez konsumenta prawa do wypowiedzenia umowy. Sąd Najwyższy wyraził pogląd, iż na podstawie art. 24 uokik w związku z art. 4 i art. 5 upnpr powód nie może ponosić odpowiedzialności z tytułu działania wprowadzającego w błąd co do możliwości i sposobu wykonania prawa do wypowiedzenia umowy, którego to wprowadzenia w błąd dopuścili się pracownicy przedsiębiorców tworzących sieć dystrybucji powoda.

Sąd Apelacyjny w Warszawie wyrokiem z dnia 23 stycznia 2015 r., sygn. VI ACa 1739/14 uchylił zaskarżony wyrok: w punkcie II (drugim) w części dotyczącej punktu II (drugiego) oraz punktu III (trzeciego) podpunktu 2 (drugiego) zaskarżonej decyzji, w punkcie III (trzecim) dotyczącym kosztów postępowania, w tym zakresie przekazując sprawę Sądowi Okręgowemu w Warszawie - Sądowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów do ponownego rozpoznania i rozstrzygnięcia o kosztach postępowania kasacyjnego oraz apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny stwierdził, iż w konsekwencji dokonanej wykładni prawa przez Sąd Najwyższy należało przyjąć, że w postępowaniu przed Sądem I instancji doszło do nierozpoznania istoty sprawy. Sąd Okręgowy w jego ocenie nie badał w ogóle kwestii, czy zarzucanych czynów dopuścili się pracownicy powoda, czy też innych przedsiębiorców, a jeżeli pracownicy powoda - to w jakim zakresie, ani też nie ustalał zakresu umocowania pracowników przedsiębiorców tworzących sieć dystrybucyjną usług powoda. Za przekazaniem sprawy do ponownego rozpoznania, zdaniem Sądu, przemawiała konieczność przeprowadzenia postępowania dowodowego w znacznym zakresie i na okoliczności, które nie były przedmiotem ustaleń i oceny w dotychczasowym postępowaniu. W toku dalszego postępowania należało w ocenie Sądu Apelacyjnego poczynić ustalenia co do okoliczności wskazanych przez Sąd Najwyższy, a w szczególności zbadać, czy i które ze zdarzeń wskazywanych w zaskarżonej decyzji miały miejsce w placówkach należących do powoda oraz czy z umów tworzących sieć dystrybucji powoda wynikało upoważnienie do przyjmowania w imieniu powoda oświadczeń woli konsumentów o wypowiedzeniu umowy ze skutkami wynikającymi z art. 95 § 2 k.c.

W piśmie z dnia 19 października 2015 r., w wykonaniu zobowiązania Sądu nałożonego na rozprawie w dniu 12 października 2015 r. pozwany wniósł o:

1. zobowiązanie Powoda do złożenia umów zawieranych z podmiotami tworzącymi sieć dystrybucji sieci (...) według stanu na czerwiec 2009 r. i przeprowadzenie dowodu z tych umów na okoliczność umocowania podmiotów tworzących

sieć dystrybucji (...) do odbierania w imieniu (...) sp. z o.o. oświadczeń woli klientów o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

2. zobowiązanie Powoda do złożenia listy salonów firmowych (...) według stanu na czerwiec 2009 r. i przeprowadzenie dowodu z tego dokumentu na okoliczność zweryfikowania, które ze skarg zebranych w toku postępowania administracyjnego dotyczą salonów firmowych (...).

Ponadto pozwany wskazał numery kart akt administracyjnych, które jego zdaniem stanowią skargi konsumenckie dotyczące działań podejmowanych przez pracowników salonów firmowych Powoda:

1. k. 36 - 38 - skarga złożona przez p. S. N.;
2. k. 151 - skarga złożona przez p. M. S.;
3. k. 152-153 - skarga złożona przez p. E. W.;
4. k. 175, - skarga złożona przez p. A. K.;
5. k. 177 - skarga złożona przez p. M. N.;
6. k. 179 - skarga złożona przez p. B. S.;
7. k. 195 - skarga złożona przez p. E. Ś.;
8. k. 199 - 200 - skarga złożona przez p. P. D.;
9. k. 221-222 - skarga złożona przez p. S. R.;
10. k. 225 - skarga złożona przez p. P. J.;
11. k. 252 - skarga złożona przez p. T. K.;
12. k. 255 - skarga złożona przez p. A. P.;
13. k. 262 - skarga złożona przez p. A. K.;
14. k. 282 - skarga złożona przez p. M. J.;
15. k. 303-304 - skarga złożona przez p. S. W.;
16. k. 345 - skarga złożona przez p. T. W.;
17. k. 347 - skarga złożona przez p. J. C. (1);
18. k. 350 - skarga złożona przez p. R. J.;
19. k. 374 - skarga złożona przez p. A. B.;
20. k. 431 - skarga złożona przez p. L. R.;
21. k. 486 - skarga złożona przez p. L. D.;
22. k. 500 - skarga anonimowa;
23. k. 643 - skarga złożona przez p. A. J..

Podał także numery kart akt postępowania administracyjnego, które zawierają skargi na sposób działania Biura Obsługi Klienta Powoda:

1. k. 359 - skarga złożona przez p. A. M.;
2. k. 383 - skarga złożona przez p. J. C. (2);
3. k. 463 - skarga złożona przez p. W. F.;
4. k. 478 - skarga złożona przez p. M. M..

Zastrzegł jednocześnie możliwość wskazania dalszych skarg zawartych w aktach postępowania administracyjnego po uzyskaniu od Powoda listy salonów firmowych sieci (...) według stanu na czerwiec 2009 r.

W piśmie procesowym z dnia 9 listopada 2015 r. powód wniósł o oddalenie wniosków dowodowych pozwanego jako wniosków spóźnionych. Wskazał, że ponosi odpowiedzialności za działania pracowników punktów sprzedaży, którzy wykonaniu obowiązków pracowniczych podlegali wówczas wyłącznie swoim pracodawcom, przedsiębiorcom tworzącym sieć sprzedaży powoda. Dodał również m.in., że pracownicy ci nie posiadali umocowania do odbierania w jego imieniu oświadczeń woli klientów ze skutkiem określonym w art. 95 § 2 k.c. Nie jest, jak stwierdził obowiązkiem powoda dostarczanie dowodów na powyższe okoliczności, gdyż to pozwany powinien wykazać ewentualną bezzasadność wyjaśnień powoda.

Powód podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie, podkreślając, że:

- utrudnienia w obsłudze wypowiedzeń miały charakter obiektywny, tzn. niezależny od powoda, wynikając przede wszystkim z nieoczekiwanej i niemożliwej do przewidzenia reakcji klientów, którzy - wskutek kampanii informacyjnych konkurentów powoda, w tym telewizyjnej kampanii operatora sieci (...) - zaczęli masowo składać wnioski rezygnacyjne, często po upływie przysługującego im terminu,
- działania pracowników punktów sprzedaży - wbrew twierdzeniom pozwanego - nie stanowiły konsekwencji konkursu (...) powód dobrowolnie - wskutek ugody z pozwanym - zgodził się usunąć ze swoich wzorców umownych klauzule zakwestionowane przez pozwanego, a przez to niejako „otworzyć” klientom możliwość wypowiedzenia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dowodząc w ten sposób szacunku dla prawa oraz interesów konsumentów.

Powód podtrzymał następujące wnioski dowodowe złożone w odwołaniu:

- 1) o dopuszczenie dowodu z przesłuchania w charakterze świadka pracownika powoda, M. W. na okoliczność ustalenia faktów związanych ze zmianą regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych na przełomie lat 2005 i 2006 oraz w roku 2009;
- 2) o dopuszczenie dowodu z przesłuchania w charakterze świadków b. pracowników powoda, J. H. oraz A. G. na okoliczność celów, zasad realizacji i wyników konkursu (...) tzn. w celu ustalenia, iż: (i) zamierzeniem powoda w organizacji tego konkursu nie było - jak ustalił pozwany - zmotywowanie pracowników punktów sprzedaży do stwarzania utrudnień klientom, lecz zachęcenie ich do nawiązania kontaktu z klientami oraz przedstawiania im rozwiązań alternatywnych, w szczególności korzyści wynikających z pozostania w sieci (...), (ii) pracownicy punktów sprzedaży byli należycie przeszkoleni i poinformowani, w jaki sposób mogą zatrzymywać klienta w sieci (...), (iii) żaden salon firmowy, tj. żaden własny punkt sprzedaży powoda, nie otrzymał nagrody w przedmiotowym konkursie, zatem konkurs ten nie mógł mieć negatywnego wpływu na obsługę klientów w tych punktach sprzedaży;
- 3) o dopuszczenie dowodu z przesłuchania w charakterze świadków b. pracowników powoda, którzy w analizowanym okresie pełnili funkcje kierownicze w salonach firmowych: R. P., K. P., K. S., M. E., E. S. na okoliczność skali i sposobu obsługi klientów składających wnioski rezygnacyjne w salonach firmowych powoda w maju i czerwcu 2009 r., tzn.

w celu wykazania, że pracownicy powoda prawidłowo obsługiwali klientów, tj. nie wprowadzali ich w błąd co do możliwości i sposobu realizacji prawa do wypowiedzenia umowy.

Powód, jak wskazał, powołał dowody z przesłuchania świadków - kierowników różnych salonów firmowych - na ogólną tezę dowodową, w szczególności, aby wykazać dwie okoliczności, mianowicie: (1) prawidłowość obsługi klientów (iż nie utrudniano klientom w żadnym zakresie wykonywania prawa do wypowiedzenia umowy poprzez wprowadzanie ich w błąd co do możliwości i sposobu realizacji tego prawa) oraz (2) wzrost przepływu klientów (iż ew. utrudnienia w obsłudze klientów wynikały z przeciążenia personelu salonów firmowych i systemów operacyjnych powoda, czyli miały swoje obiektywne uzasadnienie).

Ponadto, powód podtrzymuje wnioski o dopuszczenie następujących dowodów:

- 4) z komunikatu prasowego pozwanego Prezesa Urzędu z dn. 30 kwietnia 2009 r. (zał.6 do odwołania); oraz
- 5) z publikacji prasowych pt.: „Nowy operator to nowy numer”, Rzeczpospolita z 9.06.2009 r. (zał.7 do odwołania) oraz pt.: „Firma może dobrowolnie wycofać się z nagannych praktyk” Gazeta Prawna z 25.06.2009 r. (zał.8 do odwołania);

na okoliczność prokonsumenckiego celu zmiany przez powoda regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych od 1 lipca 2009 r. oraz potwierdzenia współpracy powoda z pozwanym w tym zakresie;

- 6) z materiału szkoleniowego(...) - poradnika wspierającego sprzedaż (zał. 19 do odwołania - wyciąg, całość w aktach postępowania administracyjnego, k.718);

na okoliczność przeszkolenia pracowników sieci sprzedaży, iż zatrzymywanie klienta w sieci wbrew jego woli oraz utrudnianie mu złożenia wniosku są niedopuszczalne.

Z ostrożności procesowej, mając na względzie - z jednej strony - przesłanki wymiaru kary z art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, z drugiej zaś - wpływ czasu od zdarzeń będących przedmiotem postępowania dowodowego do dnia dzisiejszego, powód złożył dodatkowo wniosek o dopuszczenie dowodu z publikacji prasowych stanowiących załącznik do niniejszego pisma (zał. 1) na okoliczność prowadzenia przez konkurentów kampanii marketingowych nakłaniających klientów powoda do składania wniosków rezygnacyjnych pod pretekstem braku akceptacji dla zmian regulaminów. Fakt ten ma w sprawie znaczenie m.in. dla oceny skarg konsumenckich, na które powołał się pozwany w ostatnim piśmie procesowym. Już w odwołaniu powód kwestionował ustalenia zaskarżonej decyzji, jakoby (...) S.A. nie poinformował wszystkich abonentów o zmianie spornych Regulaminów świadczenia usług. Część klientów o zmianie ww. wzorców dowiedziała się z mediów lub od znajomych" (str. 9 uzasadnienia decyzji). Postępowania weryfikacyjne prowadzone wskutek reklamacji często wykazywały, iż twierdzenia skarg były nieprawdziwe.

W odniesieniu do skarg, na które powołał się w ostatnim piśmie pozwany, powód zaprzeczył, jakoby wszystkie one mogły dotyczyć salonów firmowych. Salonów firmowych nie dotyczą z pewnością skargi oznaczone następującymi numerami kart akt administracyjnych:

- 1) k. 36-39 - skarga złożona przez p. S. N.,
- 2) k. 151 - skarga złożona przez p. M. S.,
- 3) k. 179 - skarga złożona przez p. B. S.,
- 4) k. 195 - skarga złożona przez p. E. Ś.,
- 5) k. 431 - skarga złożona przez p. L. R.,

6) k. 500 - skarga anonimowa,

Powód zaprzeczył również, jakoby wskazane przez pozwanego skargi dowodziły praktyki „utrudniania wykonywania przez konsumentów prawa do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (...) poprzez wprowadzenie w błąd co do możliwości i sposobu realizacji tego prawa”, gdyż skargi te dotyczą różnych stanów faktycznych, których nie można bezkrytycznie kwalifikować jako wprowadzanie klientów w błąd co do możliwości i sposobu realizacji prawa do wypowiedzenia umowy.

W piśmie z dnia 25 listopada 2015 r. pozwany zakwestionował wszelkie zarzuty i okoliczności zaprezentowane przez powoda, poza przyznanymi w tymże piśmie pozwanego (k. 462-463). Zaprzeczył, że wnioski dowodowe pozwanego są spóźnione o kilka tygodni i powinny zostać oddalone. Odnośnie stanowiska i wniosków powoda zawartych w pkt. 2 pisma z 9 listopada 2015 r. pozwany wskazał, że sądy obu instancji dokonały już oceny w zakresie stwierdzenia istnienia praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów, a konieczność ponownego badania sprawy dotyczy możliwości przypisania tak stwierdzonego naruszenia powodowi, powtórzone przez powoda na tym etapie zarzuty oraz wnioski dowodowe powinny, w ocenie pozwanego, zostać pominięte, a wnioski dowodowe oddalone.

Powód w piśmie z dnia 21 grudnia 2015 r. zakwestionował twierdzenia pozwanego zawarte w piśmie z dnia 25 listopada 2015 r. Podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie.

Na rozprawie w dniu 22 lutego 2016 r. Sąd oddalił wniosek pozwanego o zobowiązanie powoda do złożenia umów zawieranych z podmiotami tworzącymi sieć dystrybucji sieci (...) według stanu na czerwiec 2009 r. i przeprowadzenie dowodu z tych umów na okoliczność umocowania podmiotów tworzących sieć dystrybucji (...) do odbierania w imieniu (...) sp. z o.o. oświadczeń woli klientów o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - wobec braku oznaczenia dokumentów i uznania ich jako spóźnionych.

Sąd oddalił wniosek o zobowiązanie powoda do złożenia listy salonów firmowych (...) według stanu na czerwiec 2009 r. - jako spóźniony.

Sąd oddalił wniosek powoda o dopuszczenie dowodu z przesłuchania świadka R. P., K. S., M. E. i E. S. jako spóźniony.

Sąd oddalił wniosek powoda o dopuszczenie dowodu z komunikatu prasowego Prezesa urzędu z dnia 30.04.2009 r., publikacji prasowych pt "Nowy operator to nowy numer", (...) z 9.06.2009 r. - jako zgłoszonych na okoliczności nie mające istotnego znaczenia dla rozstrzygnięcia.

Sąd dopuścił na rozprawie dowód z akt administracyjnych, tj. kart: 36-38, 151, 152-153, 175, 177, 179, 195, 199-200, 221-222, 225, 252, 255, 262, 282, 303-304, 345, 347, 350, 374, 431, 486, 500, 643, 359, 383, 463, 478.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów rozpoznając sprawę ponownie w zakresie przekazanym mu do ponownego rozpoznania ustalił następujący stan faktyczny:

(...) S.A. jest przedsiębiorcą zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS (...) i prowadzi działalność gospodarczą w zakresie usług telekomunikacyjnych, w ramach której świadczy usługi m.in. klientom detalicznym tj. konsumentom. W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Przedsiębiorca zawiera m.in. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz umowy o świadczenie usługi preselekcji w ramach sieci komórkowej (...). **/k. 55 i nast., t. 1 akt adm./**

Przedsiębiorca informował, w związku ze zmianą treści ww. wzorców, o uprawnieniu do bezkosztowego wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w terminie 7 dni, począwszy od upływu terminu płatności rachunku telefonicznego, w którym przesłano zawiadomienie o zmianie ww. wzorców. **/k. 50-54, t. 1 akt adm./**

W dniu 21 maja 2009 r. Przedsiębiorca ogłosił konkurs (...) celem zmotywowania podmiotów działających w imieniu (...) S.A. do zachęcania dotychczasowych klientów sieci (...) pragnących skorzystać z uprawnienia do wypowiedzenia

umowy w ww. trybie, do kontynuacji zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i odstąpienia od zamiaru rozwiązania ww. umowy. U części autoryzowanych dealerów konkurs ogłoszono w dniu 23 lub 27 maja 2009 r. Konkurs ten przeznaczony był dla pracowników autoryzowanych punktów sprzedaży (...) ( (...)) i sklepów (...) ( (...)), osób zatrudnionych przez autoryzowanych przedstawicieli handlowych (Agent/Subagent) lub podmiotów współpracujących z agentem (subagentem) oraz doradców(...)zatrudnionych u autoryzowanych przedstawicieli handlowych (...) na podstawie umowy o pracę, zatrudnionych u Agentów na podstawie umowy cywilnoprawnej oraz współpracujących na podstawie umowy subagencyjnej, a prowadzących działalność gospodarczą. Z uwagi na podmiot będący uczestnikiem konkursu Operator opracował trzy regulaminy przedmiotowego konkursu, które jednak poza odmiennościami wynikającymi z przyjętej numeracji oraz charakterystyką nagród, co do zasady ustanawiają identyczne zasady konkursu. Generalnie, celem każdego z uczestników konkursu było zapobieżenie złożenia przez abonenta wypowiedzenia umowy w związku ze zmianą regulaminów świadczenia usług. **/k. 99-100, t. 1; k. 619, t. 3 akt adm./**

Wskazane wyżej podmioty, zgodnie z pkt 5 (odpowiednio pkt 8 regulaminów z dnia 23 i 27 maja 2009 r.) Regulaminu konkursu (...) były premiowane za zatrzymanie klienta poprzez niedopuszczenie do złożenia przez niego, w okresie obowiązywania konkursu, wniosku rezygnacyjnego ze świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora w związku ze zmianą regulaminów świadczenia usług. Pod pojęciem przyjęcia rezygnacji Spółka rozumiała nie tylko osobiste przyjęcie w placówce Operatora wniosku rezygnacyjnego przez pracownika, ale również przesłanie takiego wniosku pocztą lub faksem do Działu (...) w określonej placówce. Organizator opracował dla każdego z uczestników konkursu indywidualny plan dopuszczalnej liczby wniosków rezygnacyjnych. Główną nagrodą za przyjęcie najmniejszej liczby wniosków były bony premiowe o wartości 3.000 zł. O wygranej decydował iloraz planu i liczby wniosków rezygnacyjnych. Ponadto każdy uczestnik konkursu, który nie przekroczył ustalonego dla niego planu otrzymywał nagrodę w wysokości indywidualnie określonej kwoty (pkt 10 lit.a regulaminu z dnia 21 maja 2009 r. lub pkt 20 regulaminów z dnia 23 lub 27 maja 2010 r.). Operator przewidział również nagrody pocieszenia. **/k. 7-8v, t. 1 akt adm. Zeznania świadka J. H. k. 473 i świadka K. P./**

Przedsiębiorca ustanowił nadzór nad przebiegiem konkursu, który nie precyzował jednak sposobów kontroli metod stosowanych przez pracowników (...) celem zatrzymania dotychczasowych klientów sieci (...), Równocześnie Operator w pkt 17-18 ww. regulaminu (odpowiednio pkt 33 regulaminu z 21 maja 2009 r.) zastrzegł wyłączenie uczestnika z konkursu, w przypadku wykrycia jakichkolwiek nadużyć z jego strony, bądź postępowania niezgodnego z regulaminem konkursu. Jak wynika z informacji Przedsiębiorcy, (...) S.A. nie odnotował przypadków, w konsekwencji których miałyby miejsca wyłączenia lub wykluczenia z konkursu na podstawie ww. postanowień Regulaminów konkursu (...) **/k. 716-717, t. 5 akt adm. Zeznania świadka J. H. k. 473 i świadka K. P. /**

Za pośrednictwem sieci sprzedaży (...) S.A, operator udostępnił prezentację, która zawierała wskazówki dotyczące zatrzymania dotychczasowych klientów sieci (...), którzy chcieli skorzystać z prawa do wypowiedzenia umowy w związku ze zmianą regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych. Przedmiotowy dokument zatytułowany (...) został sporządzony w formie prezentacji wizualnej (slajdowej). (...) **/k. 718, t. 5 akt adm./**

W ocenie Sądu pozwany nie przedstawił dowodu, że konsumenci zamierzając skorzystać z przysługującego im uprawnienia do wypowiedzenia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, osobiście udawali się do placówek operatora, gdzie pracownicy tychże placówek odmawiali przyjmowania od nich oświadczeń o wypowiedzeniu umowy, tłumacząc to brakiem możliwości technicznych zarejestrowania takiego wniosku, brakiem upoważnienia do przyjmowania w imieniu Spółki ww. oświadczeń, czy blokadą systemu operacyjnego sieci (...). Nie udowodniono również, że zaistniały przypadki, w których pracownicy punktów obsługiwanych przez Spółkę wprowadzali konsumentów w błąd co do braku możliwości wyboru na formularzu wypowiedzenia opcji – rozwiązanie umowy w związku ze zmianą regulaminu świadczenia usług.

Nie udowodniono również, że niemożliwe bowiem było załogowanie się do e-boku na stronach internetowych i , że taka blokada systemu, trwała przez okres, w którym na mocy wystawionej faktury elektronicznej przysługiwał termin



do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Pozwany nie wykazał również aby taka blokada wynikała z innych powodów niż konserwacja systemu.

***W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów rozpoznając sprawę ponownie*** w zakresie przekazanym mu do ponownego rozpoznania ***zważył, co następuje:***

Odwołanie zasługuje na uwzględnienie. Na pozwanego Prezesa Urzędu Ochrony konkurencji i konsumentów jako wywodzącym skutki prawne ciążył obowiązek wykazania stosowania przez powoda zarzucanej mu praktyki, a w szczególności faktu działania lub zaniechania, które stanowiło naruszenie prawa. Dodatkowo o do decyzji nakładającej karę pieniężną obowiązuje wyższy standard ochrony praw przedsiębiorcy ze względu na konieczność zapewnienia skuteczności w polskim porządku prawnym przepisom Europejskiej konwencji Praw Człowieka i Podstawowych Wartości w zakresie w jaki Europejski Trybunał Praw Człowieka przyjmuje gdy dochodzi do wymierzenia przedsiębiorcy kary pieniężnej, zasady sądowej weryfikacji prawidłowości orzeczenia organu regulacji w tym zakresie, powinny odpowiadać wymogom analogicznym do tych, które obowiązują sąd orzekający w sprawie karnej (vide Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 21.09.2010 r. sygn. III Sk 8/10 niepubl. i Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12.01.2011 r. syn VI Ca 782/10 niepubl.).

W zakresie w jakim sprawa została przekazana Sądowi Okręgowemu do ponownego rozstrzygnięcia, pozwany obowiązany był wykazać, że powód podejmował działania polegające na utrudnianiu wykonywania przez konsumentów prawa do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w związku z wprowadzeniem do obrotu z konsumentami nowego „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla Abonentów” oraz „Regulaminu świadczenia przez (...) S.A. usług telekomunikacyjnych Prefiks (...)”, obowiązujących od dnia 1 lipca 2009 r., poprzez wprowadzanie w błąd co do możliwości i sposobu realizacji tego prawa.

Kuluczowym jest przy tym to zagadnienie, czy przedsiębiorcy można zarzucić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik w wyniku przypisania mu odpowiedzialności za zachowania pracowników przedsiębiorców tworzących jego sieć dystrybucji.

Przepis art. 4 ust. 1 upnpr, mający zastosowanie w sprawie, nie zaś art. 474 k.c., pozwala na przypisanie stosowania jednej praktyki kilku przedsiębiorcom, jeżeli „wspólnie” podejmują niedozwolone zachowania, bądź gdy ich zachowania postrzegane jako całość można zakwalifikować jako praktykę. Ponadto skoro powodowi zarzucono naruszenie zbiorowych interesów konsumentów nie przez samo „utrudnianie wykonywania prawa do wypowiedzenia umowy”, lecz poprzez „wprowadzanie w błąd co do możliwości i sposobu wykonywania tego prawa”, co oznacza, że zakresem nieuczciwej praktyki rynkowej, będącej jednocześnie praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, objęto tylko takie przejawy utrudniania wykonywania prawa do wypowiedzenia umowy, które polegały na wprowadzeniu w błąd (niebezpieczeństwie takiego wprowadzenia) co do możliwości i sposobu wykonania przez konsumenta prawa do wypowiedzenia umowy (Wyrok z dnia 27 sierpnia 2014r., III SK 80/13 Sąd Najwyższy, w którym dokonana wykładnia jest stosownie do art. 398<sup>20</sup> k.p.c. jest wiążąca w niniejszym postępowaniu).

W ocenie Sądu pozwany nie wykazał, że powód podejmował działania wobec konsumentów mające na celu wprowadzenie ich w błąd co do możliwości i sposobu wykonywania prawa do wypowiedzenia umowy. Jedynym dowodem jaki przedstawił pozwany na tę okoliczność były skargi p. S. N., M. S., E. W., A. K., M. N., B. S., E. Ś., P. D., S. R., P. J., T. K., A. P., A. K., M. J., S. W., T. W., J. C. (1), R. J., A. B., L. R., L. D., skarga anonimowa (k. 500) i p. A. J.. Nawet praktując powyższe skargi jako dokument (choć nie zostały one złożone w oryginale Anie poświadczonym odpisie) wynika z nich wyłącznie to, że osoby te złożyły takie skargi. W żadnym jednak przypadku nie oznacza to, że powołane w nich zdarzenia były prawdziwe, ani, że ich opis jest pełny. Opierając się na doświadczeniu życiowym należy mieć na względzie, że zazwyczaj skargi pisane są w stanie emocjonalnego wzburzenia i prezentują jednostronny opis wydarzeń, zmierzający do wykazania racji skarżącego. Skarżący się nie ma prawnego obowiązku podawania wyłącznie faktów prawdziwych, ani pełnego przebiegu wydarzeń. Podkreślić należy, że w toku postępowania administracyjnego pozwany nie przesłuchał w charakterze świadka żadnej ze skarżących się osób, ani też nie złożył takiego wniosku w stosownym czasie w postępowaniu przed sądem.

Dodatkowo zważyć należało za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nie można uznać działań o charakterze incydentalnym, a więc występujących relatywnie rzadko i w niewielkiej skali. Działanie takie godzą w interesy pojedynczych konsumentów lub ich niewielkich grup. Należy mieć przy tym na względzie, że w sytuacji, gdy podmiot wchodzi w relacje z konsumentami w dużej skali (liczonej w tysiącach a niekiedy w milionach), nieuniknione są błędy ludzkie, w tym błędy zatrudnianych pracowników. Pozwany w toku postępowania nie wykazał, ani skali takich błędów, a ni tym bardziej, że wynikały one z działań lub zaniechań w zakresie organizacji obsługi konsumentów.

Z przesłuchan świadków nie wynika, aby powód dopuścił się takich działań lub zaniechań. Oświadczenia o odstąpieniu od umowy były odbierane w salonach należących do powoda a pracownicy działali według instrukcji o nazwie: „(...)która została sporządzona w formie prezentacji wizualnej (slajdowej). Pracownicy byli w niej pouczeni, że gdy przychodzi klient z zamiarem wypowiedzenia umowy m.in. o treści: „niedopuszczalne jest zatrzymanie klienta w sieci wbrew jego woli”, „nie wolno utrudniać złożenia wniosku”. Treść instrukcji pozostaje w zgodzie z zeznaniami świadka J. H..

W świetle zarzucanej praktyki nie ma znaczenia kwestia, czy obsługa była arogancka i czy występowały przypadki nieterminowego wprowadzanie przez pracowników Spółki pisemnych rezygnacji klientów do systemu operacyjnego lub wpisywania do formularzy wypowiedzenia fikcyjnych podstaw prawnych rozwiązania umowy (np. powoływanie się na paragraf regulaminu traktujący o zagubieniu karty SIM).

Pozwany obowiązany był wskazać i udowodnić, że powód podejmował działania polegające na utrudnianiu wykonywania przez konsumentów prawa do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w związku z wprowadzeniem do obrotu z konsumentami nowego „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla Abonentów” oraz „Regulaminu świadczenia przez (...) S.A. usług telekomunikacyjnych Prefiks (...)”. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, objęto tylko takie przejawy utrudniania wykonywania prawa do wypowiedzenia umowy, które polegały na wprowadzeniu w błąd.

A contrario, wszelkie inne utrudnienia w wykonywaniu prawa do wypowiedzenia umowy przez konsumenta nie zostały objęte w niniejszej decyzji jako praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, a zatem nawet ewentualne wykazanie takich faktów bo pozostaje bez związku z przedmiotem niniejszej sprawy.

Bez znaczenia z powyższych względów jest również to czy, klienci obsługiwani wyłącznie za pośrednictwem e-boku (elektronicznego biura obsługi klienta), a więc nie otrzymujący faktur w postaci papierowej, mogli zapoznać się ze zmienionym regulaminem. Przy tej okazji należy zauważyć, że wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia (art. 384<sup>1</sup>k.c.). Uchybienia w zakresie powiadomienia konsumenta o zmianie wzorca powodują, że zmiana ta nie jest skuteczna względem tego konsumenta, co samo w sobie nie narusza jego praw.

Mając powyższe na względzie należało zaskarżoną decyzję uchylić w części obejmującej jej pkt II i pkt III ppkt 2 (art.479<sup>31a</sup> § 3 k.p.c.)

O kosztach postępowania orzeczono stosowanie do wyniku sporu zasądając na rzecz powoda koszty zastępstwa procesowego według norm przepisanych (art.98 § 1 k.p.c.)