

**Sygn. akt XVII AmA 82/20**

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

**Dnia 26 października 2022 roku**

Sąd Okręgowy w Warszawie XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: Sędzia SO Jolanta Stasińska

Protokolant: stażysta Magdalena Ratajczyk

po rozpoznaniu w dniu 26 października 2022 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 września 2020 roku, Nr (...)

1. oddala odwołanie,
2. zasądza od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 720,00 zł (siedemset dwadzieścia złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Sędzia SO Jolanta Stasińska

**Sygn. akt XVII AmA 82/20**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr (...) z dnia 8 września 2020 r., orzekł, że:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020 r., poz. 1076 i 1086), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki, określone w:

1. art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 i 1086), działania (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., polegające na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2

ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

2. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 i 1086), działania (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., polegające na obciążaniu konsumentów dodatkową płatnością za usługi w postaci usługi dodatkowej określonej w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prezentacji numeru (...) i wykazu połączeń w formie wydruku, wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania wyraźnej zgody konsumenta, co narusza art. 10 ust. 1 w związku z art. 25 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i nakazuje się zaniechania ich stosowania.

II. Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086), nadaje się niniejszej decyzji w zakresie pkt I sentencji decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 i 1086) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nakłada się na (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach 1.1 i 1.2 sentencji niniejszej decyzji, poprzez przekazanie listem poleconym - w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowy z (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., sformułowanej w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 8 września 2020 r. nr (...) uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. polegające na:

a) wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., a tym samym zmiany usługodawcy,

b) obciążaniu konsumentów dodatkową płatnością za usługi w postaci usługi dodatkowej określonej w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prezentacji numeru (...) i wykazu połączeń w formie wydruku, wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania wyraźnej zgody konsumenta.

W związku z powyższym, w odniesieniu do praktyki wskazanej w pkt a) informujemy, że zgodnie z art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), w razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został naruszony może żądać m.in. naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych.

W odniesieniu do praktyki wskazanej w pkt b) wskazujemy na treść art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287), zgodnie z którym jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

Konsumenci mogą dochodzić swoich roszczeń indywidualnie, na drodze cywilnoprawnej, mogą również zwrócić się z prośbą o pomoc do organizacji konsumenckich oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, właściwych ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta, wykonujących zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów.”

Treść decyzji (...) dostępna jest na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 i 1086) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nakłada się na (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt 1.1 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 75 289 zł (słownie: siedemdziesiąt pięć tysięcy dwieście osiemdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa

2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt 1.2 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 75 289 zł (słownie: siedemdziesiąt pięć tysięcy dwieście osiemdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 i 1086) oraz na podstawie art. 263 § 1, art. 263 § 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 256 i 695) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

obciąża się (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. kosztami postępowania opisanego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w kwocie 125,90 zł (słownie: sto dwadzieścia pięć złotych dziewięćdziesiąt groszy) i zobowiązuje (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Od powyższej decyzji odwołanie złożył powód: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., zaskarżając ją w całości.

Zaskarżonej decyzji powód zarzucił:

1. Błędy w ustaleniach faktycznych polegające na przyjęciu, że:

a) Spółka, przy nawiązywaniu kontaktu telefonicznego z konsumentami, wprowadzała ich w błąd co do możliwości przedłużenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowymi operatorami, w tym w szczególności (...) S.A. z siedzibą w W. (dalej: (...)), w sytuacji gdy (...) Sp. z o.o. dochowała należytej staranności w celu poinformowania potencjalnych klientów o przedsiębiorcy z którym podpiszą umowę, w szczególności poprzez: 1) zawarcie stosownych umów z przedsiębiorcami zawodowo nawiązującymi kontakt telefoniczny z konsumentami celem oferowania im produktów i usług, 2) zawarcie z tymi przedsiębiorcami umów dotyczących procedury zawierania umów oraz 3) wprowadzenie telefonów weryfikacyjnych, sprawdzających procedurę oferowania usług Spółki, co skutkowało wydaniem Decyzji mimo braku podstaw ku temu;

b) Spółka celowo oferowała usługi o nazwach zbliżonych do nazw usług (...) oraz w sposób przypominający działania (...), w sytuacji gdy usługi Spółki były kierowane do klientów, których dotychczasowy operator telefoniczny nie był Spółce znany i działalność tego rodzaju nie mogła wpłynąć na sprzedaż usług oferowanych przez Spółkę, co skutkowało wydaniem Decyzji mimo braku podstaw ku temu;

c) Spółka odpowiadała za sposób przedstawienia swojej oferty świadczenia usług telekomunikacyjnych, zarówno poprzez kontakt telefoniczny, jak i bezpośredni przez przedstawicieli lub kurierów, w sytuacji gdy Spółka powierzyła

oferowanie swoich usług przedsiębiorcom zawodowo wykonującym taką działalność, co skutkowało wydaniem wobec Spółki Decyzji mimo braku podstaw ku temu;

d) Główne świadczenia stron zawieranych przez Spółkę umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie były określone w postanowieniach tych umów, w sytuacji gdy były one wskazane w cennikach i regulaminach stanowiących integralną część zawieranych przez Spółkę z konsumentami umów;

e) Spółka nie podjęła działań celem zweryfikowania czynności podejmowanych wobec klientów Spółki przez przedsiębiorców oferujących jej usługi i wyeliminowania powstałych w tym zakresie nieprawidłowości, w sytuacji gdy z inicjatywy Spółki wprowadzono system rozmów weryfikacyjnych, a ponadto jej przedstawiciele wizytowali współpracujących ze Spółką przedsiębiorców;

2. naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k. w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2007 nr 171, poz. 1206 ze zm., dalej również: „u.p.n.”) przez przyjęcie, że Spółka przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych celowo wprowadzała konsumentów w błąd co do przedmiotu oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) Sp. zo.o., a tym samym zmiany usługodawcy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów, w sytuacji gdy Spółka nie podjęła jakichkolwiek z zarzucanych jej działań, co skutkowało wydaniem Decyzji mimo braku podstaw ku temu;

3. naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k. w zw. z art. 5 ust. 1, 2 pkt 1 oraz 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n. przez przyjęcie, że Spółka wprowadzała konsumentów w błąd co do wysokości miesięcznych opłat poprzez sugerowanie, że podawana w trakcie składania propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych kwota abonamentu obejmuje usługę pakietu minut, podczas gdy w rzeczywistości pakiet minut jest dodatkową, odpłatną usługą, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów, w sytuacji gdy Spółka nie podjęła jakichkolwiek z zarzucanych jej działań, co skutkowało wydaniem Decyzji mimo braku podstaw ku temu;

4. naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. w zw. z art. 10 ust. 1 w zw. z art. 25 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827 ze zm., dalej: „u.p.k.”) przez przyjęcie, że Spółka celowo obciążała konsumentów dodatkową płatnością za usługi w postaci usługi dodatkowej określonej w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prezentacji numeru (...) i wykazu połączeń w formie wydruku, wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania wyraźnej zgody konsumenta, co może godzić w zbiorowe interesy konsumentów, w sytuacji gdy Spółka nie podjęła jakichkolwiek z zarzucanych jej działań, co skutkowało wydaniem Decyzji mimo braku podstaw ku temu;

5. Naruszenie art. 2 pkt 8 u.p.n. poprzez jego niewłaściwe zastosowanie i stworzenie błędnego wzorca przeciętnego konsumenta będącego klientem Powoda, w sytuacji gdy działanie Spółki oraz spółek z nią współpracujących nie naruszało interesów przeciętnego konsumenta;

W przypadku nieuwzględnienia zarzutów godzących w istotę Decyzji:

6. Naruszenie art. 26 ust. 2 u.o.k.i.k. poprzez nałożenie na Spółkę obowiązku skierowania listów poleconych do każdego z klientów Spółki, w sytuacji, że gdyby nawet uznać Decyzję za zasadną co do istoty, to i tak obowiązek tego rodzaju jest nadmierną sankcją i stanowić będzie w praktyce dodatkową karę pieniężną nałożoną na Powoda, biorąc pod uwagę koszt nadania przesyłek poleconych w skali masowej;

7. Naruszenie art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k. przez nałożenie na Spółkę kary łącznie przekraczającej 10 % obrotu osiągniętego przez Spółkę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary;

9. Naruszenie art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k. poprzez nałożenie na Spółkę rażąco surowej kary, w sytuacji, że gdyby nawet uznać za legalne nałożenie kary pieniężnej w wysokości 10 % obrotu osiągniętego przez Spółkę za każdy zarzucany jej czyn, to i tak jednostkowa kara w istocie maksymalna za każdy z czynów, nałożona na przedsiębiorcę uprzednio niekaranego i realnie prowadzącego działalność (tj. dostarczającego rzeczywiście usług telekomunikacyjne klientom) nie znajduje uzasadnienia.

W oparciu o powyższe, powód wniósł o przeprowadzenie następujących dowodów z:

1. Dokumentów:

a) Znajdujących się w aktach postępowania administracyjnego, tj.: Pism Spółki złożonych w toku niniejszego postępowania, pism wyjaśniających złożonych przez (...) Sp. z o.o., W (...) Sp. z o.o. oraz (...) Sp. z o.o., na okoliczność sposobu zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i oferowania im usług Spółki, obsługi klienta po zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

b) Następujących wzorców: umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oferowanych przez (...) Sp. z o.o., regulaminu ogólnego warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oferowanych przez (...) Sp. z o.o., cennika promocyjnego usług telekomunikacyjnych oferowanych przez (...) Sp. z o.o. oraz umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanych przez (...), (...) S.A. z siedzibą w W. (dalej: (...)), (...) S.A. z siedzibą w W. (dalej: (...)), (...) S.A. z siedzibą w W. (dalej: (...)) na okoliczność stosowania przez Spółkę wzorów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieodbiegających od wzorów stosowanych przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych;

c) Odpisów (...) Sp. z o.o., W (...) Sp. z o.o. oraz (...) Sp. z o.o., na okoliczność prowadzenia przez spółki działalności gospodarczej polegającej na oferowaniu usług podmiotów trzecich oraz zawieraniu w ich imieniu umów z klientami;

2. Zeznań świadków:

a) Klientów Spółki, którzy złożyli skargi znajdujące się w materiale dowodowym w aktach postępowania administracyjnego – wezwanie na adresy wskazane w aktach postępowania administracyjnego

na okoliczność sposobu pozyskiwania klientów spółki poprzez kontakt telefoniczny oraz przebiegu rozmów telefonicznych oraz na okoliczność sposobu zawarcia umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych przez kurierów,

b) Konsultantów telefonicznych (...) Sp. z o.o., W (...) Sp. z o.o. oraz (...) Sp. z o.o., przy jednoczesnym zobowiązaniu ww. podmiotów do wskazania tut. Sądowi adresów do doręczeń i danych osobowych konsultantów telefonicznych celem wezwania ich w charakterze świadka

na okoliczność sposobu pozyskiwania klientów Spółki poprzez kontakt telefoniczny oraz przebiegu rozmów telefonicznych;

c) (...) Sp. z o.o., W (...) Sp. z o.o. oraz (...) Sp. z o.o., przy jednoczesnym zobowiązaniu ww. podmiotów do wskazania tut. Sądowi adresów do doręczeń i danych osobowych konsultantów telefonicznych celem wezwania ich w charakterze świadka

na okoliczność sposobu zawarcia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez kurierów;

d) Członków Zarządu (...) Sp. z o.o., W (...) Sp. z o.o. oraz (...) Sp. z o.o., na okoliczność modelu biznesowego Partnera Handlowego, przedmiotu i celów działalności Partnera Handlowego, treści i formy umów zawieranych z klientami (...) Sp. z o.o., sposobu pozyskiwania klientów na rzecz (...) Sp. z o.o., kontaktu telefonicznego z klientem Spółki celem weryfikacji przeprowadzonej z nim rozmowy, działań podejmowanych przez przedsiębiorców konkurencyjnych przeciwko zbiorowym interesom konsumentów oraz interesowi gospodarczemu (...) Sp. z o.o., w szczególności (...);

3. Przesłuchania w charakterze świadków byłych członków zarządu (...) Sp. z o.o. – R. D. oraz K. K., adres do doręczeń na adres siedziby Spółki, na okoliczność modelu biznesowego Spółki, przedmiotu i celów jej działalności, treści i formy umów zawieranych z klientami Spółki, sposobu pozyskiwania klientów przez Spółkę, kontaktu telefonicznego z klientem Spółki celem weryfikacji przeprowadzonej z nim rozmowy, procedury przyjmowania i odpowiadania na reklamacje klientów Spółki, współpracy ze spółkami będącymi Partnerami Handlowymi, działań podejmowanych przez przedsiębiorców konkurencyjnych przeciwko zbiorowym interesom konsumentów oraz interesowi gospodarczemu (...) Sp. z o.o., w szczególności (...), obsługi klienta po zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zaprzestania pozyskiwania przez (...) Sp. z o.o. nowych klientów w celu świadczenia im usług telekomunikacyjnych;

4. Opinii biegłego z zakresu marketingu i promocji usług świadczonych przez przedsiębiorców na okoliczność stosowania przez Spółkę nazw świadczonych usług oraz symboli Spółki, które jednoznacznie ją identyfikowały i odróżniały od innych przedsiębiorców świadczących usługi tego samego rodzaju.

II. W związku z zarzutami wniósł o:

1. uchylenie w całości Decyzji i stwierdzenie wydania jej bez podstawy prawnej, jako dotkniętej wadą nieważności wskazaną w art. 156 § 1 pkt 2 k.p.a. - stosownie do art. 479<sup>31a</sup> § 3 k.p.c.,
2. rozpoznanie niniejszego odwołania po przeprowadzeniu rozprawy,
3. zasądzenie od Pozwanego na rzecz Powoda kosztów procesu.

W odpowiedzi na odwołanie Prezes UOKiK wniósł o:

1. Oddalenie odwołania w całości,
2. oddalenie wniosków dowodowych Powoda, zgłoszonych w pkt I ppkt 2, 3 i 4 petitum odwołania,
3. przeprowadzenie dowodów z dokumentów oraz innych środków dowodowych, znajdujących się w aktach prowadzonego przeciwko Powodowi postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygn. (...) na okoliczność stosowania przez Powoda przypisanych mu w zaskarżonej decyzji praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
4. zasądzenie od Powoda na rzecz Pozwanego zwrotu kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego wg norm przepisanych.

Pozwany podtrzymał stanowisko zawarte w treści zaskarżonej decyzji.

**Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:**

Przedsiębiorca (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. (dalej: „Przedsiębiorca”) został wpisany do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem (...) w dniu 10 grudnia 2015 r. /k. 1461-1466 akt adm./ Do dnia 13 lutego 2017 r. firma przedsiębiorcy działała pod nazwą (...) Sp. z o.o., która została zmieniona na nazwę obowiązującą obecnie, tj. (...) Sp. z o.o. /k. 747 akt adm./

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „Prezes Urzędu”), przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. (...)) w celu wstępnego ustalenia, czy działania przedsiębiorcy lub przedsiębiorców współpracujących z tą spółką, związane z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz świadczeniem i promowaniem usług telekomunikacyjnych, mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie wyjaśniające wszczęte zostało w związku z przesyłanymi do Prezesa Urzędu licznymi

skargami i zawiadomieniami konsumentów oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, według których Przedsiębiorca wprowadza konsumentów w błąd co do swojej tożsamości, w ten sposób, że osoby działające w jego imieniu oraz na jego rzecz przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych, twierdząc lub sugerując, że reprezentują oni dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych. Ponadto w skargach i zawiadomieniach podnoszono, że Przedsiębiorca zapewnia konsumentów, że przedmiotem dokonywanej przez nich czynności prawnej jest zmiana warunków umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług, zazwyczaj poprzez obniżenie abonamentu. Spółka pozyskuje klientów poprzez akwizycję bezpośrednią z udziałem podmiotów współpracujących, zawierając z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Zgodnie z katalogiem zawartym w Regulaminie świadczenia Abonentom usług telekomunikacyjnych przez (...) Sp. zo.o. (dalej jako: „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych”) Przedsiębiorca oferuje konsumentom usługi: (...), (...), (...), GSM / k. 41 akt adm./ oraz usługi dodatkowe, np. prezentacja numeru (...) . /okoliczności bezsporne/

W dniu 15 października 2018 r. Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

1. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczą zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W., a tym samym zmiany usługodawcy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

2. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na obciążaniu konsumentów dodatkową płatnością za usługi w postaci usługi dodatkowej określonej w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prezentacji numeru (...) i wykazu połączeń w formie wydruku, wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania wyraźnej zgody konsumenta, co może naruszać art. 10 ust. 1 w związku z art. 25 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683, 2361, z 2018 r. poz. 650) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. / k. 1 – 7 akt adm./

Postanowieniem z dnia 15 października 2018 r. /k. 9-11 akt adm./ Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów we wszczętym postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pisma uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego (sygn. (...)) oraz skargi i zawiadomienia otrzymane od konsumentów i miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów dotyczące działalności (...), które wpłynęły do Urzędu, pisma otrzymane od Spółki oraz od innych podmiotów posiadających informacje dotyczące działań (...).

W dniu 13 marca 2020 r. Prezes Urzędu wydał kolejne postanowienie o zaliczeniu w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez (...) określonych dokumentów . /k. 1480 akt adm./

Usługa telekomunikacyjna (...) to usługa świadczona przez (...) na rzecz abonentów z wykorzystaniem karty SIM/ (...). Usługa (...) to katalog usług świadczonych przez (...) na rzecz abonentów przyłączonych do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej (...) S.A. Usługa (...) to usługa krajowych i międzynarodowych połączeń realizowana poprzez preselekcję lub ręczny wybór (...). Z kolei usługa (...) to usługa telekomunikacyjna świadczona w sieci mobilnej wraz z usługami towarzyszącymi przez (...) na rzecz abonentów z wykorzystaniem karty SIM/ (...). /§ 3 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych –k. 41 akt adm./

W trakcie postępowania zostały złożone przez Spółkę informacje, wzorce umowne, cenniki i inne dokumenty, a także pisma złożone bezpośrednio przez konsumentów - 16 oraz korespondencja przekazana przez rzeczników

konsumentów – 72 skargi/wnioski skierowane do rzeczników wraz z załączonymi dokumentami, 7 skarg skierowanych do Urzędu Komunikacji Elektronicznej (w tym jedną skargę, którą konsumenci przekazali bezpośrednio do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz jedną skargę konsumentki, która została przekazana przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w O. oraz 20 ankiet, które zostały wypełnione przez konsumentów, kierujących się do rzeczników w celu uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej. /k. 592-600, 665-667, 673-678, 699-717, 730-735, 737-742, 840-842, 863-865, 953-961, 995- 997,1012-1014, 1084-1089 akt adm./

W treści skarg, zawiadomień i ankiet przesyłanych konsumentami wskazywali w szczególności, że:

- „Dla mnie, osoby w 70 roku życia, nie do pomyślenia jest, że miły głos w telefonie dzwoni z firmy, która ma na celu oszukanie mnie. I robi to świadomie, bo wie, ile mam lat (prosi o podanie nr-u PESEL). Zresztą na wiek może także wskazywać moje imię, które jest zupełnie „niedzisiejsze”. ” - pismo konsumenta z dnia 26 lutego 2017 r., sygn. (...), /k. 1261 akt adm./

- „ (...) jako osoba starsza i schorowana nie byłam świadoma tego, że zostałam wprowadzona w błąd przez firmę (...) SP. Z O.O. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w B., sygn. (...), /k. 310v akt adm./

- „Mam 87 lat. Mieszkam tylko ze starszą ode mnie o 2 lata żoną. (...) Pani ta nie powiedziała mi, że chodzi o zmianę operatora, lecz jedynie o obniżenie abonamentu. Mówiła szybko, więc nawet jeżeli się przedstawiła to dla mnie jako osoby starszej trudno przez telefon zorientować się w różnicy nazw (...) ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w W., sygn. (...), /k. 583 akt adm./

- „Rozmowa trwała ok. 10 minut i na celu miała ulżyć losu starym ludziom którzy korzystają z tel. stacjonarnego tak jak Ja i płaca ok. 50 zł. ” - fragment ankiety z dnia 31 maja 2017 r., sygn. (...), /k. 676v akt adm./

- „jestem ufną i szczerą emerytką i do tej pory byłam przekonana, że nagrywane rozmowy i zapewnienia przez telefon mają moc prawną. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w B., sygn. (...), /k. 690 akt adm./

- „Obecnie mój wiek to 82 lata, mam problemy ze wzrokiem, pamięcią, z logicznym zrozumieniem tego, co ktoś do mnie mówi i z logicznym zrozumieniem tego, co czytam oraz problem ze słuchem. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w B., sygn. (...), /k. 691 akt adm./

- „Jestem osobą w starszym wieku (rok urodzenia 1938), a moim jedynym źródłem dochodu jest niezbyt wysoka emerytura, więc zgodziłam się na proponowaną zmianę umowy, która miała być dostarczona przesyłką kurierską. ” - pismo konsumenta z dnia 25 maja 2017 r., sygn. (...). /k. 718 akt adm./

- „ Jestem osobą starszą mam 90 lat. (...) Jestem osobą słabo widzącą, mieszkam sama i nie miał mi kto przeczytać tej umowy która była napisana drobnym pismem, zostałam tylko poinformowana gdzie mam podpisać (...) ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w B. , sygn. (...), /k. 765 akt adm./

- „Jestem 89 letnim emerytem. (...) Jestem osobą niedosłyszącą, nie wszystko rozumiem o czym mówią inne osoby, zwłaszcza przez telefon, ale aby wyraził zgodę na zmianę operatora wogóle sobie nie przypominam (...) ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w B. , sygn. (...), /k. 772-772v akt adm./

- „Jestem przekonany, że przedstawiciel tej firmy sprytnie wykorzystał mój już mocno dojrzały wiek (pesel (...) .....), słaby słych, brak rozeznania i moją już niestety nieporadność. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w B., sygn. (...), /k. 777-777v akt adm./

- „Jestem osobą starszą (mam 77 lat) i w związku z tym łatwiej jest mnie wprowadzić w błąd wykorzystując mój wiek i zaufanie do drugiej osoby. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w L., sygn. (...) /k. 1003 akt adm./

- „ Mam 75 lat, nie pomyślałam, że ktoś może mnie oszukać znając mój numer telefonu i operatora - podpisałam tę umowę. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w Z., sygn. (...), /k. 1287 akt adm./



Proces sprzedaży (zawarcia umowy), prezentowanie oferty, inicjowany jest przez kontakt telefoniczny z konsumentem. Usługi sprzedażowe na rzecz Przedsiębiorcy świadczone są przez podmioty zewnętrzne w imieniu i na rzecz (...) na podstawie zawartych umów partnerstwa handlowego, tj. Centrum (...) (wcześniej Business (...)) Sp. z o.o. z siedzibą we W. (dalej jako: (...)), W Centrum (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. (dalej jako: W Centrum (...)) oraz (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. (dalej jako: (...)) /k. 30 akt adm./ Wszystkie te umowy zostały zawarte w oparciu o wzór umowy stosowany przez Spółkę /k. 53-70 akt adm./. Umowy partnerstwa handlowego zawarto 9 listopada 2016 r. z (...) /k. 1126-1160 akt adm./ oraz z W (...) /k. 1161-1193 akt adm./. Z (...) umowa partnerstwa handlowego została zawarta 1 grudnia 2016 r. /k. 1093- 1125 akt adm./ § 1 pkt 1.1 ww. umów stanowi, że: (...) Sp. z o.o. powierza niniejszym PARTNEROWI zawieranie w imieniu i na rachunek (...) Sp. z o.o. Umów o Świadczenie Usług (...) zwane dalej „Usługami” na zasadach określonych w niniejszej Umowie”. Zgodnie z § 2 pkt 2.1.1. ww. umów: „Do obowiązków PARTNERA należy w szczególności zawieranie w imieniu i na rzecz (...) Sp. z o.o. Umów o Świadczenie Usług (...) i innych usług w tym usług dodatkowych według wzoru określonego w załączniku nr 3, należyte przechowywanie dokumentacji dotyczącej podpisanych Umów o Świadczenie Usług (...) do momentu ostatecznego rozliczenia się z tych Umów z (...) Sp. z o.o. i udostępnianie jej (...) Sp. z o.o. na każde żądanie, jak również umożliwienie sprawdzenia dokumentacji ze stanem faktycznym w formie remanentu”/ k. 1094, 1127, 1162 akt adm./ Z umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z (...), z (...), z W (...) wynika, że zawarcie umowy z konsumentem poprzedza rozmowa telefoniczna przeprowadzona przez konsultanta (telemarketera), będącego osobą współpracującą z partnerem Spółki. Celem takiej rozmowy jest między innymi pozyskanie danych abonenckich i danych dotychczasowego operatora potrzebnych do przygotowania umowy . / k. 1109, 1142, 1177 akt adm./

(...) nie nagrywał rozmów z konsumentami ponieważ nie było takich wytycznych od (...). (...) opisał proces zawierania umów z konsumentami /pismo (...) z dnia 16 maja 2017 r., k. 465-466 akt adm./ Konsultant telefoniczny umawiał spotkanie z przedstawicielem handlowym (kurierem) jeżdżącym na danym obszarze i pytał, czy jest zainteresowany zmianą operatora i tańszym abonentem firmy (...) Sp. z o.o.”. Jeśli klient wyrażał zainteresowanie usługami telekomunikacyjnymi (...), to informacja taka trafiała do przedstawiciela handlowego działającego na danym obszarze, który kontaktował się z tym klientem w celu ustalenia terminu i godziny bezpośredniej wizyty w mieszkaniu klienta /k. 465 akt adm./.

W ww. umowach zamieszczono także postanowienia dotyczące odpowiedniego przygotowania partnera do wykonania umowy, nakładając w tym zakresie określone obowiązki zarówno na partnera, jak i na Spółkę. Spółka zobowiązała się m.in. do przeszkolenia osób zatrudnionych przez partnera oraz jego podwykonawców, którym partner powierzy wykonywanie usług oraz zapewnienia pomocy w wykonywaniu usług. Spółka zastrzegła sobie także prawo do organizacji dodatkowych, obowiązkowych szkoleń uzupełniających dla partnera i autoryzowanych doradców handlowych, precyzując przy tym, że brak uczestnictwa w tych szkoleniach wiąże się z cofnięciem jej upoważnienia. Partner Spółki lub osoba przez niego wyznaczona do koordynacji sprzedaży i wykonywania usług określonych w umowie zostali z kolei zobowiązani do uczestniczenia w szkoleniu początkowym oraz wszelkich szkoleniach uzupełniających, o ile takie będą wymagane przez Spółkę. Ponadto, w celu zapewnienia odpowiedniego standardu świadczonych usług, osiągnięcia zaplanowanych przychodów i podniesienia kwalifikacji osób wykonujących czynności powierzone partner zobowiązał się do organizowania szkoleń na swój koszt (dowód: § 3 ust. 3.1.2 i 3.1.5, § 11 ust. 11.2 i 11.5 i § 2 ust. 2.5 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z (...), z (...), z W (...) /k. 1096, 1102-1103, 1129, 1135-1136, 1164, 1170-1171 akt adm./

W umowach Spółka przyznała sobie również prawo do okresowego weryfikowania kwalifikacji osób świadczących usługi ze strony partnera pod względem kryteriów dotyczących jakości sprzedaży (np. osób dopuszczających się oszustw, osób których działania doprowadziły do zalegania z płatnościami przez abonentów, osób, których działalność powoduje reklamacje abonentów itp.). W przypadku niespełnienia kryteriów, Spółka może cofnąć tym osobom upoważnienie do wykonywania usług (dowód: § 11 ust. 11.4 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z (...), z (...), z W (...) /k. 1103, 1136, 1171 akt adm./

Partner ma także m.in. obowiązek promowania urządzeń i usług Spółki według zasad i w sposób określony przez Spółkę, przy czym Spółka powinna uprzednio się z nim skonsultować. Partner może prowadzić na własny koszt aktywną działalność promocyjną i reklamową usług Spółki, ale ostateczny projekt materiału reklamowego i założeń takiej działalności muszą być zatwierdzone przez Spółkę przed ich zastosowaniem. /§ 2 ust. 2.1.6, § 10 ust. 10.1 i 10.2 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z (...), z (...), z W (...) – k.: 1095, 1128, 1163, 1102, 1135, 1170 akt adm./

Umowy regulują ponadto zasady wynagradzania partnerów. Z zastrzeżeniem przewidzianych w nich wyjątków, za wykonanie usług partnerom przysługuje wynagrodzenie za każdą skutecznie zawartą z abonentem umowę o świadczenia usług telekomunikacyjnych. Spółka zastrzegła również, że dla uniknięcia wątpliwości Umowy o Świadczenie Usług (...), od których Abonenci odstąpili są uznawane za niezawarte i nie podlegają rozliczeniom między stronami. /§ 7 ust. 7.1 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z (...), z (...), z W (...) – k.: 1100, 1133 i 1168 akt adm./

Zgodnie z umową, partner pozyskuje abonentów w oparciu o własne bazy danych potencjalnych klientów ./§ 2 ust. 2.4 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z (...), z (...), z W (...) – k.: 1096, 1129 i 1164 akt adm./

Do umów z (...), z (...), z W (...) zostały dołączone załączniki dotyczące m.in. procedury sprzedaży, wzoru umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zasad naliczania i wypłaty wynagrodzenia (prowizji). Załącznik nr 2 do umowy partnerstwa handlowego zawartej z (...), z (...), z W (...) stanowi - Procedura Sprzedaży /k. 1108-1110, 1141-1143 oraz 1176-1178 akt adm./.

Oprócz powyżej wskazanych podmiotów współpracujących w zakresie zawierania i promowania usług telekomunikacyjnych Spółka współpracowała z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. oraz z (...) S.A. /k. 1209 akt adm./

Podczas pierwszego kontaktu telefonicznego konsumenci nie uzyskują jednoznacznych i jasnych informacji o tożsamości Spółki, czyli operatora, którego oferta jest prezentowana w trakcie rozmowy. W rozmowach konsultanci informują, że oferta dotyczy usług świadczonych przez dotychczasowego operatora i dotyczy obniżenia rachunku, w sposób wskazany poniżej:

- „Dnia 10.02.2017 r. otrzymałam telefon z firmy telekomunikacyjnej przedstawiającej się za mojego dotychczasowego dostawcę ((...)) z ofertą poprawienia mojej dotychczasowej oferty, zmniejszenia rachunku telefonicznego oraz nielimitowane połączenia.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Z., sygn. (...) /k. 279 akt adm./

- „W dniu (...) otrzymałem telefon w sprawie przedłużenia umowy na usługi telekomunikacyjne u mojego dotychczasowego operatora. Osoba, która kontaktowała się ze mną w tej sprawie podawała się za pracownika firmy (...), twierdząc, że chce obniżyć kwotę abonamentu na kwotę 29,90 zł” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w B., sygn. (...) /k. karta 295 akt adm./

- „16.02.2017 r. miałem telefon w sprawie obniżenia abonamentu telefonu stacjonarnego. Osoba dzwoniąca do mnie, podała że jest w firmy (...) w którym jestem abonentem. Więc się zgodziłem.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w B., sygn. (...) /k. 302 akt adm./

- „Odebrałam tel. stacjonarny i dzwonił pracownik z ofertą, przedstawił się, iż dzwoni w imieniu Telekomunikacji, że obniżają mi abonament na tel. stacjonarny, powiedziałam, że posiadam także darmowe połączenia zagranicą, na co padła odpowiedź, iż w ramach abonamentu będę także mogła dzwonić na komórki. (...) Nie miałam pojęcia, że ktoś podszywa się pod Telekomunikację, myślałam, że jest to tylko zmiana taryfy w ramach tego samego operatora. Nie byłam świadoma tego, że „obniżenie kosztów” będzie się wiązało ze zmianą operatora.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w B., sygn. (...) /k. karta 310 akt adm./

- „W połowie stycznia 2017 roku zadzwoniła do mnie firma (...), z propozycją obniżenia abonamentu za usługi telekomun. Końcem stycznia zjawił się u mnie mężczyzna, który przedstawił się jako pracownik (...). Pobieźnie przeanalizowałam treść umowy, skupiając się że umowa ma nazwę firmy (...) umieszczoną w treści umowy. Przekonana byłam, że zawieram umowę z firmą (...)” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w B., sygn. (...) /k. 317 akt adm./

- „Proszę uprzejmie o udzielenie mi pomocy w następującej sprawie: środkiem lutego miałem chyba 3 telefony z jak się Pani przedstawiła firmy (...), proponując obniżenie mi Abonamentu na telefon stacjonarny o połowę tj ok., 25zł, ze względu na długoletnią współpracę jako klient firmy (...) chyba ~8 lat, że przyśle do mnie Kuriera, który dostarczy mi nowa Umowę. Skoro moja Firma (...) chce mi obniżyć abonament to zgodziłem się na taką propozycję podpisując przesłaną mi Umowę.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w B., sygn. (...) /k. 329 akt adm./

- „W dniu 24.02.2017 r. zawarłam ze spółką (...) poza lokalem przedsiębiorstwa umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla numeru abonenckiego (...). Zawarcie tej umowy poprzedzone było skierowaną do mnie rozmową telefoniczną, którą zainicjowała osoba przedstawiająca się jako pracownik spółki (...). Osoba ta dysponowała informacjami dotyczącymi szczegółów umowy zawartej ze spółką (...) i zaproponowała mi - jako wieloletniemu abonentowi spółki (...), zmniejszenie opłat abonamentowych, na co się zgodziłam.” - pismo konsumenta z dnia 10 maja 2017 r., sygn. (...) /k. 341 akt adm./

- „Po otrzymaniu telefonu, w którym pracownik oświadczył, że dzwoni z firmy (...), w sprawie obniżenia płatności za abonament za telefon do kwoty 29,99 za to, że jesteśmy długoletnimi odbiorcami usług w (...), dlatego otrzymuję zniżkę abonamentu do kwoty 29,99. (...) Kurier również oświadczył, że jest pracow. (...)” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w N., sygn. (...) /k. 385 akt adm./

- „W dniu 27 lutego br. telefonicznie skontaktował się ze mną Państwa pracownik, podając się za pracownika mojego dotychczasowego operatora, tj. firmy (...) S.A., jednocześnie oferując mi skorzystanie z Pakietu promocyjnego dotyczącego świadczenia usług telekomunikacyjnych dla posiadanego przeze mnie numeru telefonu: (...)” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w N., sygn. (...) /k. 400v akt adm./

- „Pod koniec grudnia otrzymałam telefon od przedstawiciela firmy (...) o obniżenie abonamentu gdyż Unia Europejska obniża abonamenty. Konsultant został poinformowany że mam umowę podpisaną do lipca 2017 r. Stwierdził, że to nie koliduje z obecną umową a ta oferta dotyczy obniżenia abonamentu. W trakcie rozmowy z właścicielem konsultant poinformował że zostanie obniżony abonament na kwotę 25 zł i zostanie wysłana umowa kurierem, którą trzeba tylko podpisać.” - pismo przekazane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w M., sygn. (...) /k. 458 akt adm./

- „W styczniu zadzwonił telefon była to Firma (...). Niby że obniża abonament i zgodziłam się (...). Gdybym wiedziała że to nie firma (...) a (...) nie podpisałabym umowy.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w W., sygn. (...) /k. 518 akt adm./

- „Z początkiem stycznia 2017 r zadzwoniono do mnie nie przedstawiając się, powiedziano mi że skończyła się umowa z firmą (...), zaproponowano mi przedłużenie umowy z mniejszymi opłatami. Zgodziłam się myśląc, że zawieram umowę z firmą (...). (...) Gdybym wiedziała, że jest to firma (...), a nie (...) umowy tej bym nie podpisała.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w W., sygn. (...) / k. 554 akt adm./

- „W dniu (...) zadzwoniła do mnie konsultantka z firmy telekomunikacyjnej. Z jej słów byłem przekonany, że dzwoni ona od mojego dotychczasowego operatora - (...). Pani ta nie powiedziała mi, że chodzi o zmianę operatora, lecz jedynie o obniżenie abonamentu.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w W., sygn. (...) /k. 583 akt adm./

- „Podczas rozmowy telefonicznej w styczniu 2017 r. konsultant zaproponował obniżkę dotychczasowego abonamentu na kwotę 29,90 zł. Ja powiedziałam że jestem w (...) SA - konsultantka potwierdziła że tak i dlatego jest ta propozycja obniżenia abonamentu.” – fragment ankiety z dnia 26 maja 2017, sygn.(...) /k. 673v akt adm./

- „W styczniu kończyła się umowa z (...) z którą byłam 7 lat. Osoba która zadzwoniła do mnie o wszystkim wiedziała i zaproponowała że mam teraz możliwość aby obniżyć mi 10 zł bo mają z (...) nakaz obniżyć telefon. A dopiero później jak przyszedł rachunek to już się domyśliłam że to nie jest (...), a (...) — i cena nie jest obniżona tylko opłata stała jest 29,90 ale rozmowy są naliczane osobno.” - fragment ankiety z dnia 30 maja 2017, sygn. (...) /k. 712 akt adm./

- „ W lutym tego roku zadzwoniła do mnie osoba, która przedstawiła się jako pracownik spółki (...) z propozycją zmiany umowy i obniżenia abonamentu. Jestem osobą w starszym wieku (roku urodzenia: 1938), a moim jedynym źródłem dochody jest niezbyt wysoka emerytura, więc zgodziłam się na proponowaną zmianę umowy, która miała być dostarczona przesyłką kurierską.” - pismo konsumenta z dnia 25 maja 2017 r., sygn. (...) /k. 718 akt adm./

- „Jestem osoba starszą mam 90 lat. (...) odebrałam telefon z firmy telekom i zostałam poinformowana o potrzebie podpisania nowej umowy na usługi. Ze słów osoby z którą rozmawiałam zrozumiałam że jest przedstawicielem (...) S.A. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika w B. , sygn. (...) /k. 765 akt adm./

- „W dn. 12.01.2017 r. padłam ofiarą oszustwa telekomunikacyjnego. Podpisałam umowę z firmą (...) na 24 m-ce i obniżenie abonamentu telefonicznego o 30 zł. Byłam przekonana, że to operator (...) (za takiego się podawał) przedstawia mi korzystniejsze warunki umowy i umawia mnie z przedstawicielem w domu.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w W., sygn. (...) /k. 765 akt adm./

- „ Konsultant przedstawił się jako pracownik firmy (...). ” - fragment ankiety z dnia 7 czerwca 2017, sygn. (...) /k. 956v akt adm./

- „Dnia 13 stycznia b.r. zadzwonił telefon i Pani uprzejmym głosem przedstawiła się, że dzwoni z firmy (...) i proponuje mi obniżenie abonamentu o 20 zł z tytułu mojej długiej umowy jaką zawarłam z firmą. Poczulałam się mile zaskoczona, że takie warunki zostały mi zaproponowane i się zgodziłam.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Z., sygn. (...) /k. 963 akt adm./

- „Na początku br. kończą mi sieumowa na telefon stacjonarny nr ( ) i w tej

sprawie otrzymałem kilka telefonów o przedłużenie umowy, Dotychczasowa umowa zawarta była z orange. Postanowiłem że przedłużę umowę i poprosiłem Panią która prowadziła ze mną rozmowę o przesłanie nowej umowy w celu jej przedłużenia. Jednocześnie rozmówczyni zawsze mówiła że reprezentuje orange i dodatkowo o znacznym obniżeniu kosztów za telefon. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w W., sygn. (...) /k. 1035 akt adm./

- „W dniu 24 stycznia 2017 roku na mój numer stacjonarny zadzwoniła osoba podająca się za przedstawiciela (...) S.A. z którą dotychczas miałam podpisaną umowę świadczenie usług telekomunikacyjnych. Dzwoniąca zaproponowała mi zmianę warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na korzystniejsze niż do tej pory. Gdy wyraziłam na to zgodę zostałam poinformowana, że umowa w wersji papierowej zostanie dostarczona przez kuriera. (...) Na moje pytanie, czy stroną jest spółka (...) S.A. kurier udzielił odpowiedzi twierdzącej. Nadto, również tekst umowy został ukształtowany w ten sposób, by wzbudzić w czytelniku wrażenie, iż stroną tejże umowy jest (...) S.A. Powyższe pozwala sądzić, iż całość Państwa działań była zamierzona, a zatem, że w błąd zostałam wprowadzona podstępem. (...) Jednocześnie gdybym była świadoma, że zawieram umowę z podmiotem innym niż (...) S.A. nie podpisałabym jej. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Z., sygn. (...) /k. 1257 akt adm./

- „W dniu 2017-01-20 zawarłam umowę o świadczeniu usług telekomunikacyjnych nr (...) z firmą (...), będąc przekonaną, że firma (...) S.A. obniża mi abonament. (...) Kilkakrotnie potwierdzano, że jest to firma (...) S.A. (...)

Mam świadka przy którym Pan z firmy (...) stwierdził, że jest to firma orange. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Z., sygn. (...) /k. 1272-1273 akt adm./

Następnie do miejsca zamieszkania konsumenta przyjeżdża „kurier”, przedkładając konsumentowi umowę do podpisania. Rola kuriera często ogranicza się do przekazania umowy do podpisu, ale zdarzają się także przypadki, w których aktywnie prezentuje on ofertę (...) jako ofertę dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego. /k. 295, 302, 310, 341, 440, 518, 539, 554, 567, 583, 718, 723, 758, 765, 789, 934, 963, 998, 1015, 1075, 1235, 1261, 1287, 1304, 1394, 1522, 1527, 1537 akt adm./

Przebieg wizyt wyglądał w sposób poniżej wskazany:

- „W dniu 15.02.2017 pod moim domem pojawił się kurier, któremu powiedziałem, że nie podpiszę nic bez przeczytania umowy, po czym on stwierdził, że bardzo się śpieszy i nie ma czasu czekać aż pójde po okulary. Pytałem czy na pewno jest pan kurierem z firmy (...) na co on szedł w zaparte, że owszem jest kurierem z firmy (...), pokazał to nawet na druku umowy (...) Umowa została wypełniona na szybko można powiedzieć „na kolanie”, bo kurierowi bardzo się śpieszyło.” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Z., sygn. (...) /k. karta 295 akt adm./

- „Zgodnie z zapowiedzią kurier przywiózł dokumenty i poprosił dowód osobisty męża, oświadczyłam, że go nie posiadam, kazał dać mi wtedy mój dowód osobisty, na umowie skreślił imię i nazwisko męża, wpisał moje dane oraz mój pesel i kazał mi podpisać na dole umowy we wskazanym miejscu. Po podpisaniu dokumentów wykonał telefon do „kogoś” - kurier powiedział, że to właściciel firmy, który zapytał mnie czy jestem zadowolona z kuriera i czy zostałam dobrze obsłużona. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Z., sygn. (...) /k. 310 akt adm./

- „Po około godzinie przyjechał kurier z umową do podpisu. Bardzo się śpieszył, nie przedstawił się, powołał się tylko na wcześniejszy telefon i rozmowę z konsultantką. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w W., sygn. (...) /k. 583 akt adm./

- „Na stojąco kurierowi umowę podpisałam, bo mnie prosił o pośpiech bo się bardzo śpieszył w drogę, bo już była ok. godz 16.00, a był podobno z W..” - fragment ankiety z dnia 31 maja 2017 r., sygn. (...) /k. 676v akt adm./

- „W dniu 17.02.2017 r. przyszła do mnie osoba z nową umową do podpisania. Jestem osobą słabo widzącą, mieszkam sama i nie miał mi kto przeczytać tej umowy która była napisana drobnym pismem, zostałam tylko poinformowana gdzie mam podpisać, zauważyłam jedynie większe litery (...) pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w B., sygn. (...) /k. 765 akt adm./

- „ Umowę przywiózł kurier i kazał podpisać, zostawił jeden egzemplarz umowy i nic więcej, gdy zapytałam czy to jest z (...) odpowiedział, że on nie wie, ma tylko dostarczyć umowę” - fragment ankiety z dnia 20 czerwca 2017 r., sygn. (...) /k. 841v akt adm./

- „ Przedstawiciel o niczym nie informował tylko kazał podpisać dokumenty. ” - fragment ankiety z dnia 14 czerwca 2017 r., sygn. (...) (dowód: karta 960 odwrot), - „ Kurier przywożący umowę na piśmie nie czekał, aż przeczytam warunki umowy, bo on tylko dostarczał przesyłkę. Poprosił o dowód osobisty, sprawdził PESEL i zostawił 3 arkusze umowy. ” - pismo konsumenta z dnia 26 lutego 2017 r., sygn. (...) /k. 1261 akt adm./

- „ Kurier przybył z umową, prosi o szybki podpis bo się bardzo śpieszy. ” - pismo przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Z., sygn.(...) /k. 1304 akt adm./

- „, Kurier, który przywiózł umowę mówił, że mu się śpieszy, nie miał czasu nawet wejść na posesję tylko przez płot podał mi dokumenty do podpisania i chciał okazania dowodu osobistego. Kurier nie zostawił kopii wszystkich podpisanych dokumentów i nie pouczył mnie o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość. ” - pismo konsumenta z dnia 20 marca 2017 r., sygn. (...) /k. 1329 akt adm./

Przedsiębiorca w zakresie zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych posługuje się wzorcem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zgodnie z oświadczeniem Przedsiębiorcy z dnia 25 kwietnia 2017 r. /k. 28 akt adm./ (...) stosuje taki sam wzorzec umowny od początku prowadzonej działalności telekomunikacyjnej, tj. od listopada 2016 r. Zmianie uległy jedynie wskazywane we wzorcach dane Spółki, w związku ze zmianą jej nazwy /k. 29 akt adm./. Analiza wszystkich kopii umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przekazanych zarówno przez Spółkę, jak i wszystkich tych, które zostały przekazane Prezesowi Urzędu przez konsumentów i powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej wskazują, że zostały one zawarte według tego samego wzorca umowy i dotyczą tylko usługi (...). Zatem Przedsiębiorca oferuje jeden rodzaj usług telekomunikacyjnych - (...). Przedsiębiorca przekazał następujące wzorce umowne stosowane w obrocie z konsumentami:

- Regulamin świadczenia Abonentom usług telekomunikacyjnych przez (...) Sp. z o.o. /k. 41-46 akt adm./
- Regulamin świadczenia usługi (...) dla Abonentów przez (...) Sp. z o.o. /k. 47-48 akt adm./
- Wyciąg z Cennika Promocyjnego Dla Nowych – (...) /k. 49 akt adm./ obowiązującego od dnia 4 listopada 2016 r.,
- Cennik Promocyjny Dla Nowych - Bez Limitu /k. 50-52 akt adm./ obowiązującego od dnia 4 listopada 2016 r.,
- Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych /k. 876-878 akt adm./

Na stosowanych przez Przedsiębiorcę wzorcach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie ma logo Spółki, jej nazwa i dane są napisane małą czcionką /k. 876 akt adm./ Nazwa dotychczasowego operatora jest napisana większą czcionką i znajduje się w bardziej widocznym miejscu, niemal na środku strony. Umowy zawierane w imieniu Przedsiębiorcy były wypełniane i drukowane wraz z uzupełnionymi danymi konsumenta jeszcze przed ich dostarczeniem, jedynie numer PESEL był wpisywany odręcznie w chwili doręczenia umowy konsumentowi. W treści wzorca widoczna jest dysproporcja między wielkością czcionki, którą napisano nazwę Spółki (lewy górny róg umowy), a wielkością czcionki, którą napisano nazwę dotychczasowego operatora. /k. 280, 296, 303, 311, 317v, 329v, 343, 348, 356, 383v, 389v, 398v, 437, 441, 504, 519, 539v, 555, 568, 584, 604, 670, 679, 719, 724, 760v, 766, 773, 778, 789v, 818, 888, 898, 914, 964, 987, 1005, 1029, 1047, 1236, 1241, 1251, 1310, 1316, 1317, 1318, 1319, 1320, 1321, 1324, 1338, 1343, 1351, 1364, 1488, 1528, 1539, 1552 akt adm./

Powyższe powodowało u konsumentów przekonanie, że podpisywana umowa stanowi jedynie zmianę warunków umowy z dotychczasowym operatorem. /k. 329, 341, 765, 789, 911, 935, 989, 1015, 1235, 1257, 1299, 1304, 1330, 1355, 1527 akt adm./

Ponadto konsumenci nie byli informowani, że podawana w trakcie składania propozycji zawarcia umowy kwota nie jest całkowitą opłatą miesięczną obejmującą Nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne w całej Polsce i zagranicą. Konsumenci nie mieli świadomości, iż owe Nielimitowane rozmowy są dostępne w ramach pakietu minut, za który należy ponosić dodatkową opłatę, co zwiększy przedstawianą im kwotę. Konsumenci nie byli również pytani, którym pakietem minut byliby zainteresowani. /k. 310, 317, 712, 1394-1394v, akt adm./

Pakiety minut gwarantujące Nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne i komórkowe w Polsce, w niektórych krajach Unii Europejskiej, USA i Kanadzie różnią się w zależności od cennika promocyjnego oraz wariantu. W cenniku promocyjnym Dla Nowych - (...) opłata za abonament telefoniczny przy umowie zawartej na 24 miesiące wynosi 19,00 zł brutto miesięcznie, opłata za pakiety minut wynosi 0 zł i obejmuje Nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne /k. 49 akt adm./.

W cenniku promocyjnym Dla Nowych - Bez Limitu opłata za abonament telefoniczny przy umowie zawartej na 24 miesiące wynosi 29,99 zł brutto miesięcznie. Zgodnie z Cennikiem Promocyjnym Dla Nowych - Bez Limitu dostępne są trzy pakiety minut. Bez Limitu - wariant 1 kosztuje 30,00 zł brutto miesięcznie i obejmuje Nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne, komórkowe i międzynarodowe z 1 strefy. Bez Limitu - wariant 2 kosztuje 17,00 zł brutto

miesięcznie i obejmuje nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne i międzynarodowe z 1 strefy. Bez Limitu - wariant 3 kosztuje 9,00 zł brutto miesięcznie i obejmuje nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne w dni robocze od 18:00-8:00 w weekendy i święta oraz rozmowy międzynarodowe z 1 strefy w dni robocze od 18:00-8:00 w weekendy i święta. /k. 50 akt adm./ Na niektórych cennikach promocyjnych przekazanych przez konsumentów znajdują się zaznaczenia zrobione odręcznie. Zaznaczenia te obejmują opłatę za abonament i wyrażenia „bez limitu” nawet jeśli nie dotyczą one wariantu wskazanego w umowie, zaznaczenia nie obejmują ceny za dany pakiet /k. 281v, 293, 319, 331, 384v, 394v, 399v, 402, 418, 966, 1278, 1400 akt adm./

Przedsiębiorca obciąża również konsumentów dodatkową płatnością za usługi w postaci usługi dodatkowej określonej w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prezentacji numeru (...) i szczegółowego wykazu połączeń w formie wydruku, wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania wyraźnej zgody konsumenta. Przedsiębiorca oferuje odpłatne usługi w postaci prezentacji numeru (...), tj. identyfikacji numeru dzwoniącego na wyświetlaczu telefonu, wykazu połączeń w formie wydruku (biling) oraz usługę dodatkową opisaną w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Usługa dodatkowa opisana w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych polega na tym, że „w przypadku istniejących w chwili lub po zgonie Abonenta zaległości z tytułu świadczonych Usług (usług telekomunikacyjnych), w związku z świadczoną usługą dodatkową w zamian za opłatę, Dostawca Usług oświadcza, iż wszelkie zaległości istniejące lub powstałe w chwili lub po zgonie Abonenta nie będą przedmiotem jakichkolwiek roszczeń przeciwko ewentualnym spadkodawcom Abonenta” (Dział III ust. 3 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych). Opłata za każdą z wskazanych wyżej usług wynosi 4,99 zł brutto miesięcznie. /Wyciąg z Cennika Promocyjnego Dla Nowych – (...) – k. 49, Cennik Promocyjny Dla Nowych - Bez Limitu – k. 50 akt adm./

Opłata za usługę dodatkową opisaną w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest pobierana począwszy od trzeciego okresu rozliczeniowego (Dział III ust. 13 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych). Opłata za wykaz połączeń (biling) jest pobierana z dołu za okres rozliczeniowy i naliczana jest począwszy od drugiego okresu rozliczeniowego. /§ 2 ust. 7 Wyciąg z Cennika Promocyjnego Dla Nowych - (...) – k. 49, Cennik Promocyjny Dla Nowych - Bez Limitu – k. 50 akt adm./ W celu rezygnacji z ww. usług konsument musi złożyć odpowiednie oświadczenie woli, np. jeśli konsument chce zrezygnować z usługi dodatkowej określonej w dziale III umowy musi on wypowiedzieć umowę w tym zakresie. Świadczenie przez Przedsiębiorcę usług w postaci wykazu połączeń w formie wydruku, prezentacji numeru (...) oraz usługi dodatkowej określone w dziale III umowy powiększają koszty ponoszone przez konsumentów./ okoliczności bezsporne/

Po wizytach kurierów, tj. po podpisaniu umowy przeprowadzane były przez telemarketerów rozmowy weryfikacyjne w następujący sposób:

„Dzień dobry, (imię i nazwisko konsultanta) (...) z tej strony. Informuję, że rozmowa jest rejestrowana. W celu weryfikacji proszę o podanie imienia i nazwiska. ... Jaka to jest miejscowość? ... Rozumiem, że podpisał Pan/Pani umowę na promocyjny abonament? ... Czy kurier zostawił jeden egzemplarz umowy? ... Nadmieniam, że ma Pan/Pani 14 dni na odstąpienie od umowy. Na koniec proszę mi powiedzieć, jak ocenia Pan/Pani pracę naszego kuriera, dobrze, czy źle. ”

/k. 1477a akt adm. rozmowy: (...) - (...); (...) - (...); (...) - (...); (...) - (...); (...) - (...)

W trakcie rozmów weryfikacyjnych konsultanci podtrzymywali i utwierdzali konsumentów w błędnym przekonaniu, że podawana w trakcie składania propozycji zawarcia umowy kwota obejmuje wszystkie nielimitowane rozmowy /k. 1477a, transkrypcja wybranych rozmów telefonicznych (...) - (...); (...) - (...) akt adm./

Ponadto, w trakcie rozmów weryfikacyjnych (powitalnych) konsultanci podtrzymywali i utwierdzali konsumentów w przekonaniu, że podawana w trakcie składania propozycji zawarcia umowy kwota abonamentu obejmuje nie tylko usługę pakietu minut, ale również usługi dodatkowe i stanowi ona cenę finalną, jaką będzie płacił konsument. /k. 1477a, transkrypcja nr (...) - (...)

Na dzień 3 kwietnia 2017 r. Spółka świadczyła usługi telekomunikacyjne na rzecz 1 258 konsumentów. Do kwietnia 2017 r. Spółka zawarła 2 336 umów z konsumentami, z czego w 1 058 przypadkach konsumenci odstąpili od umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, 268 umów zostało rozwiązanych przez konsumentów, a 38 umów zostało rozwiązanych przez (...) z tytułu niemożności świadczenia usług telekomunikacyjnych / pismo (...) z dnia 25 kwietnia 2017 r., k. 29-30 akt adm./

Na dzień 11 stycznia 2018 r. świadczyła usługi telekomunikacyjne na rzecz 571 konsumentów. /k. 1091-1092 akt adm./

Według informacji Przedsiębiorcy 234 konsumentów zrezygnowało z pakietu minut, 456 konsumentów zrezygnowało z prezentacji numeru (...), 465 konsumentów zrezygnowało z wykazu połączeń w formie wydruku, a 192 konsumentów zrezygnowało z usługi dodatkowej opisanej w Dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. /pismo z dnia 28 października 2019 r. – k. 1458 akt adm./ Według treści kolejnej informacji Przedsiębiorcy zawartej w piśmie z dnia 24 marca 2020 r. liczba abonentów wynosiła, wynosiła 182, z czego z usługi dodatkowej określonej w Dziale III umowy korzystały 82 osoby, z wykazu połączeń - 49 osób, a z prezentacji numeru (...) 56 osób /k. 1559 akt adm./

Spółka ostatnią umowę z konsumentem zawarła 17 lipca 2019 r., a ostatniego przeniesienia numeru od dotychczasowego operatora dokonała 12 sierpnia 2019 r. Na dzień 18 października 2019 r. Spółka świadczyła usługi telekomunikacyjne na rzecz 209 konsumentów /k. 1457- 1460 akt adm./, a na dzień 10 marca 2020 r. na rzecz 182 konsumentów /k. 1559 akt adm./.

(...) oświadczył, że zakończył współpracę z (...) z powodu problemów z przenoszeniem numerów głównie od operatorów (...) i (...) /k. 465v akt adm./.

W (...) także zakończyło współpracę ze Spółką z powodu braku możliwości przenoszenia numerów od dotychczasowych operatorów do Spółki /k. 622 akt adm./

Obrót Przedsiębiorcy w 2019 r. wyniósł (...) zł. /k. 1562-1564 akt adm./

W dniu 8 września 2020 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję nr (...). /k. 1610-1642 akt adm./

Powyższy stan faktyczny został ustalony w oparciu o powyższe dowody, które nie były przez żadną ze stron niniejszego postępowania kwestionowane, jak również w ocenie Sądu nie budziły wątpliwości.

Z uwagi na to, że w określonym terminie zarządzeniem z dnia 13 lipca 2022 roku (k. 107, 138, 148) powód nie oznaczył sposobu przeprowadzenia dowodów w postaci zeznań świadków o których mowa w treści pkt I.2.a-d w sposób umożliwiający ich przeprowadzenie tj. wskazanie ich imion, nazwisk oraz aktualnych adresów (art. 235<sup>1</sup>k.p.c.) oraz nie wskazał aktualnych adresów świadków R. D. i K. K. wskazanych w pkt I. 3 odwołania (art. 235<sup>1</sup>k.p.c.) postanowieniem z dnia 26 października 2022 roku Sąd na podstawie art. 235<sup>2</sup> §1 pkt 6 k.p.c. pominął dowody z zeznań świadków wskazanych w pkt I.2.a-d odwołania oraz I.3 odwołania, na okoliczności tam wskazane.

Postanowieniem z dnia 26 października 2022 roku Sąd na podstawie art. 235<sup>2</sup> §1 pkt 3 k.p.c. pominął dowód z opinii biegłego sądowego z zakresu marketingu i promocji usług świadczonych przez przedsiębiorców na okoliczność stosowania przez spółkę nazw świadczonych usług oraz symboli, które jednocześnie ją identyfikowały i odróżniały od innych przedsiębiorców świadczących usługi tego samego rodzaju. Przeprowadzenie tego dowodu było nieprzydatne dla stwierdzenia tego faktu, gdyż powyższe uzależnione jest od sposobu postrzegania nazw i symboli indywidualnie przez konsumenta, mając na względzie ustalony w niniejszej sprawie tryb zawierania umów i zakres przekazywania informacji konsumentom podczas podejmowanego kontaktu telefonicznego lub przez kurierów podczas osobistych wizyt u konsumentów.

**Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:**



Odwołanie jest niezasadne.

Powód zarzucił pozwanemu szereg błędnych ustaleń faktycznych w sprawie. Podniósł w szczególności, że promocję swoich usług oraz zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych powierzył innym przedsiębiorcom zajmującym się zawodowo taką działalnością. W oparciu o tę okoliczność powód konstruował dalszą argumentację zmierzającą do zwolnienia go z odpowiedzialności za popełnienie zarzucanych mu deliktów. Powód zarzucił w szczególności, że pozwany w treści zaskarżonej decyzji uznał błędnie praktyki podejmowane przez inne podmioty, jako praktyki powodowej spółki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie nakazał zaniechania ich stosowania (pkt I.1-I.2 decyzji) oraz dodatkowo nałożył na spółkę obowiązek poinformowania klientów przesyłką poleconą o treści decyzji (pkt III decyzji), ponadto nałożył na powoda kary pieniężne za stosowanie wskazanych wyżej praktyk mających naruszać zbiorowe interesy konsumentów (pkt IV.1-IV.2 decyzji). Powód wskazał, że: „Z uzasadnienia Decyzji wynika, że Prezes UOKiK przypisał Spółce odpowiedzialność za praktyki w ramach których stwierdzono naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, opierając się na konstrukcji cywilnoprawnej i uznając, że w związku z tym, że Spółka powierzyła (...) Sp. z o.o., W (...) Sp. z o.o., oraz (...) Sp. z o.o. wykonywanie czynności w zakresie oferowania usług Spółki w drodze kontaktu telefonicznego oraz bezpośrednich wizyt u klientów, a także zawierania w imieniu Spółki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to odpowiada za działanie tych podmiotów wobec konsumentów, jak za działania własne. W pierwszej kolejności podkreślić należy, że nawet przyjęcie cywilnoprawnej koncepcji odpowiedzialności Spółki, nie pozwala na przypisanie jej odpowiedzialności za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w Decyzji. Rozważania Prezesa UOKiK mogą się bowiem w tym zakresie odnosić wyłącznie do odpowiedzialności za wybór, którego Spółka dokonała przy powierzeniu Partnerom Handlowym czynności związanych z oferowaniem usług Spółki oraz zawieraniem w jej imieniu umów z klientami.” Powód powołał się przy tym na treść art. 429 k.c.

W przekonaniu Sądu powyższa argumentacja nie zasługuje na uwzględnienie. Należy tu przede wszystkim wskazać, że przedmiotowe umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych były zawierane pomiędzy konsumentem a powodem. Działania jego przedstawicieli były zatem podejmowane bezpośrednio na rzecz powoda, czego powód był w pełni świadomy. Na powyższą okoliczność powód wskazywał w treści przedmiotowych umów partnerstwa, których wzór był opracowany przez powoda. W ich treści wskazywano wyraźnie, że partnerzy zawierają przedmiotowe umowy „w imieniu i na rachunek” powoda. Ponadto, niezależnie od treści cywilnoprawnych ustaleń pomiędzy powodem, a jego partnerem handlowym pośredniczącym przy zawarciu umowy na rzecz powoda oraz przesłanek ewentualnej odpowiedzialności partnerów umowy względem powoda za wywiązanie się z kontraktu czy deliktu, powyższe nie wpływa na zakres odpowiedzialności powoda z tytułu naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wbrew zatem temu co twierdzi powód, wskazywane okoliczności nie uwalniają powoda od odpowiedzialności z tytułu deliktu administracyjnego. Jak przyjmuje się w doktrynie i orzecznictwie, odpowiedzialność ta jest bowiem odpowiedzialnością o charakterze obiektywnym, niezależnym od winy. W konsekwencji brak było podstaw do przyjęcia, jak chciałby powód, że doszło do wydania decyzji bez podstawy prawnej, co z kolei skutkuje nieważnością decyzji zgodnie z art. 156 § 1 pkt k.p.a.

W nawiązaniu do powyższego jako niezasadny należało również ocenić podniesiony przez powoda zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 u.p.n. (wprowadzenie w błąd co do zawierania umów z dotychczasowym operatorem). W tym przypadku powód również wskazywał na to, że: „(...) czynności naruszające zbiorowe interesy konsumentów podejmowane były przez przedsiębiorców, którym Spółka zleciła te czynności na podstawie zawartych z nimi umów partnerstwa handlowego. Dlatego, jak już wskazano w pkt 1, brak jest podstaw do przypisania odpowiedzialności Spółce za działania podmiotów trzecich na gruncie przepisów administracyjnych stanowiących podstawę do wydania Decyzji przez Prezesa UOKiK.” Wobec powyższego, ponownie należało przyjąć niezasadność podnoszonej przez powoda argumentacji z przyczyn już wyżej wskazanych.

Powód zauważył przy tym, że treść samej umowy zawierała informację o stronach umowy, jej przedmiocie, świadczeniach stron i nie odbiegała od treści wzorów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych powszechnie stosowanych przez największych operatorów telekomunikacyjnych na rynku, także tych których klientom oferowano

usługi spółki. Także formalna konstrukcja wzorów umowy, cenników oraz regulaminów (układ i wielkość czcionki, podział treści, długość tekstu) jest tożsama z przyjętymi powszechnie na rynku zasadami.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020 r., poz. 1076 i 1086, dalej: „uokik”), zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z treścią art. 24 ust. 2 uokik, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Zgodnie natomiast z treścią art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. Ponadto, zgodnie z art. 5 ust. 1 tej ustawy, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Natomiast zgodnie z ust. 2 pkt 1 tej ustawy, wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności: rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Nie stanowiła przedmiotu sporu okoliczność, że powodowi przysługuje status przedsiębiorcy oraz, że zawierał z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Definicja przeciętnego konsumenta znajduje się w art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Ustawodawca określił przeciętnego konsumenta, jako konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Nie ulega wątpliwości, że powód kierował swoje oferty do nieograniczonej grupy konsumentów. Zasadnie przyjął pozwany, że klientami spółki są w przeważającej liczbie przypadków osoby starsze. Średni wiek konsumentów, obliczony na podstawie informacji zebranych z 71 skarg, ankiet i innych dokumentów, w których pojawiła się informacja o wieku lub nr Pesel konsumenta, wynosi 70,1 roku. Faktem notoryjnym jest, że z telefonów stacjonarnych aktualnie korzystają jedynie osoby starsze, które, jak zasadnie zauważył pozwany, są to osoby przyzwyczajone do tradycyjnych form kontaktu telefonicznego. Istotnie zatem z racji wieku osoby te nie posiadają dostatecznej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach, z reguły nie są też w stanie dokonać dostatecznej analizy treści umowy w nawiązaniu do bieżących regulacji prawnych. Należy raczej przyjąć, że osoby te działają w zaufaniu do kontaktującego się z nimi przedsiębiorcy oraz oczekują profesjonalnego działania i udzielania im informacji zgodnie z rzeczywistością. Niewątpliwie na powyższe wpływa również stan zdrowia, o czym niejednokrotnie konsumenci nadmieniali w treści swoich skarg. Z tego względu, zasadnie przyjął pozwany w niniejszej sprawie za przeciętnego konsumenta osobę, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy kontaktach z przedsiębiorcami. Nie należy jednak tracić z pola widzenia okoliczności, która została podniesiona przez pozwanego w odpowiedzi na odwołanie, iż „Prezes Urzędu w Decyzji (str. 39-40) wskazał, że nie można na tej podstawie wnioskować, że Spółka kieruje swoją ofertę wyłącznie do takich osób, jednakże ww. okoliczności uwzględnić należy również przy analizie modelu przeciętnego konsumenta usług telefonii stacjonarnej.” Taki konsument zatem z wyżej wymienionych przyczyn nie posiada dostatecznie szerokiej wiedzy z zakresu usług telekomunikacyjnych, aby zwrócić uwagę na istotne treści umowy. Powyższe nabiera szczególnego znaczenia zwłaszcza w przypadku konstrukcji wzorca ewidentnie wyszczególniającej pewne treści, w przeciwieństwie do innych informacji zapisanych drobnym drukiem. W niniejszej sprawie bowiem, jak wynika z treści dokumentów znajdujących się w aktach postępowania administracyjnego, na stosowanych przez powoda wzorcach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie ma logo Spółki, jej nazwa i dane są napisane małą czcionką (k. 876 akt adm.). Ponadto, nazwa dotychczasowego operatora jest napisana większą czcionką i znajduje się w bardziej widocznym miejscu, niemal na środku strony, w sytuacji, gdy strony były wypełniane i drukowane wraz z uzupełnionymi danymi konsumenta jeszcze przed ich dostarczeniem, jedynie numer PESEL był wpisywany odręcznie w chwili doręczenia umowy konsumentowi (k. 280, 296, 303, 311, 317v, 329v, 343, 348, 356, 383v, 389v, 398v, 437, 441, 504, 519, 539v, 555, 568, 584, 604, 670, 679, 719, 724, 760v, 766, 773, 778, 789v, 818, 888,

898, 914, 964, 987, 1005, 1029, 1047, 1236, 1241, 1251, 1310, 1316, 1317, 1318, 1319, 1320, 1321, 1324, 1338, 1343, 1351, 1364, 1488, 1528, 1539, 1552 akt adm.) Z powyższych względów zatem, po stronie powodowej spółki powinna zaistnieć aktywność, aby zwrócić uwagę przede wszystkim na to, z kim w rzeczywistości konsument zawiera umowę, skoro na pierwszy plan i największą czcionką wpisana była nazwa dotychczasowego operatora. Wspomniana wyżej aktywność niewątpliwie powinna również zaistnieć w przedmiocie pełnej i rzetelnej informacji o cenie usługi w ściśle określonym zakresie. Powyższe jest niezbędne, aby można było przyjąć, że konsument świadomie wyraził zgodę: zarówno na zawarcie umowy z powodem – czyli nowym operatorem usług, jak też na ceny poszczególnych usług, w tym dodatkowej płatności za usługi w postaci usługi dodatkowej określonej w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prezentacji numeru (...) i wykazu połączeń w formie wydruku (punkt I.2 zaskarżonej decyzji). Usługa dodatkowa w postaci prezentacji numeru (...) pozwala na identyfikację numeru dzwoniącego na wyświetlaczu telefonu, wykazu połączeń w formie wydruku (biling) to wysyłany co miesiąc dokument, a usługa dodatkowa opisana w dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Spółkę polega na tym, że „ w przypadku istniejących w chwili lub po zgonie Abonenta zaległości z tytułu świadczonych Usług (usług telekomunikacyjnych), w związku z świadczoną usługą dodatkową w zamian za opłatę, Dostawca Usług oświadcza, iż wszelkie zaległości istniejące lub powstałe w chwili lub po zgonie Abonenta nie będą przedmiotem jakichkolwiek roszczeń przeciwko ewentualnym spadkodawcom Abonenta”. Tymczasem, w niniejszej sprawie brak jest podstaw do przyjęcia, że konsumenci byli świadomi obowiązku uiszczania dodatkowej opłaty jak też możliwości rezygnacji z tej usługi. Wręcz analiza dokumentów pozyskanych w niniejszej sprawie prowadzi do wniosku, że usługi dodatkowe były już automatycznie zaznaczone bez wiedzy i zgody konsumenta, natomiast aby zrezygnować z tych usług konsument musiał złożyć odpowiednie oświadczenie. Okoliczności braku pozyskiwania od konsumentów zgody na świadczenie usług dodatkowych wynikają wręcz z treści informacji przekazanych przez samego powoda w toku postępowania administracyjnego w piśmie z dnia 28 października 2019 r., w którym wskazał, że 234 konsumentów zrezygnowało z pakietu minut, 456 konsumentów zrezygnowało z prezentacji numeru (...), 465 konsumentów zrezygnowało z wykazu połączeń w formie wydruku, a 192 konsumentów zrezygnowało z usługi dodatkowej opisanej w Dziale III umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (k. 1458 akt adm.).

Z powyższego wynika, że zasadnie przyjął pozwany, iż powód nie uzyskiwał wyraźnej zgody konsumenta na określoną w dziale III usługę prezentacji numeru (...) i wykazu połączeń w formie wydruku, co ewidentnie narusza treść art. 10 ust. 1 w związku z art. 25 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287, dalej: „upk”). Jak już wyżej wskazano, w celu rezygnacji z ww. usług konsument musi złożyć odpowiednie oświadczenie woli, zaś w przypadku woli rezygnacji z usługi dodatkowej określonej w dziale III umowy musi on wypowiedzieć umowę w tym zakresie. Powyższe ma istotne znaczenie, ponieważ w przypadku braku rezygnacji z „niezamówionych usług dodatkowych” dochodzi do zwiększenia comiesięcznych kosztów za usługi telekomunikacyjne. Rację ma pozwany w treści zaskarżonej decyzji, że: „Zazwyczaj to właśnie chęć opłacania niższego abonamentu kieruje zachowaniem konsumenta, który wyraża zgodę na przyjazd kuriera z umową do podpisu. W sytuacji, gdy konsument był zachęcany zawarciem umowy, której koszt miał wynosić 29,99 lub 30 zł brutto, wzrost opłaty o prawie 15 zł tytułem opłaty za trzy usługi dodatkowe należy ocenić jako znaczne obciążenie finansowe. Spółka żąda bowiem od konsumenta opłaty wyższej o ok. 50% niż ta, którą kierował się konsument podpisując dokumenty (niezależnie od innych czynników).” Tytułem przykładu można wskazać na fragment nagrania rozmowy weryfikacyjnej: „ Konsultant: Tak jest. Proszę mi powiedzieć. Czy kurier zostawił jeden egzemplarz umowy dla Pana? Konsument: Zgadza się. Ale jedno proste pytanie. Konsultant: Tak? Konsument: To chyba tyle Pan będziesz wiedział. Chodzi o to, że te 29 zł będzie obowiązywało przez całe dwa lata, tak? Konsultant: Tak. Jeżeli chodzi o kwotę abonamentu czyli podstawę 29,99 zł to jest przez cały czas trwania umowy. Konsument: Znaczący będzie ta sama stawka cały czas przy trwaniu umowy przez dwa lata? Konsultant: Dokładnie tak. Przez cały okres... Konsument: Oto mi właśnie chodziło...”(transkrypcja nr (...) - (...), k. 1477a akt adm.). Konsumenci w treści swoich pism wskazywali niejednokrotnie właśnie na tę okoliczność, że zostali w rzeczywistości obciążeni rachunkami nie na kwotę 29,99 zł (która to kwota skłaniała do zawarcia umowy), lecz np. 53,74 zł (k. 317, 310, 712, 1394-1394v akt adm.).

Wobec powyższego, nie zasługuje na wiarę twierdzenie powoda podniesione w treści odwołania, jakoby w miejscu zamieszkania klienta przedstawiona mu była pełna treść umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez

spółkę oraz załączników do niej. Co do argumentu powoda odnoszącego się do praktyk jak w punktach I.1, I.2 decyzji, że konsument mógł również odmówić podpisania umowy, należy tu wskazać na zasadniczą okoliczność. Z treści pism konsumentów wynika ewidentnie, że pozostawali w przeświadczeniu, iż zawierają nową umowę lecz z dotychczasowym operatorem, a kierowali się przy tym chęcią zawarcia „z nim” umowy na korzystniejszych warunkach (np. k. 329, 341, 765, 789, 911, 935 akt adm.). Jak zasadnie wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 5 maja 2017 roku (sygn. akt VI ACa 200/16), sam fakt bezprawnego wpłynięcia na sformę motywacyjną konsumenta przed zawarciem umowy przez przedsiębiorcę przesądza o tym, że stosowana przez niego praktyka rynkowa jest nieuczciwa. W świetle powyższych okoliczności przyjąć należało, że bez aktywności przedstawiciela powoda, konsumenci, zwłaszcza we wskazywanych przez nich warunkach tj. znacznego pośpiechu kuriera, czy wobec trudności w dokładnym zapoznaniu się z treścią całej umowy, wynikających ze stanu zdrowia - pozbawieni byli realnych możliwości zdobycia pewności, kto jest rzeczywiście drugą stroną umowy oraz jaka będzie rzeczywista cena poszczególnych usług świadczonych przez powoda. Nie należy tu bowiem tracić z pola widzenia stopnia skomplikowania wzorców przedkładanych konsumentom do podpisu w kontekście nieadekwatnej ilości czasu na zapoznanie się z ich treścią. Wbrew przekonaniu powoda, nie ma istotnego znaczenia dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy fakt dokonywania rozmów weryfikacyjnych, gdyż miały one miejsce już po zawarciu przedmiotowych umów. W odniesieniu do zarzutu powoda zawartego w pkt II.5 uzasadnienia odwołania, że: „(...) Prezes UOKiK poczynił swoje ustalenia na podstawie zawiadomień ułamkowej części klientów spółki i rozszerzył wnioski z nich poczynione na całość działalności prowadzonej przez powoda” należy wskazać, że definicje nieuczciwych praktyk rynkowych oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie opierają się na kryterium ilościowym, a w konsekwencji liczba skarg, czy szerzej – stwierdzonych przypadków – nie ma znaczenia dla kwalifikacji zachowania przedsiębiorcy (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 16 grudnia 2020 roku, sygn. akt I NSK 28/19).

Powyższe działania jak i zaniechania stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe opisane przez Prezesa UOKiK w punkcie I.1 i I.2 zaskarżonej decyzji, które godzą w zbiorowe interesy konsumentów oraz zasadnie Prezes UOKiK nakazał zaniechania ich stosowania. Nie zasługiwały również na uwzględnienie zarzuty powoda dotyczące zastosowanego środka (art. 26 ust. 2 uokik) oraz dokonanego wymiaru kar pieniężnych (art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik). W myśl art. 26 ust. 2 uokik Prezes UOKiK dysponuje kompetencją do określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Niezasadnie przekonywał powód, że nałożony na powoda obowiązek skierowania do określonych konsumentów listem poleconym wskazanej informacji stanowi w istocie dodatkową karę pieniężną. Prezes UOKiK podejmując decyzję o zastosowaniu określonego środka kieruje się możliwymi skutkami stwierdzonych naruszeń, dążąc do osiągnięcia celów edukacyjnych i informacyjnych, w szczególności względem wszystkich konsumentów, którzy mogli być poszkodowani działaniami spółki. W związku z powyższym nie ulega wątpliwości Sadu, że środek wskazany w pkt III zaskarżonej decyzji zostały zastosowane odpowiednio, gdyż praktyki powoda nie zostały zaniechane.

Wobec ustalenia, że powód dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik Prezes UOKiK uprawniony był do nałożenia na powoda na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik kar pieniężnych w wysokości do 10 % przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Należy tu zaznaczyć wbrew zarzutom powoda, że powyższe dotyczy uprawnienia nałożenia kary, odrębnie za każde z naruszeń, których dopuścił się powód.

Na podstawie ustalonej wysokości kwoty bazowej, przy uwzględnieniu wymienionych w art. 111 uokik okoliczności wpływających na wymiar kary pozwany określił wysokość kar pieniężnych na kwoty po 75.289,00 zł. Istotnie, jak wynika z treści uzasadnienia zaskarżonej decyzji (str. 63), każda z kar stanowi 98,5% maksymalnego wymiaru kary. Należy tu jednak mieć przede wszystkim na względzie, że na powodzie, jako podmiocie prowadzącym profesjonalnie działalność gospodarczą w sposób szczególny ciążył obowiązek przestrzegania przepisów poszczególnych ustaw. Stosowanie przez powoda poszczególnych praktyk (pkt I.1 i I.2 decyzji) było szczególnie szkodliwe i dotkliwe w skutkach, również ekonomicznych, zwłaszcza z uwagi na to, że w większości byli to konsumenci w wieku powyżej około 70 lat. Rację miał pozwany w odpowiedzi na odwołanie, że strona powodowa nie wykazała, aby zaniechała stosowania zarzuconych jej praktyk. Ponadto, pozwany w sposób prawidłowy zastosował treść art. 111 uokik. Brak uprzedniego

ukarania nie został wymieniony jako przesłanka łagodząca (art. 111 ust. 3 uokik), a zatem brak było podstaw do obniżenia wysokości nałożonych kar pieniężnych. W świetle powyższego, wysoka szkodliwość opisanych praktyk w pkt I.1 i I.2 decyzji uzasadniała ustalenie kwoty bazowej na poziomie (...)obrotu spółki 2019 roku tj. (...) zł. Mając zaś na względzie prawidłowo przyjętą umyślność naruszeń, gdyż w odniesieniu do ustalonego w niniejszej sprawie sposobu zawierania umów nie można mówić o jakiegokolwiek przypadkowości, zasadnie dokonano zwiększenia kwoty bazowej do 50%. Także znaczy zasięg terytorialny naruszeń (teren całego kraju), uzasadniał zwiększenie kwoty bazowej o 20%. Sąd również w niniejszej sprawie nie dopatrył się po stronie powoda żadnych okoliczności łagodzących. Wysokość ustalonych w ten sposób kar pieniężnych pozwoli na realizację prewencyjnej i represyjnej funkcji kar bez stworzenia zagrożenia płynności finansowej powoda.

Z powyższych względów uzasadnione było również obciążenie powoda kosztami, o których mowa w treści pkt IV zaskarżonej decyzji.

Mając powyższe na względzie, Sąd na podstawie art. art. 479<sup>31a</sup> § 1 k.p.c. oddalił odwołanie jako niezasadne.

O kosztach procesu, Sąd orzekł stosownie do wyników postępowania na podstawie art. 98 k.p.c. oraz Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych. Na koszty procesu po stronie pozwanego złożył się koszt zastępstwa procesowego w wysokości 720,00 zł.

Sędzia SO Jolanta Stasińska