

Sygn. akt *XVII AmA 9/17*

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 kwietnia 2019 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
w składzie:

Przewodniczący –	SSO Anna Maria Kowalik
Protokolant –	st. sekr. sąd. Joanna Preizner

po rozpoznaniu 18 kwietnia 2019 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) spółki akcyjnej w W.

przeciwko **Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania powódki od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 20 grudnia 2016 roku Nr (...)

1. oddala odwołanie;

2. zasądza od (...) spółki akcyjnej w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 720,00 zł (siedemset dwadzieścia złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

SSO Anna Maria Kowalik

Sygn. akt XVII AmA 9/17

UZASADNIENIE

Decyzją Nr (...) z 20 grudnia 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej pozwany, Prezes UOKIK) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko (...) spółce akcyjnej z siedzibą w W. (dalej powódka, spółka, (...)), stosownie do art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2015 r. poz. 1634):

I. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 184, dalej „u.o.k.i.k.”) uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy, działania (...) S.A. z siedzibą w W. polegające na wprowadzającym w błąd informowaniu o:

- tożsamości Przedsiębiorcy, na rzecz i w imieniu którego osoby reprezentujące Przedsiębiorcę przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych, przez twierdzenie, że przedstawiciele ci reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, z którego korzystają konsumenci,

- przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu rozmowy (wizyty), przez twierdzenia osób reprezentujących Przedsiębiorcę, że dokumenty przedkładane konsumentom stanowią zmianę warunków umów zawartych z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie stanowi zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) S.A. i wiąże się ze zmianą 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 (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 3, dalej „u.p.n.p.r.”) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania;

II. na podstawie art. 26 ust. 1 u.o.k.i.k uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy, utrudnianie konsumentom przez (...) S.A. z siedzibą w W. odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przez niewydawanie im egzemplarza, załączników do tej umowy lub potwierdzenia zawarcia umowy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania;

III. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k nałożył na (...) S.A. z siedzibą w W.:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 986.506 zł 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 niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 986.506 zł, płatną do budżetu państwa;

IV. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 u.o.k.i.k w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 23 ze zm.) postanowił obciążyć (...) S.A. z siedzibą w W. kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 161,20 zł (słownie: sto sześćdziesiąt jeden 20/100 zł) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Od niniejszej Decyzji odwołanie złożyła powódka, zaskarżając Decyzję w całości. Spółka wniosła o uchylenie tej Decyzji w całości oraz zasądzenie od pozwanego na jej rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Zaskarżonej Decyzji zarzuciła:

1. naruszenie art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k. poprzez nałożenie na (...) dwóch kar pieniężnych za czyny stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, które łącznie stanowią ponad (...) obrotu osiągniętego przez (...) w roku obrotowym przyjętym przez organ za rok poprzedzający rok nałożenia kary, co stoi w sprzeczności z ustawowym ograniczeniem wysokości kary pieniężnej, jaką organ może nałożyć na przedsiębiorcę;

2. naruszenie art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 109 i 110 k.p.a. polegające na ustaleniu wysokości nałożonych na (...) kar pieniężnych w stosunku do przychodu osiągniętego przez (...) w roku obrotowym 2015, podczas gdy miarodajny powinien być ku temu rok obrotowy 2016, ponieważ Decyzja została skutecznie doręczona dopiero w roku 2017, a więc w tym roku nałożono karę;

3. naruszenie art. 111 ust. 1 pkt 1 u.o.k.i.k. w zw. z art. 111 ust. 2 tej ustawy w zw. z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy z zw. z ar. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy poprzez nałożenie na (...) dwóch kar pieniężnych, każda w niemal maksymalnym jej wymiarze skutkiem:

- pominięcia okoliczności łagodzącej jakim było zaprzestanie stosowania zarzucanych Spółce praktyk,
- uwzględnienia okoliczności obciążającej jakim była umyślność działania (...), podczas gdy materiał dowodowy zgromadzony w sprawie nie daje podstaw do dokonania takich ustaleń,
- uwzględnienia okoliczności w postaci długotrwałości stosowania zarzucanych Spółce praktyk, podczas gdy organ nie ustalił dokładnego czasookresu ich stosowania.

4. naruszenie art. 111 ust. 1 pkt 1 u.o.k.i.k. w zw. z art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy poprzez zaniechanie wskazania w opisie czynów podlegających ukaraniu czasookresu ich popełnienia, co powoduje, że Spółka potencjalnie po raz kolejny może zostać ukarana przez Prezesa UOKiK karą pieniężną za ten sam czyn, co stanowi w myśl art. 156 § 1 pkt 2 k.p.a. podstawę do stwierdzenia nieważności zaskarżonej Decyzji, jako wydanej z rażącym naruszeniem prawa;

5. Naruszenie art. 84 u.o.k.i.k. w zw. z art. 227 k.p.c. w zw. z art. 233 k.p.c. w zw. z art. 8 k.p.a. poprzez przeprowadzenie dowodu z nagrań rozmów telefonicznych przeprowadzonych z konsumentami przez konsultantów działających w imieniu (...) S.A. zamieszczonych na płytach DVD o nazwach ebo1, ebo2, ebo3, podczas gdy dowód ten w ocenie Spółki został uzyskany nielegalnie a nadto nie sposób uznać, iż wszystkie nagrania zarejestrowanych rozmów były wykonywane w imieniu Spółki;

6. naruszenie art. 27 ust. 1 u.o.k.i.k. poprzez jego niezastosowanie w przedmiotowej sprawie, skutkiem uznania, iż (...) nie zaprzestało stosowania zarzucanych jej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, podczas gdy Spółka od końca kwietnia 2016 roku nie prowadzi sprzedaży usług telekomunikacyjnych, co w kontekście zarzucanych Spółce czynów związanych z procesem zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jednoznacznie wskazuje, iż do zaprzestania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów doszło;

7. naruszenie art. 26 ust. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k. oraz art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy poprzez uznanie, że wskazane w zaskarżonej Decyzji zachowanie naruszające zbiorowe interesy konsumentów podejmowane jest przez (...), w sytuacji, gdy wszelkie działania telemarketingowe oraz związane z procesem zawierania umów były podejmowane przez pracowników/współpracowników podmiotów zewnętrznych współpracujących ze Spółką, a więc inny podmiot niż (...);

8. naruszenie art. 10 § 1 w zw. z art. 73 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 u.o.k.i.k. poprzez niezagwarantowanie (...) faktycznej realizacji uprawnienia do czynnego udziału w postępowaniu przed Prezesem UOKiK, w tym w szczególności możliwości zapoznania się z całym materiałem dowodowym zebrany w sprawie na skutek niewydania kopii płyt DVD o nazwach ebo1, ebo2, ebo3 stanowiących materiał dowodowy w przedmiotowej sprawie;

9. błąd w ustaleniach faktycznych w zakresie niedostarczenia konsumentom egzemplarza umowy stanowiących podstawę rozstrzygnięcia, podczas gdy z zeznań R. T. oraz M. Ż. - których to wiarygodności organ nie podważył - wynika, iż jeden egzemplarz umowy zawsze pozostawiany był konsumentom;

Powódka wniosła o przeprowadzenie dowodu z:

1. dokumentu znajdującego się w aktach administracyjnych sprawy w postaci zwrotnego potwierdzenia odbioru zaskarżonej Decyzji nadanej na adres pełnomocnika Spółki - na okoliczność doręczenia Decyzji powódce 3 stycznia 2017 r.;

2. dokumentu znajdującego się w aktach administracyjnych sprawy w postaci pisma pełnomocnika Spółki z 16 listopada 2016 roku - na okoliczność ustalenia, iż Spółka wystąpiła o wydanie kopii płyt DVD;

3. dokumentu znajdującego się w aktach administracyjnych sprawy w postaci pisma pełnomocnika Spółki z 17 sierpnia 2015 roku - na okoliczność ustalenia ilości przypadków skutecznego odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość w okresie od 7 sierpnia 2014 roku do 27 lipca 2015 roku;

4. dokumentów w postaci zawiadomień o możliwości popełnienia przestępstwa przez K. M. na okoliczność ustalenia, iż dowód w postaci nagrań rozmów telefonicznych prowadzonych przez tele-konsultantów z konsumentami został uzyskany nielegalnie;
5. dokumentów w postaci oświadczenia spółki (...) sp. z o.o. na okoliczność ustalenia, iż Spółka (...)sp. z o.o. współpracowała również z innymi operatorami telekomunikacyjnymi a przytoczone w uzasadnieniu Decyzji transkrypcje rozmów telefonicznych dotyczyły oferowania usług telekomunikacyjnych innych niż (...) dostawców usług, na rzecz których Spółka (...) sp. z o.o. świadczyła analogiczne usługi;
6. zeznań świadka P. K. na okoliczność ustalenia okresu faktycznego wykonywania obowiązków wynikających z umowy partnerstwa handlowego zawartej ze spółką (...) S.A. oraz daty formalnego rozwiązania przedmiotowej umowy, daty faktycznego zaprzestania współpracy oraz na okoliczność ustalenia, iż Spółka (...) sp. z o.o. współpracowała również z innymi operatorami telekomunikacyjnymi;
7. zeznań świadka K. M. na okoliczność zakresu obowiązków wynikających z umowy zawartej ze spółką (...) sp. z o.o. oraz na okoliczność przekazania nagrań rozmów telefonicznych prowadzonych przez tele-konsultantów z konsumentami znajdujących się na serwerze należącym do (...) sp. z o.o. oraz na okoliczność czasookresu kiedy te nagrania zostały przekazane i na jakiej podstawie;
8. zeznań świadka R. D. na okoliczność ustalenia daty zaprzestania pozyskiwania nowych abonentów, okresu faktycznego wykonywania obowiązków wynikających z umowy partnerstwa handlowego zawartej ze spółką (...) sp. z o.o. oraz daty formalnego rozwiązania przedmiotowej umowy;
9. przesłuchania strony z ograniczeniem dowodu do przesłuchania strony powodowej.

W odpowiedzi Prezes UOKiK na odwołanie wnioś o:

- 1) oddalenie odwołania;
- 2) oddalenie wniosków dowodowych powódki o przesłuchanie w charakterze świadków: P. K., K. M. i R. D. oraz wniosku o przesłuchanie powódki;
- 3) przeprowadzenie dowodów z dokumentów oraz innych środków dowodowych, w szczególności płyt DVD o nazwach: eb01, eb02 i eb03, znajdujących się w aktach prowadzonego przeciwko powódce postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygn. (...) oraz poprzedzającego je postępowania wyjaśniającego o sygn. akt (...) na okoliczność stosowania przez powódkę przypisanych jej w zaskarżonej Decyzji praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- 4) przeprowadzenie dowodu z załączonych do odpowiedzi na odwołanie dokumentów, tj.
 - wezwania z 15 stycznia 2016 r. skierowanego do K. M. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą (...) w S. w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów prowadzonym przez Prezesa Urzędu przeciwko (...) dla (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. o sygn. akt (...) (w wersji z usuniętymi danymi dotyczącymi innych przedsiębiorców współpracujących z (...), których dotyczyło wezwanie)
 - pisma K. M. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą (...) w S. z 26 stycznia 2016 r. przesłanego w odpowiedzi na ww. wezwanie (w wersji niezawierającej tajemnicy przedsiębiorstwa)na okoliczność ustalenia zakresu funkcjonalności systemu (...) dostarczanego przez ww. Przedsiębiorcę, z którego korzysta partner handlowy powódki - (...)sp. z o.o. z siedzibą we W. podczas rozmów telefonicznych prowadzonych w imieniu powódki z konsumentami;
- 5) zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

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

Spółka pod firmą: (...) spółka akcyjna z siedzibą w W. została wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem (...) w dniu 7 sierpnia 2014 r. (dowód: odpis z rejestru KRS- k. 2391-2396 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Spółka świadczy na rzecz konsumentów usługi telekomunikacyjne na obszarze całego kraju. Spółka oferuje abonentom usługi: Prefiks/NDS, SIM, WLR/abonament oraz usługę dodatkową. Początkowo Spółka oferowała ww. usługi pod marką: (...) S.A.". Od stycznia 2015 r. Spółka oferuje usługi pod marką: (...). Spółka zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o różne wzorce umów - w zależności od rodzaju oferowanej usługi i pakietu. Załącznikami do umowy są: regulamin i cennik dla danej usługi, pouczenie o prawie odstąpienia od umowy oraz tzw. przekazanie numeru tymczasowego (dowód: pisma Spółki z dnia: 17 sierpnia i 21 września 2015 r.- k. 99- 102 i 298- 300 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)).

Proces sprzedaży usług Spółka prowadzi w głównej mierze za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych, z którymi nie jest związana kapitałowa ani osobowo. Spółka powierza podmiotom zewnętrznym sprzedaż oferowanych usług poprzez akcje telemarketingowe oraz zawieranie w jej imieniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami (dowód: pisma Spółki z dnia: 17 sierpnia, 21 września i 26 października 2015 r.- k. 99- 102, 298- 300 i 1003-1004 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)).

Spółka współpracowała z (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. (dalej: (...)) na podstawie umowy partnerstwa handlowego zawartej 14 listopada 2014 r. W procesie oferowania swoich usług Spółka współpracowała także z:

- (...) S.A.- w okresie od 27 lipca 2014 roku do 30 września 2015 roku -na podstawie umowy partnerstwa handlowego zawartej 27 lipca 2014r.,
- D. D. (1)- w okresie od 29 września 2014 roku do 31 maja 2015 roku na podstawie umowy partnerstwa handlowego zawartej 29 września 2014 r.,
- (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W.- w okresie od 15 marca 2015 roku do 29 lutego 2016 roku na podstawie umowy partnerstwa handlowego zawartej 15 marca 2015 r.

Zawarte przez Spółkę z wymienionymi podmiotami umowy partnerstwa handlowego w tożsamy lub podobny sposób regulowały prawa i obowiązki stron w zakresie świadczenia usług na rzecz konsumentów (dowód: pisma Spółki z dnia: 21 września i 26 października 2015 r. oraz 1 marca 2016 r.- k. 298- 300, 1003-1004 i 1696 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) oraz 22 września 2016 r.- k. 2121- 2122 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...); umowy partnerstwa handlowego zawarte przez Spółkę z: (...) k. 301- 305 i k. 1329- 1380 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) S.A.- k. 306- 310 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) Sp. z o.o.- k. 1697- 1710 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) i D. D. (1)- k. 2123- 2147, 2148- 2173 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W preambule do umów zawartych z (...), (...) S.A. oraz D. D. (1) wskazano, że celem Spółki jest nawiązanie współpracy z partnerem biznesowym posiadającym kompetencje oraz stosowne możliwości pozwalające na sprzedaż jej usług telekomunikacyjnych klientom detalicznym. Zgodnie z § 1 ust. 1.1 i 1.2 umów, Spółka powierzała partnerowi zawieranie w swoim imieniu i na swój rachunek umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na zasadach określonych w umowach partnerstwa. Wedle tych zasad partnerzy zostali zobowiązani do wykonywania powierzonych im czynności poprzez akcje telemarketingowe i/lub sprzedawców (tzw. autoryzowanych doradców handlowych) i/ lub we własnych punktach sprzedaży (tzw. autoryzowanych punktach sprzedaży), odpowiadającym wymogom Spółki i po ich uprzednim zaakceptowaniu przez Spółkę. Ww. postanowienie przewiduje, że partner może wykonywać umowę powierzając wynikające z niej obowiązki swoim podwykonawcom za uprzednią pisemną zgodą Spółki oraz pod warunkiem ukończenia przez podwykonawcę kursu i uzyskania przez niego autoryzacji Spółki. W umowach

zastrzeżono, że inne formy wykonywania przedmiotu umowy wymagają również uprzedniej pisemnej zgody Spółki. Strony zobowiązały się do wypełniania swoich obowiązków z najwyższą starannością i rzetelnością kupiecką (§ 1 ust. 1.3 umów). W § 2 umów wymieniono poszczególne obowiązki partnera. Oprócz zawierania w imieniu i na rzecz Spółki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, należały do nich m.in. sprzedaż usług Spółki w ilościach miesięcznie ustalonych przez Spółkę (określanych jako minimalny plan sprzedaży); zatrudnianie odpowiednio wykwalifikowanego i przeszkolonego personelu oraz nadzór nad personelem w zakresie należytego wykonywania obowiązków wynikających z umowy; instruowanie osób zainteresowanych zawarciem umowy o sposobie korzystania z usług Spółki i używania urządzeń niezbędnych do korzystania z tych usług oraz udzielanie im pomocy w tym zakresie w procesie sprzedaży oraz składanie zainteresowanym osobom ofert promocyjnych Spółki, których przyjęcie następuje poprzez zawarcie umowy ze Spółką (dowód: § 1 ust. 1.1, 1.2 i 1.3 oraz § 2 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z: (...) k. 301- 305 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) S.A.- k. 306- 310 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) i D. D. (1)- k. 2123- 2147, 2148- 2173 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

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. I tak, Spółka zobowiązała się m.in. do przeszkolenia osób zatrudnionych przez partnera lub 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: (...) k. 301- 305 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) S.A.- k. 306- 311 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) i D. D. (1)- k. 2123- 2147, 2148- 2173 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

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 mogła cofnąć tym osobom upoważnienie do wykonywania usług (dowód: § 11 ust. 11.4 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z: (...) k. 301- 305 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) S.A.- k. 306- 311 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) i D. D. (1)- k. 2123- 2147, 2148- 2173 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

(...) miał 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 mógł również prowadzić na własny koszt aktywną działalność promocyjną i reklamową usług Spółki, ale ostateczny projekt materiału reklamowego i założeń takiej działalności musiały być zatwierdzone przez Spółkę przed ich zastosowaniem (dowód: § 2 ust. 2.1.6, § 10 ust. 10.1, 10.2 i 10.3 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z: (...) k. 301- 305 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) S.A.- k. 306- 311 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) i D. D. (1)- k. 2123- 2147, 2148- 2173 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Umowy regulowały ponadto zasady wynagradzania partnerów. Z zastrzeżeniem przewidzianych w nich wyjątków, za wykonanie usług partnerom przysługiwało wynagrodzenie za każdą skutecznie zawartą z abonentem umowę o świadczenia usług telekomunikacyjnych. Spółka zastrzegła sobie jednocześnie prawo do zmiany ustalonych zasad rozliczeń z partnerami, w przypadku przekroczenia określonego poziomu rozwiązanych przez abonentów umów, w ciągu 14 dni od daty ich zawarcia (dowód: § 7 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z: (...) k. 301-

305 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) S.A.- k. 306- 311 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) i D. D. (1)- k. 2123- 2147, 2148- 2173 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Zgodnie z umową partner miał pozyskiwać abonentów w oparciu o własne bazy danych potencjalnych klientów (dowód: § 2 ust. 2.4 umów partnerstwa handlowego zawartych przez Spółkę z: (...) k. 301- 305 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) S.A.- k. 306- 311 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) i D. D. (1)- k. 2123- 2147, 2148- 2173 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W załącznikach do umów partnerstwa uregulowano m.in. kwestie związane z naliczaniem i wypłatą wynagrodzeń na rzecz partnerów, czy minimalnym standardem autoryzowanych punktów sprzedaży. W załączniku nr 2 do umów, tzw. Procedurze sprzedaży, doprecyzowano obowiązki partnera w zakresie wykonywania umowy, przewidując np. że w celu zmniejszenia ilości rezygnacji, Spółka rekomenduje wprowadzenie przez partnera ponownego telefonicznego kontaktu z abonentem na drugi dzień po pierwszej rozmowie sprzedażowej. W dokumencie tym przewidziano poza tym, że Spółka dopuszcza sprzedaż za pomocą struktur „call center” i „door to door” (dowód: załączniki do umów partnerstwa handlowego przekazane przez Spółkę w załączeniu do pisma z dnia 8 października 2015 r.- k. 374- 430 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...); załącznik nr (...) do umów partnerstwa handlowego (Procedura sprzedaży), przekazany w załączeniu do pisma Spółki z dnia 26 października 2015r.- k. 1187 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)).

W przypadku współpracy (...) i Spółki, podmioty te zrezygnowały z wypełnienia załącznika nr (...) i (...) do łączącej je umowy partnerstwa handlowego, tj. określenia trybu zawierania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej oraz wskazania wykazu dokumentów przedstawianych przez klienta, potrzebnych do zawarcia tej umowy.

Szkolenia osób zatrudnionych przez (...) przeprowadzone na potrzeby współpracy ze Spółką odbyły się w drugiej połowie listopada 2014 r., czyli bezpośrednio po podpisaniu umowy partnerstwa handlowego. Do ich zakresu należało m.in. omówienie procesu sprzedaży usług, prawidłowe wypełnianie niezbędnych dokumentów, zawieranie umów, ogólne warunki pozyskiwania klientów drogą elektroniczną i „door to door”. (dowód: pisma (...) z dnia: 28 października i 17 listopada 2015r.- k. 1328 i 1442 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...); załączniki nr (...) i (...) do umowy partnerstwa handlowego zawartej przez Spółkę z (...) k. 1368 i 1370 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)).

W przypadku zaś współpracy z (...) Sp. z o.o., Spółka powierzyła ww. partnerowi jedynie zawieranie w jej imieniu i na swój rachunek umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Poza zawieraniem umów w imieniu i na rzecz Spółki, partner został m.in. zobowiązany do instruowania osób zainteresowanych zawarciem umowy o sposobie korzystania z usług Spółki i używania urządzeń niezbędnych do korzystania z tych usług oraz udzielania im pomocy w tym zakresie w procesie sprzedaży. Obowiązki Spółki przewidziane w tej umowie dotyczyły jedynie zapewnienia partnerowi formularzy niezbędnych do zawarcia umów oraz informowania partnera o zmianach świadczonych przez nią usług. Poza tym, w odróżnieniu od pozostałych umów partnerstwa, ww. umowa nie zawierała postanowień dotyczących szkoleń partnera i odpowiedniego przygotowania osób, którymi partner mógł posługiwać się w procesie sprzedaży usług Spółki (dowód: umowa partnerstwa handlowego zawarta przez Spółkę z (...) Sp. z o.o. wraz z załącznikami- k. 1697- 1710 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)).

Zawarcie przez Spółkę umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami poprzedza z reguły rozmowa telefoniczna przeprowadzona przez konsultanta (telemarketera), będącego osobą współpracującą z partnerem Spółki (dowód: pisma Spółki z dnia: 17 sierpnia, 21 września i 26 października 2015 r.- k. 99- 102, 298- 300 i 1003-1004 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...); umowy partnerstwa handlowego zawarte przez Spółkę z: (...) k. 301- 305 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...), (...) S.A.- k. 306- 311 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...) i D. D. (1)- k. 2123- 2147, 2148- 2173 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...); załącznik nr 2 do umów partnerstwa handlowego- Procedura sprzedaży, przekazany w załączeniu do pisma Spółki z dnia 26 października 2015 r.- k. 1187 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...); pisma (...) z dnia: 28 października i 17 listopada 2015 r.- k. 1328 i 1442 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)).

Nawiązując kontakt telefoniczny konsultanci korzystali z danych adresowych konsumentów z całego kraju ujawnionych w książkach telefonicznych. Dane te obejmowały imię i nazwisko konsumenta, numer jego telefonu i miejscowość, w której zamieszkuje i ulicę. Numer budynku lub mieszkania pozyskiwał od konsumenta podczas rozmowy konsultant (dowód: zeznania świadków: P. K.- k. 1050- 1052 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...); U. S.- k. 1030- 1032 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...) i K. K.- k. 1047- 1049 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Podczas tych rozmów konsumenci nie uzyskiwali jednoznacznych i jasnych informacji o tożsamości Spółki, czyli dostawcy usług, którego oferta jest prezentowana w trakcie rozmowy. Konsultant nie wskazywał, że kontaktuje się w imieniu (...) i że jest to dostawca usług w imieniu którego prowadzona jest rozmowa i składana propozycja zawarcia umowy. W rozmowach konsultanci informowali, że oferta, o której mowa, dotyczy usług świadczonych przez dotychczasowego dostawcę, a jej przedmiotem jest obniżenie abonamentu.

Na początku rozmowy konsultanci przedstawiali się podając swoje imię, nazwisko i nazwę „(...)” albo tylko nazwę „(...)”, względnie imię i nazwisko, stwierdzając ogólnie, że dzwonią z „biura obsługi klienta”. W ostatnim przypadku konsultant nie precyzował o biuro obsługi klienta jakiego przedsiębiorcy chodzi. Dalszy przebieg rozmowy uzależniony był od reakcji konsumenta.

Jeśli np. konsument dopytywał się, z jakiego biura obsługi klienta konsultant dzwoni, ale jednocześnie informuje, że korzysta z usług „operatora X”, konsultant w odpowiedzi potwierdzał, że dzwoni właśnie z biura obsługi dla klientów tego operatora lub wprost z „X”. Z kolei w razie zapytania przez konsumenta o operatora, którego reprezentuje konsultant, bez jednoczesnego podania jego nazwy, w odpowiedzi konsultant podawał nazwę wybranego przez siebie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

Jeżeli konsument zaprzeczał, że ma umowę podpisaną z wymienionym przez konsultanta przedsiębiorcą, wskazując, że korzysta z usług innego przedsiębiorcy, konsultant zapewniał, że oferta obniżenia abonamentu dotyczy również klientów tego przedsiębiorcy bądź kończył rozmowę wyjaśniając, że zaszła pomyłka.

Po upewnieniu się, że rozmowa prowadzona jest z właścicielem telefonu, konsultant informował, że kontaktuje się, ponieważ konsument ma możliwość obniżenia abonamentu za telefon stacjonarny do określonej kwoty od przyszłego miesiąca bądź możliwość pozwalającą na obniżenie abonamentu bez zmiany warunków dotychczasowej umowy. Konsultant często informował wprost, że „następuje” zmiana wysokości opłaty za abonament telefoniczny, opłata ta zmienia się od następnego miesiąca bądź konsument będzie miał obniżony abonament do wskazanej kwoty od następnego miesiąca. Konsultant zapewniał przy tym niejednokrotnie, że dotychczasowa umowa konsumenta zmieni się tylko w zakresie kwoty abonamentu, która będzie niższa, natomiast w pozostałym zakresie umowa nie ulegnie zmianie.

Prezentacja oferty w rozmowie telefonicznej polegała na podaniu kwoty miesięcznego abonamentu, jaką konsument może lub będzie płacić od następnego miesiąca, jeśli zdecyduje się na podpisanie umowy (kwota ta była różna, w zależności od aktualnej oferty Spółki, dostępnych promocji itp.). Konsultant informował najczęściej, że w cenie abonamentu są darmowe rozmowy bez limitu na wszystkie telefony stacjonarne w P.. Jeżeli konsument wyrażał zainteresowanie ofertą, konsultant umawiał wizytę kuriera.

Konsultant informował konsumenta, że osoba ta dostarczy wszelkie niezbędne dokumenty, z którymi będzie mógł się zapoznać, a po ich podpisaniu będzie mógł korzystać z „obniżonego abonamentu za telefon od następnego miesiąca”. W ostatniej części rozmowy konsultant prosił konsumenta o potwierdzenie jego danych potrzebnych do prawidłowego sporządzenia umowy, tj. imienia i nazwiska oraz dokładnego adresu. Imię i nazwisko konsumenta oraz nazwę miejscowości i ulicy podawał z reguły konsultant, prosząc o potwierdzenie, czy się zgadzają, natomiast numer budynku czy mieszkania podawał zawsze konsument na wyraźną prośbę konsultanta. W przypadku wyrażonych przez konsumenta wątpliwości co do braku znajomości jego dokładnych danych, które są wpisane do dotychczasowej obowiązującej umowy, konsultant informował, że podanie danych przez konsumenta jest niezbędne w celu weryfikacji

jego osoby lub kończył rozmowę (dowód: nagrania rozmów przeprowadzonych przez konsultantów z konsumentami w styczniu 2016 r., zarejestrowane na płycie DVD ebo2: 2016, 01, 22; 2016, 01, 23 i 2016, 01, 25- k. 1844 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Przebieg tych rozmów został utrwalony w ramach transkrypcji nagrań wybranych przykładowo rozmów telefonicznych, przeprowadzonych przez konsultantów prezentujących ofertę Spółki, współpracujących z jej partnerem- (...). Poszczególne rozmowy wyglądały następująco:

Rozmowy z dnia 22 stycznia 2016r. oznaczone na płycie ebo2 2016, 01, 22 jako:

(...)

Konsultant [k] – Halo, dzień dobry. (...). D. [...] z tej strony. Czy z właścicielem telefonu mam przyjemność rozmawiać?

Rozmówca [r] – Tak, tak.

[k] – Bardzo mi miło. Dzwonię do Pani, ponieważ otrzymała Pani możliwość obniżenia abonamentu do kwoty zaledwie 29 zł brutto. Jest to kwota...

[r] – Zaraz, zaraz. Pani jest z (...)?

[k] – Dzwonię z biura obsługi dla klientów (...), dlatego się do Pani kontaktuję.

[r] – Ale ja jestem w (...). Umowę mam podpisaną tam chyba, nie wiem jeszcze, na jeszcze półtora roku.

[k] – Dla Pani też się należy. Jest Pani stałą klientką, regularnie Pani opłaca rachunki, od pani podpisanej umowy minął okres 6 miesięcy, dlatego taka obniżka się Pani należy...

[r] – Dobrze

[k]-... do kwoty 29 zł już z VATem i w tym nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne w całym kraju.

[r] – Tak, to co zrobić? Pójść tam do Was?

[k] – Nie, już Pani mówię. W tej chwili nic przez telefon nie załatwiamy, wszystko Pani otrzyma na piśmie. Sprawdzimy tylko dane teleadresowe. Proszę mi powiedzieć, rachunki otrzymuje Pani J. [...]?

[r] – Ale Pani ma taki jakiś przerywany. Co to taka dobra telefonia i coś tak panią słabo słyszę. Więc podać Pani swoje namiary, tak?

[k] – Tak. Rachunki otrzymuje Pani J. [...]?

[r] – [...], tak jest.

[k] – Zgadza się. Jest to ulica [...]?

[r] – [...].

[k] - Numer domu i mieszkania jaki jest do Pani?

[r] – 11/23

[k] – Zgadza się. I jest to miejscowość L.?

[r] – Tak.

[k] – Dobrze, w takim razie Pani J.. Wszystko mi się zgadza. W ciągu kilku dni roboczych otrzyma to Pani wszystko na piśmie dostarczone poprzez naszego przedstawiciela. Proszę to podpisać w celu aktywacji, dobrze?

[r]- No oczywiście. Dobrze.

[k] – To będzie pakiet aktywujący do podpisu. To w takim razie dziękuję bardzo, życzę miłego dnia, do widzenia.

[r] – Ja również dziękuję, dobrego dnia, do widzenia.

(...)

Konsultant [k] – Biuro obsługi klienta. J. [...] z tej strony. Czy rozmawiam z właścicielem telefonu?

Rozmówca [r] – Tak.

[k] – Bardzo mi miło. Proszę Pani, dzwonię ponieważ od przyszłego miesiąca ma Pani możliwość obniżenia abonamentu na kwotę 29 zł. Jest to kwota brutto z VATem, a do tego wszystkie połączenia będą teraz darmowe na telefony stacjonarne w kraju.

[r] – Czy pani jest z (...)?

[k] – Proszę pani, biuro obsługi klienta dla klientów (...), jak najbardziej. Dlatego do Pani zadzwoniłam. I będzie Pani miała ten nowy, obniżony abonament już od nowego miesiąca. W tym celu dostanie Pani potwierdzenie na piśmie, żeby Pani miała gwarancję, że te zmiany wejdą w życie. Proszę mi uprzejmie powiedzieć, rachunki przychodzą na J. [...], tak?

[r] – Ale ja się muszę zastanowić.

[k] – Dokładnie, to teraz przez telefon jest Pani powiadomiona z biura. Pani J. [...] tak?

[r] – Aha, dobrze, ale chwileczkę. Jak to? To ja muszę to wziąć?

[k] – Procedura wygląda tak, że my dzwonicmy do każdego klienta, że ma taką możliwość. Natomiast każdy klient otrzyma jeszcze pakiet aktywacyjny przygotowany. Zapoznaje się z nim w celu aktywacji i wtedy podpisuje go dopiero. Tak, że bez podpisu nie ma aktywacji. Proszę mi uprzejmie powiedzieć, rachunki przychodzą z (...) na J. [...], tak?

[r] – Tak.

[k] – Dobrze. To jest L., proszę pani, ul. [...] jaki numer?

[r] – Chwileczkę, no to Pani dzwoni z (...) i Pani nie wie moich danych?

[k] – No niestety.

[r] – Ja nie podaję przez telefon danych. Dziękuję bardzo.

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry.

Rozmówca [r] – Dzień dobry.

[k] – Kłania się biuro obsługi klienta. J. [...] z tej strony. Czy rozmawiam z właścicielem telefonu?

[r] - Tak.

[k] – Bardzo mi miło. Pani L. [...] Zgadza się?

[r] – Tak.

[k] – Dobrze. Pani L., ja się kontaktuję z Panią, ponieważ od przyszłego miesiąca Pani abonament obniży się do kwoty 29 zł. Jest to kwota brutto z VATem. A do tego miła Pani, otrzymuje Pani wszystkie rozmowy darmowe od operatora na telefony stacjonarne w kraju. Proszę mi powiedzieć, czy Pani jest dalej klientem (...), czy zmieniła Pani operatora?

[r] – Ja jestem klientem (...).

[k] – Bardzo dobrze, ponieważ dzwoniemy, i tu klienci nas informują, że już są klientami (...), dlatego wolałam dopytać dlatego, że dzwonię z biura (...), proszę Pani, dla klientów N.. I ja Panią powiadami, że przysługuje Pani taki abonament, że Pani będzie miała obniżony jako stały klient (...). I to wszystko, o czym Pani powiedziałam, Pani otrzyma dopiero na piśmie w postaci pakietu aktywacyjnego, z którego będzie Pani mogła skorzystać. Proszę mi powiedzieć, rachunki przychodzą z (...) na Panią L. [...]?

[r] – Tak.

[k] – L., kod pocztowy (...)?

[r] – Nie rozumiem.

[k] – Kod pocztowy, (...)?

[r] – Tak, tak.

[k] (...), tak?

[r] – Ale skąd Pani telefonuje?

[k] – Proszę Pani, już się przedstawiłam. Biuro obsługi klienta dla klientów (...). Dzwonię, ponieważ Pani jest klientem (...) i teraz...

[r] – Rozumiem, ale z jakiej miejscowości?

[k] – Proszę Pani, z L., z biura obsługi klienta. Ja Panią informuję, że ma Pani taką możliwość.

[r] – Proszę Panią, ja na razie... Tzn. czy ta rozmowa nie jest wiążąca? Przyślijcie wszystko, ja zobaczę o co chodzi.

[k] – Dokładnie. Właśnie tak zrobimy. Proszę mi powiedzieć, to będzie dostarczone na [...], jaki numer?

[r] – 9 m. 4.

[k] – Dobrze, proszę pani, w takim razie w ciągu kilku dni przedstawiciel z Pani biura dla klientów (...) dostarczy Pani pakiet aktywacyjny. Proszę o zapoznanie się i dopiero Pani pisemna zgoda daje możliwość aktywacji. Także do aktywacji jest wymagany Pani podpis. Dziękuję pięknie, do widzenia.

[r] – Do widzenia.

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry. Z tej strony (...) S.A. Czy ja rozmawiam z właścicielem telefonu?

Rozmówca [r] – Tak.

[k] – Bardzo mi miło. Ja kontaktuję się, ponieważ od następnego miesiąca następuje zmiana opłaty za abonament telefoniczny stacjonarny. Kwota abonamentu będzie wynosiła 29,99 zł. To jest już cena brutto z podatkiem VAT. W ramach tego są nielimitowane połączenia na wszystkie telefony stacjonarne w P.. Ja jestem zobowiązany, żeby tutaj wszystko właściciel otrzymał na piśmie jak należy, dlatego kontaktuję się w celu weryfikacji danych teleadresowych. Czy ja mam przyjemność z Panem J. rozmawiać?

[r] – Tak.

[K] – Pan J. W. [...]?

[r] – Znaczy, ja jestem w (...).

[k] – Ja kontaktuję się do klientów w (...) proszę Pana. I to jest L. ul. [...] tak?

[r] – Tak. 2/5.

[k] – Zgadza się. Kod pocztowy (...)? Czy jakieś zmiany były?

[r] – Nie, nie, nie było.

[k] – Dobrze, Panie J., w ciągu 2-3 dni otrzyma Pan pełną dokumentację w formie papierowej, potwierdzającą obniżkę abonamentu dla Pana, a nasz pracownik będzie kontaktował się w celu dostarczenia tych dokumentów do podpisu. Panie J. z mojej strony wszystko. Dziękuję bardzo. Proszę czekać na pracownika. Miłego dnia. Do usłyszenia.

[r] – Do widzenia.

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry. Biuro obsługi klienta. U. [...] z tej strony. Czy z Panem B. [...] rozmawiam?

Rozmówca [r] – Tak.

[k] – Miło mi. Dzwonię dzisiaj do Pana, ponieważ od przyszłego miesiąca ma Pan możliwość obniżyć swoje rachunki telefoniczne do kwoty 29 zł.

[r] – Skąd Pani dzwoni?

[k] – To jest biuro obsługi dla abonentów firmy (...), proszę Pana.

[r] – No, no, bo tu dzwonią takie tam.

[k] – I tak jak mówię, abonament od przyszłego miesiąca może wynosić 29 zł, a w tym wszystkie połączenia na telefony stacjonarne w całym kraju będzie Pan miał bez ograniczeń w ramach abonamentu oczywiście. Nie miał Pan jeszcze tej obniżki, prawda?

[r] – Na stacjonarny, tak?

[k] – Tak, tak. Oczywiście.

[r] – To nie. Na razie nie.

[k] – Więc jeżeli oczywiście życzy Pan sobie, żebym włączyła te tańsze rachunki, jeżeli Pan chce skorzystać z tej usługi, przygotuję Panu dokumenty aktywujące tę usługę i wszystko Pan otrzyma z dokumentami do aktywacji.

[r] – Hm. No jak to jest (...), to tak. Byleby to nie było coś innego, bo nie będę podpisywał.

[k] – Proszę Pana, ja powiedziałam, że sporządzą dokumenty i będzie Pan miał możliwość z tym wszystkim się zapoznać.

[r] – Hm, dobra, dobra.

[k] – Potwierdzą tylko dane teleadresowe, żeby dokumenty były poprawnie sporządzone. Rachunki przychodzą na Pana, na Pana B., prawda?

[r] – Tak.

[k] – Proszę poczekać, ja już będę pisać. Pan B. [...] i jest C.. A kod pocztowy poproszę uprzejmie.

[r] – (...)

[k] – (...) ulica [...] to jest do Pana.

[r] – Tak.

[k] – Jeszcze proszę mi potwierdzić numer.

[r] – Telefonu?

[k] – Nie, nie, ulicy [...].

[r] – 19/9.

[k] – Zgadza się wszystko. Proszę Pana, wobec tego tak jak powiedziałam, za chwileczkę przygotuję Panu pakiet aktywujący. W przeciągu kilku dni najbliższych dostarczymy do Pana dokumenty poprzez naszego pracownika. Uprzejmie proszę, żeby Pan zapoznał się z dokumentami. Wymagana jest pisemna zgoda Pana na włączenie tańszych rachunków, żeby Pan już od przyszłego miesiąca mógł płacić tańszy abonament i korzystać z tych nielimitowanych wszystkich połączeń. Dobrze?

[r] – Dobrze.

[k] – Dziękuję Panu za rozmowę, do usłyszenia.

[r] – Dziękuję, do usłyszenia.

Rozmowy z dnia 23 stycznia 2016r. oznaczone na płycie ebo2 2016, 01, 23 jako:

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry.

Rozmówca [r] – Dzień dobry.

[k] – Biuro obsługi klienta. J. [...] z tej strony. Czy rozmawiam z właścicielem telefonu?

[r] – Tak, słucham.

[k] – Proszę Pani, od przyszłego miesiąca ma Pani możliwość obniżenia abonamentu na kwotę 29 zł. Jest to kwota brutto z VATem, a do tego wszystkie połączenia będą darmowe na telefony stacjonarne w kraju. Proszę powiedzieć, czy już Pani korzystała z takiej obniżki?

[r] – Nie, proszę Pani, nie korzystałam.

[k] – No to dlatego, proszę Pani, ma Pani możliwość skorzystania...

[r] – A co to jest za firma co do mnie dzwoni?

[k] – Biuro obsługi klienta dla klientów (...).

[r] – Bo ja do (...) należę, proszę Pani.

[k] – No to dobrze. To jest dla klientów (...) jak najbardziej. Do Pani jeszcze będzie po prostu dostarczone wszystko z biura obsługi klienta dla klientów (...). Proszę mi powiedzieć, rachunki przychodzą z (...) na Pana J. [...]?

[r] – Nie, proszę Pani. Pani się źle dodzwoniła.

[k] – No a na kogo przychodzą rachunki, proszę Pani?

[r] – [...] S.

[k] – Pani S. [...], dobrze, to się zgadza, proszę Pani. Już tu wprowadzam w system. A to jest T. (...), tak?

[r] – Tak.

[k] – Ulica?

[r] – [...].

[k] – [...] czy [...]?

[r] – [...].

[k] – [...], dobrze, bardzo ładnie. Ile? 17?

[r] – 11.

[k] – 11, dobrze. Proszę Pani, tu już numeru mieszkania nie ma. To jest dom, tak?

[r] – Tak.

[k] – W takim razie, Pani S., ponieważ ta obniżka należy się Pani jako stałemu klientowi (...), więc przysługuje Pani od przyszłego miesiąca. Tak. Dlatego w tym celu i do aktywacji otrzyma Pani pakiet aktywacyjny, który dostarczy nasz przedstawiciel. Wcześniej zapowie się telefonicznie. Także tylko Pani podpis daje możliwość aktywacji, więc żeby aktywacja nastąpiła, proszę o podpisanie tego pakietu i to wszystko. Dziękuję, do widzenia.

[r] – Do widzenia.

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry.

Rozmówca [r] – Dzień dobry.

[k] – Biuro obsługi klienta. J. [...] z tej strony. Czy rozmawiam z właścicielem telefonu?

[r] – Słucham.

[K] – Proszę Pani, kontaktuje się, ponieważ od przysłego miesiąca ma Pani możliwość obniżenia abonamentu do kwoty 29 zł. Jest to kwota brutto z VATem, a do tego wszystkie połączenia będą darmowe na telefony stacjonarne w kraju.

[r] – A co to jest za stacja?

[k] – Biuro obsługi klienta dla klientów (...).

[r] – A (...). Aha. Ale ja jestem, proszę Panią, na (...) na umowie, jeżeli jeszcze mi się nie skończyła umowa.

[k] – To nie szkodzi, bo to dla (...) też, proszę Pani jest to samo. Ponieważ (...) jest na... Proszę Pani, jak najbardziej ten telefon kiedyś był w (...), ale to wszystko Pani już dostanie z (...) na piśmie, więc proszę się o nic nie martwić, bo przez telefon nic nie załatwiamy. Musi Pani dostać dopiero pakiet aktywacyjny i kiedy Pani wyrazi pisemną zgodę możemy aktywować Pani tę obniżkę. Proszę Pani, ponieważ ma Pani umowę w (...) przysługują Pani teraz darmowe połączenia na telefony stacjonarne za 29 zł. W tym celu proszę mi powiedzieć, rachunki pochodzą z (...) na Panią [...] czy Pana J. [...]?

[r] – Na J..

[k] – No właśnie, no to Pan J. będzie miał wszystko na piśmie. Czyli (...) i to jest Pan J. [...], T. (...), [...] jaki numer?

[r] – 12 .

[k] – 12. To jest domek, tak?

[r] – Tak.

[k] – Dobrze, proszę Pani, w takim razie w ciągu kilku dni nasz przedstawiciel dostarczy Panu J. przygotowany pakiet do aktywacji. Wtedy Pan J. zapoznaje się i proszę w celu aktywacji o podpisanie, bo dopiero podpisane dokumenty dają podstawę do włączenia wszystkich darmowych połączeń na telefony stacjonarne za te jedynie 29 zł dla klientów (...). Dziękuję bardzo, do widzenia.

[r] – Ale proszę Panią, ja bym wolała, żebym wiedziała dzień wcześniej, że tu ktoś przyjedzie, dlatego że ja muszę....

[k] – Proszę o telefon komórkowy.

[r] – Nie, ja mam tylko telefon stacjonarny.

[k] – Aha. Dobrze, to proszę Pani. Ja tutaj zaznaczę, że prosi o telefon dzień wcześniej. Dziękuję bardzo, do widzenia.

[r] – Do widzenia.

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry.

Rozmówca [r] – Dzień dobry.

[k] – Z tej strony (...) S.A. Czy ja mam przyjemność z właścicielem telefonu rozmawiać?

[r] – Tak, tak.

[k] –Bardzo mi miło. Ja kontaktuje się, ponieważ od następnego miesiąca następuje zmiana opłaty za abonament telefoniczny stacjonarny. Kwota abonamentu będzie wynosiła 29,99 zł. To jest już cena brutto z podatkiem VAT. W ramach tego nielimitowane połączenia na telefony stacjonarne w P.. Ja jestem zobowiązany, żeby tutaj wszystko

właściciel otrzymał na piśmie, dlatego też kontaktuje się w celu weryfikacji danych teleadresowych do obniżki. I ja mam przyjemność z Panią A. [...] rozmawiać, tak?

[r] – Tak, ale ja, proszę Pana, dopiero umowę zawarłam w (...), ja mam umowę na dwa lata, także nie będę zrywać.

[k] – Ja kontaktuje się do klientów (...). Ja nie wiem, czemu... Nie rozumiem, o czym Pani...

[r] – Aaa, to Pan jest z (...), tak?

[k] – Tak, Pani A..

[r] – Przepraszam bardzo, myślałam, że Telekomunikacja.

[k] – Nie, ja kontaktuje się do klientów (...). Ja mam przyjemność z Panią A. [...], (...)(...)

[r] – Tak, tak, ja mam właśnie umowę w (...) zawartą.

[k] – Wiem, dlatego się kontaktuję. Chciałem Pani przekazać, że od następnego miesiąca będzie Pani płaciła mniej.

[r] – Aha, aha, rozumiem. Nie mogłam załapać, przepraszam bardzo.

[k] – Nic się nie dzieje. Pani A., w przeciągu 2-3 dni otrzyma Pani pełną dokumentację w formie papierowej potwierdzającą obniżkę abonamentu dla Pani, a nasz pracownik będzie kontaktował się w celu dostarczenia tych dokumentów do podpisu.

[r] – Dobrze, dziękuję. Znaczy nadal będę w (...) jak dotychczas?

[k] – Ja kontaktuję się do klientów (...), dokładnie Pani A..

[r] – Dobrze, dobrze.

[k] – Czy ma Pani telefon komórkowy do kontaktu z Panią?

[r] – Nie, komórki to dzieci mają. Ja mam tylko stacjonarny.

[k] – Dobra, to będziemy się kontaktować na stacjonarny. Miłego dnia, do widzenia.

[r] – Dobrze, dobrze. Dziękuję ślicznie.

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry.

Rozmówca [r] – Dzień dobry.

[k] – Biuro obsługi klienta. P.[...] z tej strony. Mogę rozmawiać z Panem M. [...]?

[r] – Słucham.

[k] – Miło Pana słyszeć. Dzwonię do Pana z taką informacją, że od następnego okresu rozliczeniowego będzie Pan miał obniżony rachunek telefoniczny na kwotę 29 zł z VATem i dodatkowo możliwość skorzystania z pakietu nielimitowanych połączeń na telefony stacjonarne w całej P.. Taka obniżka była wprowadzona u Pana w ostatnim czasie?

[r] – Nie.

[k] – I właśnie dlatego do Pana dzwonię. A umowę ma Pan dalej w (...) czy zmienił Pan operatora?

[r] – Proszę Pana, z jakiej firmy (...) dzwoni?

[k] – No Pan ma umowę dalej w (...) ? Nie zmienił Pan operatora?

[r] – Jak, jak? Jeszcze raz, jeszcze raz.

[k] – Pan ma umowę dalej w (...) ? Nie zmienił Pan operatora, tak?

[r] – Tak, tak. A z jakiej firmy (...) dzwoni?

[k] – Ja dzwonię z biura obsługi klienta dla klientów (...).

[r] – Aha.

[k] – Proszę Pana, i tak jak mówię, dzwonię żeby oznajmić Panu, że od następnego okresu rozliczeniowego będzie Pan miał obniżony abonament telefoniczny na kwotę 29 zł z VATem.

[r] – Bardzo się cieszę.

[k] – Ja też się cieszę. I dodatkowo możliwość skorzystania z pakietu nielimitowanych połączeń na telefony stacjonarne...

[r] – Mam to już w tym pakiecie.

[k] – Tak, ale ma Pan nielimitowane połączenia?

[r] – Yhm.

[k] – Rozumiem, proszę Pana. A ile Pan płaci miesięcznie za abonament?

[r] – Proszę Pana, jak Pan z (...) dzwoni, to Pan wie. Ma Pan moje nazwisko, ma Pan imię i wie Pan, jaki mam abonament i ile płacę. I co mi Pan tu wciska kity.

[k] – Dobrze, dziękuję, do widzenia.

Rozmowy z dnia 25 stycznia 2016r. oznaczone na płycie ebo2 2016, 01, 25 jako:

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry.

Rozmówca [r] – Dzień dobry.

[k] – Moje nazwisko [...] K.. Czy ja bym mogła z Panem A. [...] rozmawiać?

[r] – Pan A. [...] nie żyje już.

[k] – A Pani jest żoną?

[r] – Tak.

[k] – Hm. Czyli rozumiem, że rachunki telefoniczne obecnie przychodzą na Pani imię i nazwisko?

[r] – Tak.

[k] – Proszę Pani, ja dzwonię poinformować, że od następnego miesiąca następuje zmiana kwoty abonamentu na tańszy, który będzie wynosił 29 zł i będą nielimitowane rozmowy. Chodzi o telefon stacjonarny oczywiście. Zrozumiała Pani, to co powiedziałam?

[r] – Zrozumiałam, a skąd Pani dzwoni?

[k] – No od Pani operatora, z biura obsługi klienta.

[r] – To znaczy od kogo?

[k] – Na zlecenie firmy (...).

[r] – Ja nie należę do (...). To jest jakaś pomyłka.

[k] – To przepraszam. Do widzenia.

(...)

Konsultant [k] – Dzień dobry.

Rozmówca [r] – Dzień dobry.

[k] – Biuro obsługi klienta. P. [...] z tej strony. Mogę rozmawiać z Panem W. [...]?

[r] – Nie, nie ma Pana W..

[K] – Nie ma. A czy Pani decyduje w sprawach dotyczących telefonu?

[r] – Tak.

[k] – Miło Panią słyszeć. Dzwonię do Pani, żeby oznajmić, że od następnego okresu rozliczeniowego będzie Pani miała obniżony abonament telefoniczny na kwotę 29 zł z VATem i dodatkowo możliwość skorzystania z pakietu nielimitowanych połączeń na telefony stacjonarne w całej P.. Taka obniżka była wprowadzana w ostatnim czasie?

[r] – Nie.

[k] – yyy... Rozumiem i właśnie dlatego do Pani dzwonię. A umowę ma Pani dalej w (...)? Nie zmieniała Pani operatora, tak?

[r] – Tak.

[k] – No ja właśnie dzwonię z biura obsługi klienta dla klientów (...). To w takim razie, żebyśmy mogli włączyć dla Pani tańsze rachunki potwierdzimy dane właściciela. Właścicielem jest Pan W. [...], zgadza się?

[r] – Tak.

[k] – Tak. I to jest ulica [...], ile?

[r] – 3/4.

[k] – To również się zgadza. Miejscowość L.. Kod pocztowy?

[r] – (...).

[k] – To również się zgadza. Dziękuję, wszystko się zgadza. Proszę mnie uważnie posłuchać. Skoro chce Pani płacić mniej, jest Pani zdecydowana na tą obniżkę to już w ciągu kilku najbliższych dni roboczych otrzyma Pani jako dowód na

to, że obniżka faktycznie tyle wynosi, pakiet aktywujący obniżkę do podpisu przywieziony przez pracownika. Wcześniej zadzwoni do Pani nasz dyspozytor. Z mojej strony to już wszystko. Ja Pani dziękuję. Życzę miłego dnia, do usłyszenia.

[r] – Dziękuję, do usłyszenia.

[k] – Dziękuję.

(...)

Konsultant [k] – Biuro obsługi klienta. U. [...] z tej strony. Czy ja mogę prosić o rozmowę Pana J. [...]?

Rozmówca [r] – A o co chodzi?

[k] – Ja w dniu dzisiejszym dzwonię, ponieważ od przyszłego miesiąca macie Państwo możliwość obniżyć rachunki telefoniczne do kwoty 29 zł z VATem już i w tym wszystkie połączenia na telefony stacjonarne w całym kraju będą bez ograniczeń. Czy ta obniżka była już przekazywana... yyy... wprowadzana u Pana wcześniej?

[r] – Jak, jak?

[k] – Czy miał Pan już tą obniżkę w ostatnim czasie wprowadzaną?

[r] – Ale Pani skąd dzwoni?

[k] – To jest biuro obsługi dla abonentów firmy (...), proszę Pana.

[r] – Proszę Panią, ja telefon mam w firmie (...).

[k] – Aaa, czyli to jest tutaj sieć (...). No nic, to przepraszam w takim razie. Oczywiście nie będziemy nic zmieniać, jeżeli jest to pakiet cały.

[r] – Dlatego jestem zdziwiony, że...

[k] – Wie Pan co, ja mam połączenia komputerowe, być może jest to jakiś błąd w systemie. Także uprzejmie przepraszam Pana za pomyłkę i do widzenia.

[r] – Proszę bardzo.

(...)

Rozmówca [r] – Halo?

Konsultant [k] – Halo. Dzień dobry.

[r] – Dzień dobry.

[k] – Dzień dobry. Nazywam się M. [...] i dzwonię z biura obsługi klienta dla Pani. Czy mam przyjemność rozmawiać z właścicielką tego telefonu?

[r] – Tak.

[k] – Witam serdecznie. Proszę Pani, ja dzwonię w sprawie telefonu stacjonarnego, a konkretnie w sprawie wysokości opłaty abonamentowej, ponieważ od nowego roku mamy taką nową możliwość pozwalającą na obniżenie u Pani tej opłaty bez zmiany warunków Pani dotychczasowej umowy. Czyli tak, zostałaby u Pani dokładnie taka sama umowa jak jest, z tym, że oczywiście zapłaciłaby Pani niższy abonament bo 29,99 zł brutto. No i oczywiście w tym miałyby

Pani jeszcze nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne na terenie całego kraju. I chciałbym zapytać, czy Pani już może skorzystać z podobnej możliwości obniżki w ciągu ostatnich 6 miesięcy czy jeszcze nie?

[r] – Ale proszę mi powiedzieć, czy dzwoni Pan z (...)?

[k] – Yyy... Tak oczywiście, ja dzwonię z biura obsługi klienta dla klientów sieci (...); Generalnie ja nie proponuję Pani zmiany operatora, tak, jeżeli o to chodzi. To oczywiście, jeżeli tutaj jest Pani... obawia się o to, no to oczywiście ja tutaj nie proponuję Pani zmiany operatora. Zostaje Pani tam, gdzie jest, z tym, że oczywiście mam taką możliwość, aby u Pani obniżyć abonament.

[r] – No dobrze, ale Pan dzwoni z (...)? Bo Pan dzwoni teraz...

[k] – Tak jest. Tak jak mówię, dzwonię z biura obsługi klienta dla klientów sieci (...). (...), przepraszam.

[r] – Czemu Pan teraz dzwoni na numer (...) a nie na numer (...)?

[k] – No to znaczy, ten numer telefonu, który ja tutaj mam: [...] on jest na (...), prawda?

[r] – Nie, to jest numer telefonu (...).

[k] – No to ja już nic nie rozumiem. Przepraszam najmocniej. Ja tutaj mam w systemie, że to jest numer (...).

[r] – Ja mam w (...) inny numer od Was. Bo ja mam dwa telefony stacjonarne.

[k] – Hm, rozumiem. No dobrze, no w takim razie, proszę Pani, no bardzo przepraszam tutaj za pomyłkę, jeżeli o to chodzi. No nie powinno się tak generalnie wydarzyć, że tutaj na zły numer do Pani dzwoniemy. No faktycznie, to jest trochę dziwne. Nie wiem, dlaczego system nam tak wybrał. Najmocniej Panią przepraszam. Natomiast oczywiście tutaj ta obniżka obowiązywałaby na ten drugi numer, czyli ten numer (...).

[r] – Proszę mi jeszcze raz przedstawić tę ofertę. Bo ja mam teraz abonament... Mógłby mi Pan tam jeszcze spojrzeć, jaki tam jest abonament, bo nie pamiętam, bo ja jestem u was dosłownie 3 miesiące.

[k] – Tak jest. To jest w tym momencie 39,90 zł. Ja Pani proponuję 29,99 zł no i w tym miałaby Pani nielimitowane rozmowy na telefony stacjonarne w P.. To jest taka krótka obniżka w sumie. No i generalnie i oczywiście wszystkie warunki umowy, jakie Pani ma w tym momencie, to Pani zachowuje, tak. Czyli łącznie z taryfą. Jeżeli ma Pani na przykład rozmowy na komórki bądź zagranicę, to oczywiście to zostaje tak jak jest.

[r] – A proszę mi powiedzieć, to ten nowy abonament, ile by wynosił? 20 ile?

[k] – 29,99 zł

[r] – I przez jaki okres trwania?

[k] – Przez... do końca trwania Pani obecnej umowy. Czyli na taki okres, jak Pani umowę zawarła, to oczywiście tak zostanie. Niestety okresu umowy ja nie widzę u siebie w systemie, ponieważ ja pracuję w sprzedaży i ze względów bezpieczeństwa niektórych tutaj szczegółów Pani danych osobowych i umowy nie mogę zobaczyć. Mam tutaj tylko infolinię, prawda.

[r] – Dobrze. Gdybym nawet się zdecydowała na tą ofertę, o której Pan mówi, to co muszę zrobić?

[k] – Już Pani mówię. Generalnie procedura wygląda tak, że... w ogóle zagniemy od tego, że jest to oczywiście aneks do bieżącej umowy. Czyli umowa, która u Pani została zawarta... do niej po prostu jest dołączony aneks, który pozwala na obniżenie takiej opłaty abonamentowej i zwiększenie pakietu minut. Taki aneks przyjdzie do Pani za pośrednictwem naszego pracownika. Zostanie do Pani przywieziony do domu wraz z regulaminem. I teraz tak... pracownik poprosi Panią i ja Panią również poproszę o przeczytanie tego regulaminu, zapoznanie się z nim i jeżeli Pani się z nim zgadza

oczywiście no to wtedy o podpisanie tego aneksu i w tym momencie już ta opłata jest obniżona. Czyli tak w dużym skrócie: nasz pracownik przywiezie Pani aneks, a ja bym prosił, żeby go Pani podpisała i już ma Pani tę opłatę obniżoną wtedy. Tak by to wyglądało...

[r] – Czyli 29 zł i to jest brutto? Netto? Jak to jest?

[k] – To jest brutto. Oczywiście to jest kwota już z podatkiem VAT. Już kwota do zapłaty całkowita.

[r] – Aha, czyli praktycznie 10 zł taniej niż mam.

[k] – Tak, tak. Tak jest. To się zgadza. Tak, że ja myślę, że dla Pani to jest sama korzyść, bo jeżeli Pani w tym momencie płaci 10 zł więcej, to dla Pani będzie to obniżka i w zasadzie tyle, prawda. Żadnych konsekwencji z tego tytułu Pani nie ponosi.

[r] – Proszę Pana, czy to jest wiarygodne, co Pan mówi do mnie.

[k] – Oczywiście, natomiast nie musi mi Pani wierzyć oczywiście na słowo, nie wymagam tego od Pani. Proszę Pani, w momencie dostarczenia dokumentów, no radziłbym sobie zerknąć do regulaminu na logo generalnie dostawcy. No i oczywiście pierwszy punktu regulaminu. Ten najważniejszy, gdzie jest napisane między kim zawarta jest umowa bądź aneks, tak. W każdej umowie tak jest generalnie, że pierwszy punkt regulaminu jest to, że np. umowa została zawarta między Panią a firmą czy między kimś a kimś, prawda. I generalnie tam Pani będzie mogła łatwa zweryfikować, czy to jest prawda czy nieprawda czy jeszcze jakoś tam inaczej, prawda. No oczywiście też się u Pani nic nie zmienia, dopóki Pani nie podpisze aneksu, tak? W ogóle nic się nie zmieni, jeżeli Pani w ogóle nie podpisze tego aneksu. No to oczywiście też się nic nie dzieje, bo żadne konsekwencje Panią nie mogą spotkać w związku z tym, prawda?

[r] – Rozumiem. I tam przy tym abonamencie obniżonym będą miała darmowe minuty do?

[k] – Tak, do... na stacjonarne w całej P.. I to będzie Pani miała Nielimitowane darmowe rozmowy. Czyli po prostu bez limitu. Cały dzień i całą noc może Pani rozmawiać przez cały rok.

[r] – I to tylko numery stacjonarne?

[k] – Tak. Numery stacjonarne, dokładnie.

[r] – I to jest (...), tak?

[k] – Tak. (...). Oczywiście.

[r] – No to, wie Pan co, to niech kurier przywiezie ten aneks nowy i...

[k] – Rozumiem. W takim razie ja tylko sobie jeszcze pozwolę potwierdzić Pani dane, czy mi się wszystko zgadza w systemie, dobrze? Pani się nazywa G. [...]? To się zgadza prawda?

[r] – Tak

[k] – Mieszka Pani w [...]?

[r] – Tak.

[k] – Przy ulicy [...]?

[r] – Tak.

[k] – Hm. OK I teraz tak... Czy mógłbym prosić o potwierdzenie Pani numeru domu w celu weryfikacji?

[r] – 2b/5

[k] – Dobrze. Ok. Bardzo dziękuję, tu mi się wszystko zgadza. No i mamy wszystko. Proszę Pani, bardzo Pani dziękuję i tak jak powiedziałem, w ciągu 3-4 dni przyjedzie do Pani nasz pracownik z kompletem dokumentów, w skład których wchodzi regulamin oferty oraz aneks do umowy. Bardzo bym prosił zapoznać się z regulaminem, potem podpisać aneks do umowy i wtedy już będziemy mogli u Pani tą niższą opłatę włączyć.

[r] – Dobrze i żadnych dodatkowych kosztów nie będzie?

[k] – Nie, żadnych dodatkowych kosztów. Oczywiście, że nie. To wszystko się zamyka w abonamencie, który wynosi 29,99 zł brutto, czyli jest to kwota już z podatkiem VAT.

[r] – Dobrze, dziękuję Panu bardzo.

[k] – Bardzo Pani dziękuję. Życzę udanego dnia. Do widzenia.

[r] – Do widzenia.

(dowód: nagrania rozmów przeprowadzonych przez konsultantów z konsumentami w styczniu 2016 r., zarejestrowane na płycie DVD ebo2: 2016, 01, 22; 2016, 01, 23 i 2016, 01, 25- k. 1844 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W pewnym momencie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zaczęły wpływać skargi, w których konsumenci wskazywali na następujące nieprawidłowości związane z działalnością (...):

- „Przez telefon przedstawiono się jako firma (...), pochwalono mnie za rzetelność oraz regularność płacenia do tej pory abonamentu i jako nagrodę zaproponowano obniżenie abonamentu do 29,90 zł. Kilkakrotnie utwierdzano mnie w przekonaniu, że rozmawiam z przedstawicielem firmy (...)” (dowód: k. 1566- 1567 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W styczniu 2016 r. telefonicznie skontaktowała się z nami przedstawicielka firmy telekomunikacyjnej z propozycją obniżenia rachunku za telefon. [...] dopiero po naleganiu przez osobę dzwoniącą i złożonym przez nią na nasze pytanie zapewnieniu, iż dzwoni ona z firmy naszego obecnego operatora tj. (...), w ogóle podjęliśmy rozmowę [...]. Zastanowiło nas, iż chciała koniecznie numer peselu abonenta. Tłumaczyliśmy, iż przecież wszystkie te dane są u nich, ale Pani przedstawicielka wyjaśniła żonie, iż owszem posiadają tą informację, ale muszą dokonać weryfikacji. (dowód: k. 1633- 1635 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Konsultant przedstawił się jako firma (...), z którym wówczas byłam związana umową o świadczenie usług telefonicznych. Konsultant zaproponował nową ofertę, polegającą na obniżeniu dotychczasowej opłaty abonamentowej przy podpisaniu kolejnej umowy na 12 miesięcy [...]. Przedstawienie się konsultanta pod firmą dotychczasowego operatora wywołało u mnie przekonanie, iż umowa jest zawierana właśnie z tym podmiotem” (dowód: k. 1779- 1781 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W ogóle nie było mowy o tym, że kontaktuje się ze mną inny niż (...) podmiot. Nie było również mowy o tym, iż osoba która do mnie dzwoni w sprawie obniżenia abonamentu i skorzystania z promocji (w imieniu podmiotu świadczącego usługi telekomunikacyjne (...) S.A.) nie jest w jakikolwiek sposób związana z dotychczasowym operatorem- (...). Podczas rozmowy usilnie nakłaniano do podjęcia decyzji o zmniejszeniu kwoty abonamentu, stosując techniki manipulacyjne i zachęcające (promocje) przy jednoczesnym zapewnieniu o pozostaniu na dotychczasowych warunkach umownych z dotychczasowym operatorem- (...) (można było to zrozumieć aneks do umowy)” (dowód: k. 1809- 1811 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W dniu 14 kwietnia 2016r. zadzwoniła do mnie, jak się później okazało, przedstawicielka (...) S.A. w W. z ofertą świadczonych usług telekomunikacyjnych [...]. Od początku rozmowy wyraźnie kilkakrotnie podkreślałam, iż nie jestem zainteresowana zmianą operatora i upewniłam się, czy jest to oferta (...), tj. operatora, z którym mam

podpisaną umowę. Osoba ta zapewniała mnie, że rozmawia w imieniu (...) i otrzymam korzystniejszą ofertę” (dowód: k. 1719- 1721 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))

- „Okolo dnia 9.09.2015 r. zadzwoniła do mnie konsultantka przedstawiając się za pracownicę (...), na wstępie oznajmiła, iż jestem długoletnim klientem firmy (...) i ma dla mnie specjalną tańszą oraz korzystniejszą ofertę. Następnie poprosiła mnie o potwierdzenie moich danych osobowych wraz z adresem dostawy na który ma wysłać nową umowę” (dowód: k. 1834 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Dzwoniąc do mnie na numer stacjonarny [...] informowano mnie podszywając się przy tym pod firmę (...) że nastąpi aneks do umowy z uwagi na długoletnią współpracę i że zostanie obniżony abonament miesięczny z obecnych 35 zł do 29,99 zł” (dowód: k. 1727- 1728 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Zadzwonił przedstawiciel spółki podając się za pracownika mojego dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych z propozycją obniżenia abonamentu. Nie zostałem poinformowany, że umowa wiąże się ze zmianą dotychczasowego operatora, więc się zgodziłem” (dowód: k. 1741 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Otrzymałem telefon od osoby, która podała się za pracownika firmy (...) S.A. i poinformowała mnie, że z powodu długotrwałego korzystania z usług oferowanych przez (...) została dla mnie przygotowana specjalna oferta promocyjna dotycząca korzystania z telefonu stacjonarnego. Korzyścią dla mnie miał być niższy niż dotychczasowy abonament i darmowy telefon bezprzewodowy. Osoba przedstawiająca ofertę przekonywała mnie, iż została ona przygotowana specjalnie dla mnie, jako dobrego klienta firmy (...)” (dowód: k. 1743 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Konsultant, który proponował mi usługę, kiedy ja zapytałem czy jest z (...) nie zaprzeczył i nie poinformował mnie, że jest przedstawicielem innej firmy niż V.. Byłem przekonany, że przedłużam umowę z V.. Kiedy mówiłem, że umowa, którą mam jest ważna do końca września 2015, to powiedział, że w trosce o klienta Państwo chcą szybciej wiedzieć czy zostaną w telefonii stacjonarnej (dowód: k. 846 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Przedmiotowa umowa została zawarta na skutek rozmowy telefonicznej z przedstawicielem handlowym (...) S.A. W trakcie tej rozmowy wypowiedzi przedstawiciela handlowego sugerowały i utrzymywały mnie w przekonaniu, że przedstawia ofertę przedłużającą umowę z moim dotychczasowym operatorem telefonicznym, a nie reprezentuje zupełnie odrębne przedsiębiorstwo i przedstawia nową ofertę” (dowód: k. 881- 884 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Konsultantka poinformowała mnie, że kończy się umowa w (...) i trzeba podpisać nową umowę. W zaufaniu do słów konsultantki zgodziłam się, ponieważ jestem zadowolona z usług (...)” (dowód: k. 21 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „Rozmawiając telefonicznie w sprawie tego przedłużenia umowy z (...)byłam pewna, że rozmawiam z firmą (...) tak też osoba z drugiej strony telefonu się przedstawiła [...]. Pytałam również czy polecenia zapłaty w banku zostaje bez zmian. To również potwierdzono” (dowód: k. 712- 713 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „Dodatkowo informuję, iż w rozmowie telefonicznej zostałam poinformowana, iż rozmawiam ze swoim dotychczasowym operatorem, na pewno nie było mowy, iż jak podpiszę nową umowę to będzie oznaczało, że zmieniam operatora” (dowód: k. 1632 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „Przedstawicielka firmy powiedziała, że teraz abonament może być mniejszy, bo dotychczas płacimy za dużo, że będziemy płacić teraz 19,90 zł. Żona powiedziała, że my jesteśmy w (...), na co przedstawicielka odpowiedziała, że my jesteśmy tą samą firmą” (dowód: k. 135 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))

- „Mężczyzna, który do nas zadzwonił powiedział, że jest to ta sama firma, w której jesteśmy obecnie z żoną, że nic nie tracimy, tylko, że firma chce obniżyć abonament, żeby utrzymać klienta” (dowód: k. 374 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- (...) S.A wprowadził mnie w błąd, podając się za przedstawiciela dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych ((...)). Osoba, która do mnie dzwoniła nie przedstawiła rzetelnie nazwy firmy, za to tak prowadziła rozmowę, że byłam przekonana, że rozmawiam z przedstawicielem firmy, z którą mam już podpisaną umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych ((...))” (dowód: k. 423 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Jakiś czas temu zadzwoniono do mnie z propozycją przedłużenia umowy i jednocześnie obniżenia rachunków o połowę. Osoba dzwoniąca powiedziała, że dzwoni w imieniu mojego dotychczasowego operatora, czyli (...). Na pewno nie padły inne słowa, nie padła nazwa innej firmy, ta osoba podszyła się pod firmę (...)” (dowód: k. 908-909 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Pan dzwoniący podał się za przedstawiciela firmy (...) i powiedział, że ja płacę rachunki regularnie i teraz przysługuje mi zmiana abonamentu na 29 zł miesięcznie” (dowód: k. 916- 917 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Otrzymałem telefon z propozycją obniżenia abonamentu jako stały klient. Ja zapytałem się, czy rozmawiam z przedstawicielem sieci (...), otrzymałem potwierdzenie, że tak właśnie jest. Byłem święcie przekonany, że rozmawiam z przedstawicielem sieci (...), w tym utwierdziły mnie słowa, że jestem długoletnim abonentem i dlatego mam propozycję obniżki abonamentu. Nikt nie powiedział, że to jest jakaś inna firma, na pewno nie podano nazwy (...) S.A., nie powiedziano mi, że jest to propozycja zawarcia umowy z nowym operatorem telekomunikacyjnym. [...] w czasie rozmowy telefonicznej zostałem wprowadzony w błąd, cały czas utrzymywano mnie w przekonaniu, że rozmawiam z przedstawicielem (...)” (dowód: k. 920- 921 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Pani dzwoniąca podała, że teraz operator obniża rachunki telefoniczne i teraz przysługuje mi zmiana abonamentu na 29 zł miesięcznie, dodała, że pozostałe warunki pozostają bez zmian. Ja się zgodziłem na obniżenie rachunków.” (dowód: k. 1187 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W błąd zostałem wprowadzony przez przedstawiciela firmy (...), który prowadził rozmowę jakby była to tylko aktualizacja danych klienta i zmiana abonamentu na korzystniejszy z moim dotychczasowym operatorem telekomunikacyjnym, tj. (...)” (dowód: k. 1182- 1184 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Zadzwonili telefonicznie przedstawiając się jako operator (...) S.A. proponując zniżenie abonamentu z 35 zł m-c na 29,00 zł m-c jako promocja, oferując podpisanie umowy przez kuriera. Jak się okazało, że był to przedstawiciel Telefonii Polska Razem, ale się zorientowałam, że to nie (...) SA po przysłaniu aparatu telefonicznego przez (...) S.A.” (dowód: k. 1631 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W związku z powyższymi skargami oraz z licznymi skargami na działalność (...) wpływającym od konsumentów do powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, Prezes UOKiK skierował do konsumentów ankiety w których, na pytanie czy konsultant poinformował podczas rozmowy telefonicznej, że reprezentuje Spółkę tylko w 4 ankietach konsumenci udzielili odpowiedzi twierdzących, 49 odpowiedzi było negatywnych (dowód: ankiety wypełnione przez konsumentów- k. 1417-1449, 1845-1850, 1857-1866, 1868-1877, 1895-1902, 1905-1909, 1915-1917, 1929-1931, 1949-1951, 2069-2071, 2080-2084, 2089-2093, 2103-2105, 2108-2110, 2181-2184, 2186-2190, 2206-2215, 2224-2228, 2256-2261, 2275-2289, 2292-2296, 2301-2305, 2310-2314, 2319- 2327, 2330-2339, 2350-2352, 2372-2376, 2399-2401, 2404-2408, 2424-2428, 2453-2455, 2495-2497, 2510-2512, 2521-2523, 2537-2539, 2602-2604, 2621-2623, 2638-2640, 2651-2653, 2654-2656 i 2688-2690 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Rozmowa telefoniczna konsultanta z konsumentem trwała średnio kilka minut (dowód: nagrania rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez konsultantów z konsumentami zapisane na płytach DVD ebo1, ebo2 i ebo3- k. 1844 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...); ankiety wypełnione przez konsumentów- k. 1417- 1449, 1845-1850, 1857-1866, 1868-1877, 1895-1902,1905-1909, 1915-1917, 1929-1931, 1949-1951, 2069-2071, 2080-2084, 2089-2093, 2103-2105, 2108-2110, 2181-2184, 2186-2190, 2206-2215,2224-2228, 2256-2261, 2275-2289, 2292-2296, 2301-2305, 2310-2314, 2319- 2327, 2330-2339, 2350-2352, 2372-2376, 2399-2401, 2404-2408, 2424-2428, 2453-2455, 2495-2497, 2510-2512, 2521-2523, 2537-2539, 2602-2604, 2621-2623, 2638-2640, 2651-2653, 2654-2656 i 2688-2690 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Zawierając umowy z konsumentami Spółka korzystała w głównej mierze z usług swoich partnerów handlowych, którzy na podstawie zawartych umów partnerstwa handlowego partnerzy mogli zatrudniać odpowiedni personel do wykonania w imieniu Spółki czynności przewidzianych w tych umowach. Z reguły osoby te wiązała z partnerem umowa zlecenia.

Poza konsultantami partnerzy Spółki współpracowali z osobami, które dostarczały konsumentom dokumenty niezbędne do zawarcia umowy i które zawierały w imieniu Spółki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Osoby te określane były przez konsultantów jako kurierzy.

Partner Spółki- (...)współpracował z reguły z kilkoma kurierami, którzy po krótkim szkoleniu samodzielnie dostarczali umowy wraz z załącznikami do wskazywanej im codziennie miejscowości, w której zamieszkiwali wytypowani konsumenci. Do obowiązków kurierów należało m.in. pośrednictwo przy zawieraniu umów z konsumentami, weryfikowanie tożsamości konsumentów i zgodności ich danych z okazanymi dokumentami oraz zapewnienie, że podpis pod umową jest podpisem konsumenta. Kurierzy działali na podstawie pełnomocnictwa udzielonego im przez (...) do zawierania umów w imieniu Spółki. (...) posiadała z kolei pełnomocnictwo od Spółki do udzielania dalszych pełnomocnictw w procesie zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dowód: pisma (...) z dnia: 28 października i 17 listopada 2015 r.- k. 1328 i 1442 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...); zeznania świadków: R. T. i M. Ż.- k. 1042- 1043 i 1044- 1046 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...) oraz P. K.- k. 1050- 1052 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Zawarcie przez Spółkę umowy z konsumentem poprzedzała rozmowa z konsultantem (której przebieg został wcześniej już opisany), w której konsultant informował konsumenta o dostarczeniu do jego miejsca zamieszkania, po upływie kilku dni, dokumentów niezbędnych do skorzystania z oferty obniżonego abonamentu za telefon stacjonarny. Z kolei w dniu wizyty kurier z reguły nawiązywał kontakt telefoniczny z konsumentem w celu upewnienia się czy konsument będzie obecny w miejscu zamieszkania o określonej godzinie.

Przed przybyciem do miejsca zamieszkania konsumenta kurier najpierw krótko informował konsumenta, że przyjedzie w ciągu określonego czasu, przywożąc umowę na „niższy abonament”. Jeżeli podczas tej rozmowy klient nie deklarował zamiaru podpisania umowy, kurier nie dostarczał dokumentów, zaznaczając na przygotowanych formularzach umów, że klient zrezygnował z umowy.

Jeśli natomiast konsument wyraził gotowość podpisania umowy, rola kuriera ograniczała się najczęściej do okazania konsumentowi dokumentów i wskazania miejsc, w których konsument powinien złożyć podpisy. Zdarzało się jednak, że kurier prezentował też w punktach główne cechy oferty Spółki, których dotyczyła umowa (np. informuje o wysokości abonamentu, czasie trwania umowy czy otrzymaniu w ciągu określonego czasu aparatu telefonicznego).

Po sprawdzeniu tożsamości konsumenta i zgodności jego danych wpisanych w umowie z okazanymi dokumentami oraz wyrażeniu zgody na podpisanie umowy, kurier wskazywał konsumentowi miejsca, gdzie powinien złożyć podpisy. Do zawarcia umowy wymagane było również okazanie przez konsumenta dowodu osobistego, jednej z trzech ostatnich faktur za usługi telekomunikacyjne wystawionej przez dotychczasowego dostawcę usług, ewentualnie zawartej z nim umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas nieoznaczony, aby potwierdzić jego tożsamość.

Na przedkładanym konsumentowi przez kuriera egzemplarzu umowy na pierwszej stronie widniały dane konsumenta, w tym jego dokładny adres. Kurier wpisywał do umowy, po sprawdzeniu dowodu osobistego konsumenta, jego numer PESEL oraz z reguły datę zawarcia umowy, tj. datę przyjazdu do konsumenta i nazwę miejscowości, w której zawarto umowę. Po weryfikacji danych konsumenta kurier składał podpis na umowie w imieniu Spółki. W razie wpisania w umowie błędnych danych, dane te po zweryfikowaniu były poprawiane przez kuriera.

Kurierzy przedstawiając się podawali, że są kurierami i jedynie rozwożą umowy bądź, że reprezentują dotychczasowego dostawcę usług konsumenta. Takich informacji udzielali także na pytania konsumentów.

Co istotne firma dotychczasowego dostawcy usług konsumenta była wpisana na pierwszej stronie przedkładanej konsumentowi do podpisu umowy (pozycja: dotychczasowy operator), z reguły większą lub wyróżnioną czcionką.

Egzemplarze umów do podpisu dostarczane były bez kopert, w plikach dokumentów, dzięki czemu kurier wiedział, jaki dostawca świadczy usługi na rzecz konkretnego konsumenta.

Ponadto w trakcie wizyty kurierzy informowali najczęściej, że celem wizyty jest jedynie zmiana dotychczasowej umowy konsumenta, polegająca na obniżeniu abonamentu za telefon stacjonarny. Kurierzy zapewniali przy tym, że w pozostałym zakresie umowa pozostaje bez zmian. W razie wyrażenia przez konsumenta wątpliwości czy ponownego zapytania, kurier zawsze potwierdzał, że konsument w dalszym ciągu będzie korzystał z usług swojego dotychczasowego dostawcy, a więc będzie jego klientem, tylko obniżony zostanie jego abonament. Dla uwiarygodnienia przekazanych informacji o działaniu w imieniu dotychczasowego dostawcy usług, kurierzy często wskazywali konsumentom jego nazwę wpisaną na pierwszej stronie umowy.

Podczas rozmowy kurierzy powoływali się także na fakt, że oferta obniżenia abonamentu została przygotowana przez dotychczasowego dostawcę usług specjalnie dla jego stałych klientów, regularnie opłacających rachunki bądź na konieczność przedłużenia umowy z dotychczasowym dostawcą.

Kurierzy nie ujawniali, że występują w imieniu Spółki, a celem wizyty nie jest zmiana obowiązującej konsumenta do tej pory umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie kwoty abonamentu, ale zawarcie zupełnie nowej umowy ze Spółką. Podczas wizyty kurierzy nie przekazywali też konsumentów informacji o skutkach zawarcia umowy ze Spółką dla umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług i ewentualnych konsekwencjach finansowych wynikających stąd dla konsumenta.

Zgodnie ze stosowaną procedurą, kurierzy nie zostawiali konsumentowi dokumentów umownych do zapoznania się przed podpisaniem umowy. Jeżeli konsument zdecydował się na skorzystanie z prezentowanej oferty musiał złożyć podpis na okazanych dokumentach w obecności kuriera.

W sytuacji, kiedy wizyta kuriera nie jest poprzedzona rozmową telefoniczną z konsultantem, przebieg takich wizyt nie odbiegał zasadniczo od wizyt, które były zapowiedziane ww. rozmową. Także przekazywane konsumentom informacje o celu wizyty czy przedmiocie umowy nie różniły się od informacji przekazywanych w czasie wizyt poprzedzonych rozmową telefoniczną.

(dowód: pisma (...) z dnia: 28 października i 17 listopada 2015 r.- k. 1328 i 1442 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...); zeznania świadków: R. T. i M. Ż.- k. 1042- 1043 i 1044- 1046 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...) oraz P. K.- k. 1050- 1052 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W zależności od tego, jakie czynności wykonywał kurier w trakcie wizyty w miejscu zamieszkania konsumenta, tj. tego, czy prezentował ofertę, czy tylko przekazywał dokumenty do podpisu, wizyta kuriera trwała średnio od kilku do kilkunastu minut (dowód: zeznania świadka M. Ż.- k. 1042- 1046 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...); ankiety wypełnione przez konsumentów- k. 1417- 1449, 1845-1850, 1857-1866, 1868-1877, 1895-1902,1905-1909, 1915-1917, 1929-1931, 1949-1951, 2069-2071, 2080-2084, 2089-2093, 2103-2105, 2108-2110, 2181-2184, 2186-2190, 2206-2215,2224-2228, 2256-2261, 2275-2289, 2292-2296, 2301-2305, 2310-2314, 2319-

2327, 2330-2339, 2350-2352, 2372-2376, 2399-2401, 2404-2408, 2424-2428, 2453-2455, 2495-2497, 2510-2512, 2521-2523, 2537-2539, 2602-2604, 2621-2623, 2638-2640, 2651-2653, 2654-2656 i 2688-2690 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...).

Postępowanie kurierów opisywali konsumenci w skargach i pismach skierowanych do Prezesa UOKiK, w których wskazywali m.in.:

- „Do mojego mieszkania w [...] przyszła Pani P. [...] z ofertą zmniejszenia stałej opłaty abonamentowej. Złożona oferta ta miała być nagrodą lojalnościową za długoletnią współpracę z operatorem (...). Na moje zapytanie przedstawicielka Pani P. [...] jednoznacznie stwierdziła, że jest to oferta operatora (...) nadmieniam, że tylko dlatego byłam zainteresowana ofertą, gdyż jestem zadowolona z usług tego operatora” (dowód: k. 1490- 1491 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W kwietniu 2015 roku zjawilo się u mnie w domu dwóch panów aby podpisać przedłużenie umowy na mój telefon (tak wtedy myślałam)” (dowód: k. 1548- 1549 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W dniu 18.02.2016 br. przybyła młoda kobieta z jeszcze młodszym mężczyzną i przedstawiła się jako kurier, pokazała 4 kartkowy plik kart (A-4), które na pierwszy rzut oka wyglądały jak oferta. Na moje obawy, czy transakcja jest uczciwa zapewniła, że wszystko jest bez zmian, zmianie jedynie ulegnie opłata. Kontynuowała dalej, że otrzymam prezent (telefon) na co ja odrzekłem, że nie potrzebuję nowego telefonu [...]. Zapytałem dlaczego przy obniżce abonamentu jest tyle czynności: telefony, kurierzy itp., ale otrzymałem odpowiedź takie są procedury [...]. Co do kuriera to nie był to kurier firmy kurierskiej, a po prostu przedstawiciel (...) S.A.” (dowód: k. 1553- 1555 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Kurier który doręczył mi przedmiotową umowę też przekazał błędną informację utrzymując że jest przedstawicielem firmy (...). Podpisałam umowę pod wpływem błędu wcale nie z firmą (...) a z nieznaną mi Spółką Akcyjną (...)” (dowód: k. 1591- 1592 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Przy podpisaniu umowy na pierwszej stronie był adres (...) SA dużymi literami i to mnie zmyliło. Przy podpisywaniu nie poinformowano mnie o zmianie operatora, a zmiana wiąże się z większymi opłatami- kara umowna zerwanie umowy (...) SA” (dowód: k. 1631 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Już przed wpuszczeniem go za próg upewniliśmy się- pytając go na wstępie, czy jest z (...) S.A. Przedstawiciel potwierdził ten fakt i zapewnił, że chodzi tylko o obniżenie rachunku za telefon, do czego trzeba zawrzeć nową umowę. Na umowie faktycznie była napisana na pierwszej stronie- dużymi literami nazwa (...) S.A. [...]. Przedstawiciel utwierdzał nas w przekonaniu, że przecież chodzi tylko o obniżenie rachunku, a operator i numer się nie zmieni. I w takim przekonaniu nas zostawił”(dowód: k. 1633- 1635 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Do mojego mieszkania zapukał kurier podający się za przedstawiciela mojego dotychczasowego operatora, który miał mi rzekomo zaproponować nowe lepsze warunki. Wspomniany Pan podsunął mi do podpisania w progu drzwi plik dokumentów, zapewniając, że jest związany z moim operatorem” (dowód: k. 1659-1661 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Przyjechał kurier z (...) a mówił że jest z (...)” (dowód: k. 1662 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W dniu 6 kwietnia 2016 r. przedstawiciel operatora (...) S.A (o czym nie wiedziałam) podający się za przedstawiciela dotychczasowego operatora oświadczył, iż przywiózł dokumenty, które należy podpisać [...] twierdził, że moje dotychczasowe warunki umowy na usługi telekomunikacyjne nie ulegną żadnej zmianie, a zostaną jedynie zmniejszone o koszty obejmujące opłaty abonamentowe w stosunku miesięcznym [...]. Nie wspomniał o najważniejszym- o zmianie operatora sieci, na którą nie wyraziłabym zgody” (dowód: k. 1809- 1811 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))

- „Przy użyciu podstępnych zabiegów w postaci kilkukrotnego fałszywego zapewniania przez pracowników tej firmy, że jest to aneks do dotychczasowej umowy którą posiadam z firmą (...) S.A. AL. (...), (...)-(...) W. wyłudzone moje podpisy pod pozorem zmiany sposobu rozliczeń przez wprowadzenie w błąd co do faktycznych warunków umowy sprzedaży usług telekomunikacyjnych” (dowód: k. 1665- 1666 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Osoba, która przyjechała [...] z umową podawała się za przedstawiciela firmy telekomunikacyjnej (...) S.A. W trakcie zawierania umowy przedstawiciel (...) S.A. kilkakrotnie potwierdzał, że jest przedstawiciel (...) S.A. (dowód: k. 1737- 1738 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W dniu 24.05.2016 r. do mojego domu przyjechał Pan [...], który powołał się na ww. rozmowę telefoniczną i poinformował mnie, że jest pracownikiem firmy (...) S.A., który przyjechał w celu zrealizowania wcześniejszych telefonicznych ustaleń, tj. podpisania umowy. W trakcie rozmowy ww. Pan utrzymywał, że podpisanie ww. umowy jest to jedynie zmiana warunków umowy zawartej przeze mnie wcześniej z (...) i że jest ono konieczne abym mógł korzystać z usług dotychczasowego operatora w promocyjnej cenie” (dowód: k. 1743-1744 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Przedstawiciel firmy (...), który do mnie przyszedł twierdził, że umowa będzie dotyczyła obniżenia abonamentu istniejącej umowy telekomunikacyjnej, która była zawarta z firmą (...), a nie skutkowałą nową umową z innym operatorem. Zostałam przez niego wprowadzona w błąd” (dowód: k. 886 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „18.05.2015 odwiedził mnie pracownik firmy (...) i podając się za przedstawiciela firmy (...) zaproponował mi korzystne warunki (obniżenie abonamentu). Nieświadoma faktu, że wiąże się z inną konkurencyjną firmą podpisałam podstawione dokumenty (umowę). Uważam, że zostałam oszukana, gdyż człowiek ten zataił przede mną, iż reprezentuje inną firmą jak również nie pozwolił mi zapoznać się z umową tłumacząc to brakiem czasu, wg mnie są to celowe działania polegające na wprowadzeniu mnie w błąd” (dowód: k. 54 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „Konsultant, który pojawił się w moim domu nie był do końca zorientowany w sytuacji mówiąc, że nie wie o co chodzi oraz że trzeba podpisać umowę” (dowód: k. 620- 621 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „W dniu 01.12.2015 r. do mojego domu przyszedł mężczyzna w średnim wieku. Powiedział, że ma do podpisania dokumenty, które się wiążą z firmą (...), bo (...) będzie zmieniał stawkę dla stałych abonentów. Ponieważ ja mam z (...) dobre doświadczenia podpisałam dokument myśląc, że podpisuję dokument z (...). W takim przekonaniu też utwierdził mnie ten mężczyzna [...]. Pan tylko kazał podpisać „dokument z (...)””(dowód: k. 1651 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „Na umowie, którą otrzymałam widnieje data 10.11.2015 r., ale ja pamiętam kiedy przyszedł do mnie kurier, który mnie oszukał. Powiedział, że jest z (...), że teraz będą obniżki abonamentu, muszę tylko podpisać umowę. Ja spojrzałam na umowę, gdzie dużymi literami jest napisane (...) S.A. AL. (...), (...) (...)” (dowód: k. 1665 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „A ja jestem osoba ostrożną. Kilka razy pytałam tego kuriera, czy na pewno jest z (...), zapewniał, że tak i że przywiózł brakujące dokumenty” (dowód: k. 298- 299 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Kiedy zjawiała się u mnie w domu osoba z umową, zapytałam wprost czy jest od mojego dotychczasowego operatora z firmy (...), na co uzyskałam kilkakrotnie zapewnienie, że osoba ta reprezentuje właśnie (...) i że muszę przedłużyć umowę” (dowód: k. 337- 338 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))

- „Z początkiem września przyjechał do mnie pan który powiedział że jest z (...) w celu przedłużenia umowy na telefon dał mi jedną kartkę do podpisu pisało tam (...) (dowód: k. 559 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Kurier, który przywiózł umowę również twierdził, że umowa jest z (...) i zasłaniał nagłówek umowy którą podpisywałam” (dowód: k. 778 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Przyjechał przedstawiciel firmy, na pewno nie był to kurier. Podał się za pracownika firmy, na pytanie, czy na pewno jest z firmy (...), pokazał mi palcem na pierwszej stronie umowy dane wypisane dużymi drukowanymi literami: (...) S.A., AL. (...), (...) (...). Zapewnił mnie, że jest pracownikiem właśnie firmy (...)” (dowód: k. 919 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Zwracam się z prośbą o unieważnienie mojej umowy z (...) S.A., którą podpisałam, ponieważ zostałam oszukana w moim domu w styczniu 2016 r. Przedstawiciel spółki twierdził, że to nowa promocja w ramach mojej umowy z (...) S.A. i że muszę podpisać dokumenty z tym związane” (dowód: k. 1207 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Daty dokładnie nie pamiętam, ale było to około trzech lub czterech miesięcy wstecz do miejsca, gdzie mieszkam przyszedł mężczyzna. Mężczyzna ten proponował mi umowę odnośnie usług telefonicznych. Jak się go pytałam, czy jest z (...) to potwierdził, że jest” (dowód: k. 1707 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Tylko 2 konsumentów, którzy wypełnili przygotowaną przez Prezesa Urzędu ankietę potwierdziło, że zostali poinformowani przez kuriera, iż podpisywana przez nich umowa będzie umową zawartą ze Spółką (w 51 przypadkach konsumenci odpowiedzieli negatywnie na zadane w tej kwestii pytanie). Ponadto, tylko w 5 ankietach konsumenci odpowiedzieli twierdząco na pytanie, czy podczas wizyty przedstawiciel Spółki poinformował ich o tym, że reprezentuje Spółkę (w 44 ankietach konsumenci udzielili odpowiedzi negatywnych na ww. pytanie). Jedynie w 3 ankietach konsumenci wskazali, że zostali poinformowani o tym, że podpisanie okazanych dokumentów spowoduje rozwiązanie umowy z dotychczasowym dostawcą usług i zastąpienie jego usług usługami świadczonymi przez Spółkę (w 49 ankietach udzielono odpowiedzi negatywnych na to pytanie). W żadnej ankiecie nie odpowiedziano twierdząco na pytanie, że przedstawiciel Spółki poinformował konsumenta o konsekwencjach związanych z rozwiązaniem dotychczasowej umowy (dowód: ankiety wypełnione przez konsumentów- k. 1417-1449, 1845-1850, 1857-1866, 1868-1877, 1895-1902, 1905-1909, 1915-1917, 1929-1931, 1949-1951, 2069-2071, 2080-2084, 2089-2093, 2103-2105, 2108-2110, 2181-2184, 2186-2190, 2206-2215, 2224-2228, 2256-2261, 2275-2289, 2292-2296, 2301-2305, 2310-2314, 2319- 2327, 2330-2339, 2350-2352, 2372-2376, 2399-2401, 2404-2408, 2424-2428, 2453-2455, 2495-2497, 2510-2512, 2521-2523, 2537-2539, 2602-2604, 2621-2623, 2638-2640, 2651-2653, 2654-2656 i 2688-2690 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W szeregu przypadków doszło do niewydania konsumentom przez kurierów, po podpisaniu umowy, przeznaczonych dla nich egzemplarze umów oraz załączników do umów (tj. regulaminu, cennika, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, dokumentów związanych z przeniesieniem numeru od dotychczasowego dostawcy). W tych sytuacjach Spółka nie doręczała także konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy. Kurierzy albo nie wyjaśniali przyczyn zabrania kompletu podpisanych dokumentów albo wskazywali, że przeznaczone dla konsumentów dokumenty zostaną odesłane pocztą po podpisaniu przez drugą stronę.

Z reguły konsument dowiadywał się, że zawarł umowę ze Spółką dopiero po otrzymaniu od Spółki pierwszej faktury lub przesłaniu aparatu telefonicznego, niezbędnego do korzystania z usług.

W razie kwestionowania przez konsumenta faktu doręczenia dokumentów umownych bądź wystąpienia do Spółki z wnioskiem czy żądaniem dostarczenia umowy, Spółka przesyła konsumentom kopie zawartych umów, potwierdzone za zgodność z oryginałem. Kopie umów konsumenci otrzymywali najczęściej już po upływie terminu do odstąpienia od umowy. W złożonych do Prezesa Urzędu skargach i pismach konsumenci wskazywali m.in.:

- „Pojawił się przedstawiciel (...) S.A., który również zapewniał, że reprezentuje firmę (...). Następnie przedłożył on do podpisu umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Po jej podpisaniu [...] przedstawiciel (...) S.A. niezwłocznie zabrał umowę z powrotem, nie dając nawet możliwości na zapoznanie się z warunkami określonymi w umowie, regulaminem świadczenia usług i ich cennikiem” (dowód: k. 1755- 1760 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W dniu, w którym podpisałem umowę, Wasz przedstawiciel nie pozostawił mi kopii podpisanego dokumentu. Nie miałem więc możliwości zapoznania się z treścią umowy” (dowód: k. 1595- 1596 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Wysłanie umowy podpisanej przez (...) S.A. oraz potwierdzonej za zgodność z oryginałem po upływie 14 dni przeznaczonym na odstąpienie od umowy, przesądziło o niemożliwości odstąpienia od niej w terminie późniejszym”(dowód: k. 1779- 1781 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Ja pod wpływem tego Pana zgodziłam się, ponieważ zapewniał mnie, że będzie lepiej i taniej [...]. Po rozmowie ten Pan wyszedł i nic nie zostawił, nie zostawił żadnych dokumentów. Było za późno jak się zorientowałam, że nic mi nie zostawił” (dowód: k. 1707 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Kurier zabrał wszystkie dokumenty nie zostawiając mi żadnej kopii umowy ani chociaż potwierdzenia. Po upływie miesiąca (26.10.2015 r.) od podpisanej umowy kurier dostarczył mi aparat telefoniczny [...] oraz kopię mojej umowy (z pieczętką ZA POTWIERDZENIEM Z ORYGINAŁEM) [...]. Dopiero wtedy zorientowałam się iż zostałam oszukana i podpisałam umowę z firmą (...) S.A., a nie (...)! Niestety teraz wiem, że niezostawienie podpisanej umowy było celowym działaniem tej firmy abym nie mogła rozwiązać umowy w regulaminowych 14 dniach” (dowód: k. 1834 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Następnie odwiedził mnie kurier, który w następstwie odbytej rozmowy telefonicznej dostarczył mi do podpisu dokumenty. Nie zostawił mi wtedy żadnych dokumentów twierdząc, że miał tylko dostarczyć je do podpisu i że ma zabrać wszystko w całości, a ja podpisane dokumenty otrzymam kolejną przesyłką” (dowód: k. 1839 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Po dostarczeniu umowy przez kuriera, po jej podpisaniu nie otrzymałem kopii umowy. Kurier poinformował mnie, że po weryfikacji otrzymam kopię umowy po 3-4 dniach, lecz jej nie otrzymałem” (dowód: k. 1841 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Jednocześnie informuję Państwa, że nie została pozostawiona umowa dla abonenta” (dowód: k. 1726 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W dniu 21.04.2016 podpisałam umowę [...]. W dniu podpisania umowy nie pozostawiono mi żadnych dokumentów, abym mogła się z nimi zapoznać [...]. Nie pozostawiono mi oryginału podpisanej umowy [...]. Ksero umowy dotarło do mnie po 6 maja 2016 r.” (dowód: k. 1749- 1750 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „W dniu 27.11.2015 r. złożyłem podpisy na dwóch egzemplarzach umowy dostarczonych przez kuriera, jednakże przy braku odpowiedniego czasu do zapoznania się z jej treścią, po czym ten sam kurier zabrał obydwa z nich. Egzemplarz umowy został mi przekazany dopiero wraz z pierwszym rachunkiem” (dowód: k. 881- 884 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Ponadto wyjaśniam, że Państwa przedstawiciel, który odwiedził mnie w moim mieszkaniu i poprosił o podpis, nie pozostawił mi umowy, co uniemożliwiło mi podjęcie wcześniejszych działań (nie pozostawiono mi podpisanego egzemplarza umowy, wzoru odstąpienia od umowy). Dokumenty zostały mi dostarczone dopiero później, korespondencją listowną w miesiącu lutym br. pocztą” (dowód: k. 1019 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))

- „Jednocześnie domagam się od firmy (...) S.A. w ciągu 14 dni dostarczenia umowy, którą podpisałam u nieuczciwego przedstawiciela Państwa firmy” (dowód: k. 44 verte akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „Kurier kazał podpisać umowę i szybko odebrał” (dowód: k. 707- 709 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...))
- „Osoba będąca waszym przedstawicielem nie posiadała w miejscu widocznym żadnego identyfikatora, a potwierdzając że reprezentuje firmę (...) byłam przekonana, że tak właśnie jest [...]. Osoba ta poinformowała mnie, że wszystkie dokumenty zostaną przesłane pocztą, po podpisaniu przez drugą stronę. W tym momencie wyjaśniam, że do dnia dzisiejszego nie otrzymałam podpisanej przez (...) S.A. umowy” (dowód: k. 22- 23 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Ja nie otrzymałam żadnej umowy z (...) (dowód: k. 175 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Jak na razie nie otrzymałam żadnych dokumentów ani z (...), ani z (...) (dowód: k. 298- 299 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Przedstawiciel firmy (...) Spółka Akcyjna podał się za przed. firmy (...) i zaproponował mojej mamie nową umowę na abon. 29,99 oczywiście nie zostawiając kopii umowy. Umowa została doręczona w dniu 15 stycznia 2016 r. wraz z ap. komórkowym” (dowód: k. 791- 792 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Kurier [...] zabrał wszystkie dokumenty” (dowód: k. 912- 913 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...))
- „Ponadto pomimo podpisania przez mojego Mocodawcę przedmiotowej umowy, nie wydano mu drugiego egzemplarza umowy ani regulaminu promocji. Dokumenty te doręczono mojemu Mocodawcy dopiero w dniu 18.12.2015r., co oznacza, iż dokumenty zostały mojemu Mocodawcy odesłane dopiero wówczas, gdy minął już termin do odstąpienia od umowy (co potwierdza pieczętka z datą 16.12.2015 r., którą opatrzono egzemplarz umowy odesłany mojemu Mocodawcy)”(dowód: k. 1775- 1778 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W uzupełnionych przez konsumentów ankietach przygotowanych przez Prezesa UOKiK konsumenci także wskazali na niewydawanie dokumentów umownych (dowód: ankiety wypełnione przez konsumentów- k. 1417-1419, 1444-1446, 1873-1877, 1857-1862, 2080-2084, 2089-2093, 2186-2190, 2310-2314, 2404-2408, 2602-2604 i 2688-2690 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Po zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Spółka przesyłała konsumentowi aparat telefoniczny niezbędny do wykonywania połączeń telefonicznych. Na podstawie zawartej ze Spółką umowy konsument nabywał ww. aparat na własność za cenę promocyjną. Aparat podlegał zwrotowi w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy bądź rozwiązania umowy z przyczyn technicznych, z uwagi na brak możliwości zapewnienia abonentowi przez Spółkę usługi o wymaganej jakości, przy pomocy stosowanej przez nią technologii na obszarze obejmującym lokalizację abonenta (dowód: pismo Spółki z dnia 21 września 2015r.- k. 298- 300 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)).

Spółka działając w opisany powyżej sposób zawierała umowy z konsumentami od września 2014 r. (dowód: k. 16, 22, 75 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)) do czerwca 2016 roku (dowód: k. 1122- 1123, 1169- 1170, 1933- 1936, 1974- 1977, 2195- 2205, 2229- 2231, 2515- 2518, 2524- 2525, 2528- 2530, 2657- 2661, 2669- 2672 akt o sygn. (...)).

Na dzień 1 sierpnia 2016 r. Spółka posiadała 13.677 abonentów, tj. osób, z którymi miała zawarte umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Spółka posiadała na ten dzień 12.851 czynnych abonentów- osób faktycznie wykonujących połączenia telefoniczne za pomocą dostarczonego im aparatu telefonicznego. W okresie od 1 stycznia do 1 sierpnia 2016 r. 574 abonentów nie odebrało od Spółki przesyłki zawierającej aparat telefoniczny (dowód: pisma Spółki z dnia: 16 i 23 sierpnia 2016 r.- k. 1140- 1141 i 1156 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Obrót Spółki za 2015 r. wyniósł (...) zł (okoliczność bezsporna).

W związku z otrzymanymi skargami konsumentów oraz zawiadomieniami powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął 22 lipca 2015 r. z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy działania (...) S.A. z siedzibą w W. uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: postanowienie o wszczęciu postępowania wyjaśniającego k. 1 akt o sygn. (...)).

W ramach tego postępowania Spółka poinformowała, że z uwagi na korzystanie w procesie sprzedaży oferowanych usług z podmiotów zewnętrznych nie dysponuje scenariuszem rozmów telefonicznych oraz nagraniami rozmów sprzedażowych (dowód: pismo Spółki z dnia 17 sierpnia 2015r.- k. 99- 102 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)).

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, partner Spółki- (...)poinformował, że przygotował samodzielnie scenariusz rozmów, z którego korzystają współpracujący z nim konsultanci prezentujący konsumentom podczas rozmów telefonicznych ofertę Spółki. (...) zaznaczył, że ww. scenariusz zmieniał się w zakresie oferty Spółki, ale formularz rozmowy jest taki sam od początku nawiązania współpracy ze Spółką. (...) przedłożył scenariusz rozmów o następującej treści:

Dzień dobry (...) Sp. z o.o. (imię i nazwisko) z tej strony czy rozmawiam z właścicielem telefonu Panem/Panią

Rozumiem, że rachunki za telefon przychodzą na Panią zgadza się?

- tak (bardzo mi miło)

- nie (a kiedy mogę zastać właściciela)

Czy wyraża Pani zgodę na przedstawienie oferty (...) i umówienie spotkania z naszym handlowcem dotyczącej telefonu?

- tak- kontynuujemy

- nie- do widzenia.

Dzwonię do Pani z informacją, że w najbliższym terminie w Pani miejscowości będzie handlowiec firmy (...) SA- (...) operatora telefonicznego. Czy mógłby P/P odwiedzić i przedstawić ofertę nowej umowy abonenckiej?

Dodam, że mamy atrakcyjne abonamenty, handlowiec się z Panią skontaktuje, wówczas poda Pani adres i przedstawi ofertę.

Z mojej strony to już wszystko, proszę oczekiwać na kuriera/przedstawiciela.

Życzę miłego dnia/wieczoru

Do usłyszenia!

(dowód: pismo (...) z dnia 17 listopada 2015 r. wraz ze scenariuszem rozmowy telefonicznej z konsumentami- k. 1442- 1443 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...); zeznania świadka P. K. - k. 1050- 1052 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W wyniku analizy zgromadzonego materiału dowodowego, w szczególności licznych skarg konsumenckich, postanowieniem z 18 lutego 2016 r. Prezes Urzędu wszczął przeciwko Spółce postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających

- skargi konsumentów oraz pisma i zawiadomienia powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów wraz z załączoną do nich korespondencją, zarejestrowanych pod sygn. (...); (...)(...); (...)(...); (...)(...)(...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...);

(...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...)(...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...);

(...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...); (...)(...);

- nagrania rozmów telefonicznych przeprowadzonych z konsumentami przez konsultantów działających w imieniu Spółki, poprzedzających zawarcie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, pozyskanych w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygn. akt (...) prowadzonym przeciwko (...) S.A. z siedzibą w W. od p. K. M. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą: (...) w S. (tj. Przedsiębiorcy współpracującego z (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. w zakresie m.in. obsługi systemu call center), zamieszczone na płytach DVD o nazwach: ebo1, ebo2 i ebo3.

(dowód: postanowienie k. 1469 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Postanowieniem z 2 listopada 2016 r. Prezes UOKiK zaliczył w poczet dowodów:

- materiały postępowania wyjaśniającego o sygn. akt (...) stanowiących karty akt od nr: 1693 do 1730, zgromadzone po wydaniu przez Prezesa Urzędu postanowienia o zaliczeniu w poczet dowodów z dnia 18 lutego 2016 r. (dowód: postanowienie k. 2533 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Postanowieniem z 4 listopada 2016 r. Prezes UOKiK oddalił wnioski dowodowe Spółki o przesłuchanie w charakterze świadków łącznie 242 konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dowód: postanowienie k. 2534 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Pismem z 9 listopada 2016 r. Prezes Urzędu przedstawił Spółce szczegółowe uzasadnienie zarzutów, wyznaczając termin 14 dni na przedstawienie ewentualnego stanowiska co do poczynionych ustaleń faktycznych i ich oceny prawnej (dowód: pismo z 9 listopada 2016 r. k. 2575- 2599 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

W odpowiedzi z 29 listopada 2016 r. Spółka wniosła ponownie o przesłuchanie w charakterze świadków osób objętych jej wcześniejszym wnioskiem dowodowym. Spółka wniosła ponadto o przesłuchanie w charakterze świadka R. D. (dowód: pismo z 29 listopada 2016 r. k. 2699- 2700 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Postanowieniem z 7 grudnia 2016 r. Prezes Urzędu oddalił wniosek dowodowy Spółki dotyczący przesłuchania ww. osoby, przesyłając Spółce ww. postanowienie (dowód: postanowienie k. 2702 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Pismem z 7 grudnia 2016 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z nim i złożenia dodatkowych wyjaśnień. Spółka nie skorzystała z tego uprawnienia (dowód: zawiadomienie k. 2703 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

20 grudnia 2016 r. Prezes UOKiK wydał zaskarżoną Decyzję (dowód: Decyzja k. 2704- 2732 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)), która została doręczona pełnomocnikowi powódki 3 stycznia 2017 r. (dowód: z.p.o. k. 2732 akt postępowania administracyjnego o sygn. (...)).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie dokumentów złożonych w trakcie postępowania administracyjnego, których autentyczność nie była kwestionowana przez żadną ze stron postępowania oraz zapisy nagrań rozmów telefonicznych prowadzonych przez konsultantów z konsumentami. Ze zgromadzonych dokumentów, w tym licznych skarg konsumentów oraz nagrań rozmów telefonicznych wyłonił się spójny i logiczny obraz

postępowania powódki. Co istotne konsumenci w żaden sposób nie związani ze sobą, pochodzący z różnych regionów P. w sposób zbieżny opisywali działania osób działających w imieniu Spółki, tworząc pełny obraz schematu postępowania (...).

Sąd dokonał ustaleń faktycznych także w oparciu o zeznania świadków M. Ź. (zeznania świadka k. 1044- 1046 akt o sygn. (...)) i R. T. (zeznania świadka k. 1042- 1043 akt o sygn. (...)) - byłych kurierów, którzy przedstawili okoliczności mogące świadczyć zarówno na ich korzyść, jak i niekorzyść w procesie zawierania umów z konsumentami. Sąd zważył, że świadkowie ci nie są aktualnie związani ani ze Spółką ani jej partnerem (...), toteż nie byli skrzepowani w swoich zeznaniach mogących obciążać te podmioty, a ich zeznania znajdowały odzwierciedlenie w dokumentach zgromadzonych w toku postępowania administracyjnego.

Sąd dokonał częściowo ustaleń faktycznych również w oparciu o zeznania świadka P. K. (k. 1050- 1052 akt o sygn. (...)) - pracownika i współnika (...) partnera Spółki, złożone w toku postępowania administracyjnego. Natomiast odmówił wiarygodności zeznaniom złożonym na rozprawie przed sądem 19 kwietnia 2019 roku (e-protokół k.157-158).

Na wstępie należy podnieść, iż konieczność ponownego przesłuchania świadka była spowodowana złożeniem przez powódkę do akt sądowych oświadczenia (...) z 19 stycznia 2017 r. w którym partner powódki oświadczył, iż w okresie od 14 listopada 2014 r. do 30 kwietnia 2016 r., tj. w okresie faktycznego wykonywania umowy partnerstwa handlowego zawartej ze Spółką (...) S.A., (...) współpracowała także z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w tym: (...) S.A., (...) S.A., (...) Sp. z o.o., (...) Sp. z o.o., (...) S.A., (...) S.A., (...) Sp. z o.o. (k. 90 akt sąd.). Oświadczenie to z kolei było sprzeczne z treścią zeznań złożonych przez świadka P. K. w toku postępowania administracyjnego, kiedy to świadek zeznał iż „Ta współpraca z (...) trwa nadal (...). (...) to był nasz główny klient, teraz od niedawna mamy jeszcze drugą firmę.”. Składając zeznania przed Sądem świadek potwierdził prawdziwość oświadczenia z 19 stycznia 2017 roku.

W ocenie Sądu za wiarygodne należało uznać zeznania złożone w toku postępowania administracyjnego bowiem wówczas świadek zeznawał spontanicznie i nie miał wiedzy o tym, iż fakt ten może być jednym z kluczowych w sprawie stosowania przez jego kontrahenta - (...) niedozwolonej praktyki. Natomiast oświadczenie z 19 stycznia 2017 roku jak i zeznania przed sądem zostały złożone już po wydaniu niekorzystnej dla (...) Decyzji Prezesa UOKiK. Warto również podkreślić, że powódka w odwołaniu kwestionowała sposób pozyskania nagrań przez Prezesa UOKiK oraz fakt, iż prowadzone rozmowy dotyczyły oferty (...). W tym stanie rzeczy, treść zeznań w których świadek zaprzeczył jakoby współpracował jedynie z (...) i podał, że konsultanci prowadzili rozmowy z konsumentami również w imieniu innych firm telekomunikacyjnych była bardzo korzystna dla powódki i mogła w istotny sposób wpłynąć na zmianę niekorzystnej decyzji. Dlatego też, mając na uwadze treść wcześniejszych zeznań świadka oraz całość pozostałych dowodów, którym Sąd dał wiarę, należało za nieprawdę uznać zeznania świadka złożone na rozprawie 19 kwietnia 2019 roku, i tak samo potraktować treść oświadczenia z 19 stycznia 2017 roku.

W omawiany kontekście, zrozumiałe są świetle przyjętej strategii procesowej działania podjęte przez powódkę a polegające na złożeniu zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 267 § 1 i 4 kk przez K. M. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą (...) K. M. w związku z udostępnieniem Prezesowi UOKiK nagrań rozmów znajdujących się w systemie obsługującym call center (...) i stanowiących własność (...) a zatem przekazanych organowi, bez podstawy prawnej (k. 54- 58 akt sąd.).

Odnosząc się do kwestii nagrań to Sąd nie podziela zarzutów powódki, iż zostały one pozyskane przez Prezesa UOKiK w sposób sprzeczny z prawem.

Przede wszystkim należy wskazać, że powódka miała możliwość przedstawienia nagrań dobrowolnie, bowiem Prezes UOKiK wezwał powódkę do przedstawienia min. nagrań rozmów prowadzonych przez konsultantów. W odpowiedzi powódka poinformowała, że z uwagi na korzystanie w procesie sprzedaży oferowanych usług z podmiotów zewnętrznych nie dysponuje scenariuszem rozmów telefonicznych oraz nagraniami rozmów sprzedażowych (dowód: pismo Spółki z dnia 17 sierpnia 2015r.- k. 99- 102 akt postępowania wyjaśniającego o sygn. (...)). W tej sytuacji

na podstawie art. 50 u.o.k.i.k Prezes UOKiK był uprawniony do zwrócenia się do podmiotów zewnętrznych o udostępnienie nagrań i tak też się stało.

Należy przypomnieć, że zgodnie ze wspomnianym przepisem przedsiębiorcy są obowiązani do przekazywania wszelkich koniecznych informacji i dokumentów na żądanie Prezesa Urzędu. Obowiązek ten nie dotyczy tylko stron postępowania ale również każdego podmiotu posiadającego status przedsiębiorcy (tak też Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku 17 maja 2016 roku, sygn. akt VI ACa 630/15, Lex nr 2079176). Ponadto żądanie udzielenia informacji skierowane przez Prezesa UOKiK w trybie art. 50 ust. 1 u.o.k.k. jest wiążące dla przedsiębiorcy (adresata tego żądania). Odmowa udzielenia informacji żądanych przez Prezesa, a także udzielenie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji (także nieumyślnie) zagrożone zostały karą pieniężną. Warto też podkreślić, że przepis nie wymaga, aby dane informacje stanowiły własność przedsiębiorcy ważne jest aby przedsiębiorca był w posiadaniu informacji i dokumentów istotnych dla prowadzonego postępowania oraz istotne dla końcowego wyniku postępowania.

W ocenie Sądu istnienie podstawy prawnej do żądania nagrań, a następnie włączenie ich w poczet materiału dowodowego na mocy stosownego postanowienia organu z dnia 9 września 2016 r. (k. 1469 akt o sygn. (...)) powoduje, że zostały zachowane wszelkie procedury dotyczące gromadzenia dowodów, stąd stan faktyczny mógł być ustalany w oparciu o rzeczone dowody z nagrań.

Warto również zwrócić uwagę, że jak wynika ze spontanicznych zeznań świadka P. K.- współnika (...) złożonych w toku rozprawy administracyjnej w dniu 23 czerwca 2016 r. (...) obsługiwał (...) jako głównego i właściwie jedyne klienta, ponieważ jak wskazał świadek „teraz od niedawna mamy jeszcze drugą firmę” (k. 1052 akt o sygn. (...)). Oznacza to, że przedmiotowe nagrania faktycznie przedstawiają rozmowy konsultantów (...) prowadzone w imieniu (...) skoro (...) działał wyłączenie na rachunek (...).

Sąd odmówił wiarygodności zeznaniom świadków U. S. (zeznania świadka k. 1030- 1032 akt o sygn. (...)) i K. K. (zeznania świadka k. 1047- 1049 akt o sygn. (...)) konsultantów (...) w części dotyczących wyraźnego informowania konsumentów podczas rozmowy telefonicznej o tym, że rozmowa prowadzona jest w imieniu Spółki oraz niesugerowania lub zaprzeczania, że świadkowie reprezentują dotychczasowego dostawcę usług konsumenta.

W ocenie Sądu zeznania tych świadków są niewiarygodne również w części dotyczącej informowania konsumentów o skutkach zerwania umowy z dotychczasowym dostawcą usług w razie zawarcia umowy ze Spółką, dopytywania konsumentów o charakter umowy, którą zawarł z dotychczasowym dostawcą usług oraz pouczenia o prawie odstąpienia od zawartej ze Spółką umowy. Zeznania te są bowiem sprzeczne przede wszystkim z zapisami rozmów telefonicznych. Ponadto nie znajdują żadnego potwierdzenia w skargach czy pismach, które otrzymał Prezes Urzędu, a które pochodzą od wielu niezwiązanych ze sobą konsumentów, mających różne, często odległe od siebie miejsca zamieszkania.

Z tożsamyh względów Sąd nie dał wiary zeznaniom świadka I. T. (zeznania świadka k. 1027- 1029 akt o sygn. (...))- byłego konsultanta Spółki, w części dotyczącej informowania konsumentów, w związku z wyrażanymi przez nich wątpliwościami o tym, że świadek reprezentuje Spółkę, a nie dotychczasowego dostawcę usług konsumenta oraz że w przypadku zawarcia umowy konsument będzie abonentem Spółki.

Sąd oddalił wniosek o przeprowadzenie dowodu z zeznań świadka K. M., gdyż zostały one powołane na okoliczności zakresu obowiązków wynikających z umowy zawartej ze spółką (...) sp. z o.o. oraz czasookresu przekazania nagrań rozmów telefonicznych, które nie mają znaczenia dla rozpoznania niniejszej sprawy, na okoliczność podstawy prawnej tego przekazania, która została wyjaśniona, natomiast jeśli chodzi o samą okoliczność przekazania nagrań rozmów telefonicznych prowadzonych przez konsultantów z konsumentami znajdujących się na serwerze należącym do (...) sp. z o.o. to nie była ona w niniejszej sprawie sporna.

Sąd oddalił też wniosek o przeprowadzenie dowodu z zeznań świadka R. D. na okoliczność ustalenia daty zaprzestania pozyskiwania nowych abonentów, okresu faktycznego wykonywania obowiązków wynikających z umowy partnerstwa

handlowego zawartej ze spółką (...) sp. z o.o. oraz daty formalnego rozwiązania przedmiotowej umowy, ponieważ okoliczności te zostały już stwierdzone na podstawie umów zawieranych z konsumentami po dacie rzekomego zakończenia, według powódki, sprzedaży usług telekomunikacyjnych konsumentom.

W ocenie Sądu przesłuchanie przedstawicieli powódki było niecelowe, jako że istotne dla sprawy okoliczności zostały wyjaśnione za pomocą innych środków dowodowych.

W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Odwołanie nie zasługuje na uwzględnienie, bowiem zaskarżona Decyzja Prezesa UOKiK dotycząca stosowania przez powódkę dwóch praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest słuszna i ma oparcie w przepisach prawa.

W pkt I i II Decyzji Prezes UOKiK określił niedozwolone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, jakich miała dopuścić się powódka. Pozwany przyjął, że praktyki te stanowią jednocześnie nieuczciwe praktyki rynkowe.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przy czym w kwestii charakterystyki praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów należało odnieść się do definicji tej praktyki zawartej w art. 24 ust. 2 u.o.k.i.k. w brzmieniu obowiązującym do 16 kwietnia 2016 r. Przepis ten został bowiem zmieniony ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2015 r. poz. 1634) z dniem 17 kwietnia 2016 r. Natomiast art. 7 ww. ustawy stanowi, że do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu wszczęto przed dniem wejścia w życie tej ustawy, stosuje się przepisy dotychczasowe. Zważywszy na fakt, że postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczęto przeciwko Spółce postanowieniem z dnia 18 lutego 2016 r., w niniejszej sprawie zastosowanie znalazł art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu dotychczasowym.

Stosownie do treści wskazanego przepisu art. 24 ust. 2 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w tym w szczególności- w myśl art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k.- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką oznaczoną w art. 24 ust. 2 ustawy można zatem dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- 1) bezprawności działania przedsiębiorcy,
- 2) godzenia tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Nie budzi wątpliwości w niniejszej sprawie, że powód jest przedsiębiorcą i że podejmował działania w obrocie z konsumentami. Rozstrzygnięcia wymagały więc kwestie, czy zachowania Przedsiębiorcy opisane w stanie faktycznym sprawy są bezprawne i czy naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

O bezprawności w rozumieniu powołanego przepisu możemy mówić, gdy zachowanie przedsiębiorcy - czyli jego działanie, jak również zaniechanie - jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym, a więc zarówno z normami prawnymi, jak również z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc jest niezależna od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszeń. Bezprawność jest także niezależna od wystąpienia szkody.

Ustawodawca jako przykład bezprawnego działania przedsiębiorcy wymienił w art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k. nieuczciwe praktyki rynkowe. Koreluje to z treścią art. 3 u.p.n.p.r., zgodnie z którym stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, tj. gdy mogą oddziaływać na decyzje ekonomiczne konsumentów.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że działania polegające na prezentowaniu oferty Spółki w rozmowach telefonicznych oraz zawieraniu umów z konsumentami są bezpośrednio związane z promocją i nabyciem jej usług i mieszczą się w przedstawionym powyżej pojęciu praktyki rynkowej.

Powódka jako nowopowstały na rynku podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne zainteresowana była pozyskaniem klientów na usługi telekomunikacyjne, czyli zbudowaniem własnej bazy odbiorców. W zakresie sprzedaży usług powodowa Spółka działała poprzez wyspecjalizowane podmioty zewnętrzne, głównie (...), który zgodnie z łączącą go z (...) S.A. umową partnerstwa handlowego zajmował się zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w imieniu i na rzecz (...) S.A. Mimo jednak, że to (...) kontaktował się bezpośrednio z klientami detalicznymi i zawierał umowy, to Spółka mogła kształtować procedurę sprzedażową, tryb zawierania umów na własną rzecz, sposób postępowania przy ich zawieraniu, określić wykaz dokumentów przedstawianych przez klienta, potrzebnych do zawarcia umowy z konsumentem. Wymienionym kwestiom miały być wszak poświęcone załączniki do rzeczonyj umowy partnerstwa handlowego. Spółka zrezygnowała jednak z opisanja w teje umowie, a konkretnie w załączniku nr 3 i 5 do umowy, trybu zawierania umów na własną rzecz, sposobu postępowania przy ich zawieraniu i wykazu dokumentów do zawarcia umowy z konsumentem. Tym niemniej Spółka nie pozostała bez wpływu na formowanie tych procesów i profilowała działania partnera, jego pracowników, gwarantując sobie w § 3 ust. 3.1.2 umowy obowiązkowe przeszkolenie osób zatrudnionych przez partnera oraz w § 11 ust. 11.5 prawo do organizacji dodatkowych szkoleń uzupełniających. Ponadto w myśl § 11 ust. 11.4 umowy Spółka zastrzegła sobie prawo okresowego weryfikowania kwalifikacji osób świadczących usługi ze strony partnera pod kątem jakości sprzedaży i w przypadku niespełniania kryteriów miała możliwość cofnięcia upoważnienia do wykonywania usług.

Spółka miała zatem narzędzia, aby modelować faktyczną pracę osób zawierających umowy w imieniu i na rzecz (...) S.A. Możliwość kształtowania przez Spółkę działania (...) w procesie prowadzącym do nabycia przez konsumenta usługi (...) S.A. jest zaś niezwykle istotne, gdyż zgodnie z art. 474 k.c. dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Natomiast (...) S.A. powierzyła właśnie (...) na podstawie umowy partnerstwa handlowego zawieranie w imieniu i na rachunek (...) umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Oprócz tego podkreślenia wymaga, że (...) otrzymywała skargi od konsumentów dotyczące nieprawidłowości do jakich dochodziło w trakcie rozmów telefonicznych z konsumentami oraz podczas zawierania z nimi umów, o czym świadczą choćby zeznania świadka P. K. (k. 1051 akt o sygn. (...)), w związku z tym miała wiedzę w tym przedmiocie. Mimo tego nie wyeliminowała niewłaściwego modelu postępowania, kontynuując tym samym kwestionowane postępowanie wobec konsumentów, co niewątpliwie obciąża samą powódkę. Należy zatem stwierdzić, że (...) stosowała kwestionowane praktyki nakierowane na sprzedaż usług telekomunikacyjnych i była ich beneficjentem.

W kwestii nieuczciwości praktyk rynkowych trzeba odwołać się do art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., zgodnie z którym praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W myśl art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. 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. Co istotne art. 4 ust. 2 zd. 2 u.p.n.p.r. stanowi, że wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1. ustawy.

Jedną z nieuczciwych praktyk rynkowych jest zatem praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd, a tą właśnie przypisano powodowi w pkt I Decyzji.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. 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. Przy czym art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r. przewiduje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Zgodnie z art. 2 pkt 7 u.p.n.p.r. przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się decyzję podejmowaną przez konsumenta co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania.

Oznacza to, że nieuczciwa praktyka rynkowa polegająca na wprowadzającym w błąd działaniu nie musi finalnie prowadzić do dokonania przez przeciętnego konsumenta czynności prawnej. Konsument nie musi zatem skorzystać z oferty i zawrzeć umowy. Wystarczająca jest sama potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta.

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka wprowadza w błąd, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w art. 2 pkt 8 definiuje go jako takiego 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.

W tym kontekście należało zatem stwierdzić, że przeciętnego konsumenta ustalonego na potrzeby niniejszej sprawy nie będą wyróżniać żadne charakterystyczne cechy, czy przynależność do jakiejś szczególnej grupy konsumentów. Z okoliczności sprawy nie wynika bowiem, aby powódka kierowała opisaną w Decyzji praktyką w stosunku do określonego kręgu konsumentów, każdy zainteresowany konsument mógł zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką. Tym niemniej z uwagi na kontaktowanie się z potencjalnymi klientami poprzez telefonowanie na ich numery telefonów stacjonarnych powodowało, że kontrahentami Spółki były przede wszystkim osoby starsze, które pozostały przy tradycyjnym sposobie komunikacji. Taki sposób dotarcia do klienta podyktowany był faktem, że (...) typując osoby do kontaktu telefonicznego korzystał z ogólnie dostępnych książek telefonicznych, które jako jedyne zawierają spis telefonów osób prywatnych. Generalnie jednak przez przeciętnego konsumenta, na potrzeby niniejszej sprawy, należy rozumieć dość rozsądnego i zorientowanego konsumenta, ostrożnego podczas zawierania umów.

Mając na względzie wyżej poczynione ustalenia możliwe było postawienie powódce zarzutów stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, w tym praktyki wprowadzającej w błąd w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

W przypadku opisanej w pkt I Decyzji praktyki polegała ona na wprowadzającym w błąd informowaniu o:

- tożsamości Przedsiębiorcy, na rzecz i w imieniu którego osoby reprezentujące Przedsiębiorcę przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych, przez twierdzenie, że przedstawiciele ci reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, z którego korzystają konsumenci,
- przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu rozmowy (wizyty), przez twierdzenia osób reprezentujących Przedsiębiorcę, że dokumenty przedkładane konsumentom stanowią zmianę warunków umów zawartych z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie stanowi zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) S.A. i wiąże się ze zmianą usługodawcy.

Skoro w myśl art. 5 ust. 4 u.p.n.p.r. przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji, Sąd wziął w pierwszej kolejności pod uwagę treść rozmów telefonicznych prowadzonych przez konsultantów z konsumentami a następnie przebieg rozmów i wizyt kurierów, którzy przedstawiali konsumentom umowy do podpisu.

Podkreślenia wymaga, że nagrane rozmowy prowadzone są w charakterystyczny sposób, wpisując się w pewien jednorodny schemat, co potwierdza, że były wykonywane w imieniu jednej Spółki (...). W niektórych rozmowach wprost pada nazwa (...) co wprost świadczy o działaniu z ramienia (...). Natomiast inne rozmowy, podczas których nie wymieniono nazwy (...), nie odbiegają od tych, w których jej użyto, powielając zarys rozmowy.

We wszystkich tych rozmowach konsultanci dążą do zmylenia konsumenta odnośnie tożsamości przedsiębiorcy, którego reprezentują. Nawet jeśli konsultanci powołują nazwę (...) to tylko jeden raz na początku, często podają zaś tylko własne imię i nazwisko i że dzwonią z biura obsługi klienta. Przy czym często wskazują, że dzwonią z biura obsługi klienta dla abonentów firmy (...), jako, że jest to główny dostawca telefonii stacjonarnej w P.. Niejednokrotnie też, jeśli w trakcie rozmowy klient podaje nazwę własnego operatora, konsultanci dopasowują się do tej sytuacji, twierdząc, że kontaktują się z klientami danego operatora. Nierzadko konsultanci podają wprost, że reprezentują oznaczonego przez konsumenta operatora. Bezsprzecznie rozpowszechniają wówczas nieprawdziwe informacje. Jeśli jednak nie podają bezpośrednio, że reprezentują dotychczasowego operatora konsumenta, lecz biuro obsługi dla klientów tego operatora i tak powoduje to przekonanie konsumenta, że telefonuje przedstawiciel jego operatora. Należy bowiem zwrócić uwagę, że przykładowo za hasłem „biuro obsługi dla klientów (...)” może kryć się biuro (...) obsługujące klientów (...), lecz może to być także biuro nienależące do (...) obsługujące klientów (...). Przeciętny konsument podczas krótkiej rozmowy telefonicznej z konsultantem nie musi jednak wychwycić tego niuansu, tym bardziej, że dalsze informacje przekazywane przez konsultantów mają na celu utwierdzenie konsumenta w błędnym przekonaniu.

Mianowicie konsultanci oferują możliwość obniżenia abonamentu lub też stwierdzają, że od następnego miesiąca następuje zmiana opłaty za abonament telefoniczny stacjonarny, obniżenie do kwoty 29 zł, niekiedy dokładnie 29,99 zł (to jest tyle ile w rzeczywistości wynosi abonament w (...)). Bezsprzecznie sugeruje to, że zmiana dotyczy dotychczasowego operatora. Konsultanci nie wspominają bowiem, że tak niski abonament oferuje inny operator - (...), a pomijając ten zasadniczy fakt, wspominając jedynie o obniżce dają do zrozumienia, że niższy jest abonament u dotychczasowego operatora. Przekonanie konsumentów jest nierzadko potęgowane za sprawą twierdzeń konsultantów o przysługiwaniu obniżki, również z racji bycia stałym klientem, opłacania regularnie rachunków.

W dalszej kolejności konsultanci pozorują, że potwierdzają dane konsumentów, aby nie wyprowadzić konsumentów z błędu, że są przedstawicielami dotychczasowego operatora, który posiada ich wszystkie dane. W rzeczywistości wypowiadają tylko dane dostępne, prosząc jednocześnie o dane szczegółowe, jak numer ulicy i mieszkania, których nie mają a markują, że je weryfikują.

Oprócz tego konsultanci informują, że do aktywacji obniżki potrzebny jest podpis na pakiecie aktywacyjnym, który jak podają miał być za kilka dni dostarczony przez pracownika, przedstawiciela. Używają przy tym nazwy pakiet aktywacyjny, a nie umowa, aby konsumenci nie zorientowali się, że chodzi o nową umowę. Konsultanci wywołują zatem u konsumenta przeświadczenie, że dla wdrożenia tańszych opłat wymagana jest zgoda abonenta w formie podpisu na bliżej nieokreślonym pakiecie aktywacyjnym. Nie powiadamiają, że wraz z nowymi opłatami dojdzie do zmiany operatora, bo pakiet aktywacyjny jest naprawdę nową umową o świadczenie usług przez (...).

Dodatkowo Sąd stwierdził, że rozmowy konsultantów z konsumentami nie były przeprowadzane na podstawie skryptu przedstawionego przez (...). W skrypcie tym trzykrotnie wymieniana jest nazwa bądź skrót nazwy Spółki (...) i wynika z niego dosłownie, że konsultant dzwoni w sprawie oferty (...) oraz umówienia spotkania z handlowcem celem przedstawienia oferty (...), podczas gdy nagrane rozmowy nie zawierają takich treści. Nie jest zatem możliwe, aby konsultanci korzystali z takiego skryptu skoro w autentycznych rozmowach nie poruszano kwestii oferty (...), jak też zgodnie z treścią rozmów przedstawiciel nie miał się pojawić u konsumenta, aby przedstawić ofertę, ale by przedłożyć dokumenty do aktywacji obniżki.

Dokumenty do konsumentów zawozili tzw. kurierzy, którzy również postępowali w taki sposób, żeby konsumenci nie domyślili się jaki jest przedmiot przedkładanej im przez kurierów umowy, a nawet w imieniu kogo występują.

Kurierzy wskazywali, że są tylko kurierami, podkładając konsumentom umowy do podpisu. Świadek M. Ż.- były kurier zeznał, że tak właśnie się przedstawiał (k. 1044- 1045 akt o sygn. (...)). Jest to wiarygodne, ponieważ określanie się przez doręczycieli jako kurierów potwierdzają wybrane skargi konsumentów. Tym niemniej w efekcie powodowało to dezinformację, a z uwagi na krótki czas wizyty kurierów rodzaj nacisku, przy czym zdaniem Sądu miało też na celu by konsument nie zadawał pytań, nie mógł rozwiać swoich wątpliwości i by szybko podpisał umowę.

Z zeznań świadka R. T.- byłego kuriera wynika, że kiedy przyjeżdżał do klienta mówił, że jest kurierem „z (...)” (k. 1042-1043 akt o sygn. (...)). W ocenie Sądu zeznania te są wiarygodne, ponieważ również w trakcie rozmów telefonicznych zdarzało się, że na początku wypowiedzi konsultanci informowali, że dzwonią z (...). Tym niemniej nie wyklucza to, jak w przypadku tych rozmów, dalszego zwiedzenia przeciętnego konsumenta w trakcie wizyty. Poza tym samo hasło -kurier z (...) może przywołać na myśl firmę kurierską a nie firmę zlecającą doręczenie czyli (...) operatora telekomunikacyjnego.

Kurierzy wielokrotnie podawali też nieprawdziwe informacje jednoznacznie twierdząc, że reprezentują dotychczasowego operatora. Nazwę tego operatora znali bowiem z niezapieczętowanych dokumentów umownych. Dla potwierdzenia tego faktu kurierzy zwracali uwagę konsumentów na wyfluszczoną w umowach nazwę dotychczasowego operatora celem zwiedzenia konsumentów, że umowę wystawił ten operator.

Istotna jest okoliczność, że kurierzy zachowując się analogicznie do konsultantów telefonicznych podtrzymywali błędne przekonanie przeciętnego konsumenta o tożsamości kontrahenta i przedmiocie oferowanej usługi. Kurierzy informowali, że proponowana jest zmiana dotychczasowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez konsumenta w zakresie wysokości abonamentu za telefon stacjonarny, który będzie niższy. Kurierzy zapewniali przy tym, zwłaszcza w razie wątpliwości czy pytań konsumenta, że podpisanie przez niego okazanych dokumentów spowoduje zmianę obowiązującej umowy tylko w tym zakresie, natomiast w pozostałej części umowa nie zmieni się. Kurierzy nie ujawniali, że przedkładane konsumentom dokumenty do podpisu dotyczą całkowicie nowej umowy, która zawierana jest z (...). Nie udzielali tym samym żadnych informacji o skutkach podpisania okazanych dokumentów, czyli zawarcia umowy ze Spółką dla umowy zawartej przez konsumenta z dotychczasowym dostawcą usług. Kurierzy pomijali też informacje, które mogłyby wywołać jakiejkolwiek wątpliwości przeciętnego konsumenta co do prawdziwości otrzymanych informacji.

Sąd zważył, że zachowanie konsultantów jak i kurierów jest symptomatyczne i układa się w pewną całość, model postępowania, w którym dąży się do ukrycia informacji, które mogłyby powstrzymać konsumenta od związania się umową z nowym dostawcą usług telekomunikacyjnych. Wypowiedzi konsultantów jak i kurierów bazują zatem na kwestii obniżki abonamentu, którą przyciągają zainteresowanych konsumentów.

Podkreślenia wymaga, że wszystkie powyższe konkluzje opierają się w zdecydowanej mierze na treści nagrań rozmów pomiędzy konsultantami i konsumentami oraz szeregu skarg i pism konsumentów, którzy skarżyli się, że zostali wprowadzeni w błąd przez przedstawicieli (...) i gdyby wiedzieli, że za propozycją obniżki abonamentu kryje się nowy dostawca usług, co wymusza zawarcie nowej umowy z tym operatorem, nie podjęliby decyzji o jej sygnowaniu.

Wobec tego, że wiarygodność nagrań oraz informacji pozyskanych od wielu konsumentów nie budzi wątpliwości, gdyż zarzuty niezwiązanych ze sobą konsumentów pokrywają się, Sąd nie dał wiary zeznaniom świadków: U. S. i K. K.- aktualnych na dzień przesłuchania konsultantów (...) w części dotyczących wyraźnego informowania konsumentów podczas rozmowy telefonicznej o tym, że rozmowa prowadzona jest w imieniu Spółki oraz niesugerowania lub zaprzeczania, że świadkowie reprezentują dotychczasowego dostawcę usług konsumenta. Według Sądu zeznania tych świadków są niewiarygodne również w części dotyczącej informowania konsumentów o skutkach zerwania umowy z dotychczasowym dostawcą usług w razie zawarcia umowy ze Spółką, dopytywania konsumentów o charakter umowy, którą zawarł z dotychczasowym dostawcą usług. Podobnie w świetle wymienionych na wstępie wiarygodnych

dowodów Sąd odmówił także wiarygodności zeznaniom świadka I. T. - byłego konsultanta Spółki, w części dotyczącej informowania konsumentów, w związku z wyrażanymi przez nich wątpliwościami o tym, że świadek reprezentuje Spółkę, a nie dotychczasowego dostawcę usług konsumenta oraz że w przypadku zawarcia umowy konsument będzie abonentem Spółki.

Podsumowując Sąd zważył, iż zasadne jest twierdzenie Prezesa UOKiK, że w wyniku kwestionowanych działań pracowników (...), tj. konsultantów i kurierów, którzy podpisywali umowy z konsumentami posiadając stosowne pełnomocnictwo, konsumenci byli wprowadzani w błąd. Przede wszystkim należy podnieść, że przeciętny konsument polega na informacjach ustnych, które otrzymuje bezpośrednio od osoby składającej propozycję handlową. Dlatego uwzględniając przebieg rozmowy telefonicznej z konsultantem i rozmowy z kurierem ma prawo sądzić, że przekazywane mu informacje są prawdziwe skoro działania kuriera są konsekwencją ustaleń wynikających z rozmowy telefonicznej.

Jak się jednak końcowo okazuje tak nie jest, toteż nierzetelne, mylące postępowanie powódki należy zakwalifikować jako nieuczciwą praktykę rynkową z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.

W przypadku praktyki opisanej w pkt II Decyzji polegała ona, zdaniem Prezesa UOKiK, na utrudnianiu konsumentom przez powódkę odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przez niewydawanie im egzemplarza umowy, załączników do tej umowy lub potwierdzenia zawarcia umowy i tym samym stanowiła nieuczciwą praktykę rynkową z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. Jak wynika zaś z uprzednio przytoczonej definicji takiej praktyki zawartej w wymienionym artykule jest ona nieuczciwa jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Interpretacji wymaga zatem pojęcie dobrych obyczajów. Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną nieposiadającą normatywnej definicji. W piśmiennictwie oraz judykaturze dominuje pogląd, że klauzula dobrych obyczajów, podobnie jak klauzula zasad współżycia społecznego, nakazuje dokonać oceny w świetle norm pozaprawnych, przy czym chodzi w tym wypadku o normy moralne i obyczajowe, powszechnie akceptowane albo znajdujące szczególne uznanie w określonej sferze działań, na przykład w obrocie profesjonalnym, w określonej branży, w stosunkach z konsumentem itp. W stosunkach z konsumentami szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Dobre obyczaje należy więc ujmować na potrzeby niniejszej sprawy jako normy obyczajowe, wyznaczające standardy uczciwych i rzetelnych zachowań stron w praktyce kontraktowej. Zasady te przejawiają się w prawie konsumenta do rzetelnego traktowania w procesie zawierania umowy. Konsument ma prawo oczekiwać, że przedsiębiorca nie będzie utrudniał mu możliwości skorzystania z przysługujących konsumentowi uprawnień.

Tymczasem, jak wynika z niepodważonych twierdzeń konsumentów przekazanych w pismach czy skargach, kurierzy dostarczający konsumentom umowy do miejsca zamieszkania częstokroć nie pozostawiają u konsumentów egzemplarzy podpisanych przez nich umów, ich załączników ani żadnego potwierdzenia zawartej umowy. Przy czym zeznania świadków R. T. i M. Ż. o pozostawianiu konsumentom egzemplarza umowy nie przeczą tym zarzutom konsumentów. Bynajmniej Prezes Urzędu nie stwierdził bowiem, aby do tego rodzaju zaniechań dochodziło w każdym przypadku zawarcia umowy. Natomiast w razie nieprzekazania określonych dokumentów kurierzy wskazywali, że wszystkie dokumenty konsument otrzyma później pocztą bądź, że przeznaczone dla konsumenta dokumenty zostaną odesłane po ich podpisaniu przez drugą stronę. W tej sytuacji konsument zostaje pozbawiony informacji co do tego z kim i na jakich warunkach zawarł umowę a w szczególności, że zmienił dostawcę usług telekomunikacyjnych.

Jeśli wziąć zatem pod uwagę, że zarówno konsultanci, jak i kurierzy wprowadzali konsumentów w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy i faktu, że konsumentom są przedkładane do podpisu nowe umowy z innym przedsiębiorcą, który będzie świadczył im usługi telekomunikacyjne, to następnie nieprzekazywanie konsumentom dokumentów zawartej umowy jest logiczną konsekwencją zamiaru ukrycia okoliczności, że konsument podpisał umowę z (...) na

niższy abonament a nie doszło do zmiany starej umowy z dotychczasowym operatorem w zakresie kwoty abonamentu. Wobec tego nasuwa się oczywisty wniosek, że omawiane działania miały służyć niemożności zweryfikowania przez konsumentów dokumentów umownych i utrudnieniu odstąpienia od zawartej umowy w terminie ustawowym, który na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.) wynosi 14 dni.

Zazwyczaj bowiem konsument dowiadywał się, że zawarł umowę z powódką dopiero po otrzymaniu od niej pierwszej faktury lub przesłaniu aparatu telefonicznego, niezbędnego do korzystania z jej usług. Gdy konsument kwestionował niedoręczenie dokumentów umownych bądź występował do Spółki o ich dostarczenie, powódka przesyłała konsumentowi kopię umowy, potwierdzoną za zgodność z oryginałem. Jak wskazywali jednak w skargach konsumenci, otrzymywali ją po upływie 14 dni, a nawet miesiąca. Stosownie zaś do treści art. 28 ustawy o prawach konsumenta bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta, a dla pozostałych umów- od dnia zawarcia umowy. Bez wątplenia przesłanie kopii umowy z takim opóźnieniem powoduje co najmniej utrudnienie dla konsumentów w realizacji prawa odstąpienia od umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...). Tym samym dochodzi do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy dotyczącej produktu, ponieważ konsument może zrezygnować z przysługującego mu uprawnienia, z którego w normalnych warunkach by skorzystał.

Wobec tego opisane działanie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Bezprawne praktyki muszą być wymierzone w zbiorowe interesy konsumentów, czyli odnosić się do obecnych, przyszłych i potencjalnych konsumentów, a więc naruszać prawa nieograniczonej bliżej nieokreślonej liczby konsumentów. Interes, który jest chroniony owym przepisem, to interes prawny rozumiany jako określone potrzeby konsumenta, które zostały uznane przez ustawodawcę za godne ochrony (tak Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały z 13 lipca 2006 r. III SZP 3/06).

Niewątpliwie opisane praktyki naruszały zbiorowe interesy konsumentów, albowiem nakierowane były na nieograniczony krąg konsumentów- potencjalnych klientów Spółki. Praktyki były wymierzone we wszystkich konsumentów, z którymi kontaktowali się pracownicy przedstawiający propozycję wprowadzenia u abonentów obniżki abonamentu.

W tym stanie rzeczy uznanie praktyk z pkt I i II Decyzji za naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k. było prawidłowe.

W ocenie Sądu Prezes Urzędu słusznie ocenił, że przedmiotowe praktyki nie zostały całkowicie zaniechane przez powódkę w dacie wydania Decyzji. Przede wszystkim należy zaznaczyć w tej kwestii, że w materiale dowodowym zgromadzono umowy zawarte przez powódkę z konsumentami nawet w maju 2016 r. Pozwany nie miał przy tym żadnej informacji o tym, że powódka przestała prowadzić sprzedaż usług telekomunikacyjnych. Ponadto powódka w piśmie z 22 września 2016 r. wskazała, że nadal współpracuje z (...). Twierdzenia powódki, iż zakończyła sprzedaż usług telekomunikacyjnych od kwietnia 2016 r., po raz pierwszy podniesione w odwołaniu, nie polegają zatem na prawdzie skoro umowy z konsumentami zawierała po tej dacie, nadal stosując niedozwolone praktyki (przykładowo k. 2185- 2205, 2224- 2236 akt o sygn. (...)). Po tej bowiem dacie konsumenci w dalszym ciągu występowali o pomoc do rzeczników konsumentów bądź Prezesa Urzędu. Nie jest też przekonujące dla Sądu, że powódka od kwietnia 2016 r., mimo że była reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika nie zgłaszała organowi faktu zakończenia obrotu i oczekiwała na wydanie niekorzystnej dla niej Decyzji, której treści mogła się spodziewać po otrzymaniu szczegółowego uzasadnienia zarzutów. W tej sytuacji należało uznać, że powódka nie udowodniła okoliczności zaprzestania stosowania praktyk, mimo, że ciężar ten spoczywał na niej w myśl art. 27 ust. 3 u.o.k.i.k.

Dlatego Prezes UOKIK prawidłowo wydał w oparciu o art. 26 ust. 1 u.o.k.i.k. Decyzję o uznaniu praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie ich stosowania.

Brak wskazania w sentencji Decyzji, w opisie praktyk czasookresu popełnienia czynów zabronionych ustawą nie powoduje, że Decyzja jest wadliwa. Okres trwania naruszeń nie stanowi bowiem ustawowej przesłanki udowodnionych powodce praktyk. Jednakże nie można zapominać, iż w uzasadnieniu Decyzji Prezes UOKiK wskazał w jakim okresie powódka dopuściła się zarzucanych jej czynów, a zatem nie ma co do tego żadnych wątpliwości.

Ustalenia odnośnie stosowania przez powódkę zakazanych praktyk wskazywały natomiast na możliwość nałożenia na kar pieniężnych. W myśl bowiem art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k., Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Z art. 106 ust. 1 ustawy wynika więc, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny.

Zdaniem Sądu, Prezes UOKiK podjął trafną decyzję o wymierzeniu kar Przedsiębiorcy, biorąc pod uwagę charakter i skutki stosowanych przez niego praktyk. W tym kontekście wymierzenie kar zgodne było z zasadą celowości i proporcjonalności.

Nie ma przy tym znaczenia, czy powódka dopuściła się naruszeń umyślnie czy nieumyślnie, na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa bowiem obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Natomiast postępowanie powódki należy uznać za umyślne. Wszystkie działania podejmowane w ramach praktyk wpisują się bowiem w określony model odwzorowywany przez różnych pracowników. Powielanie danego schematu jest zaś symptomatyczne, gdyż świadczy o celowym instruowaniu pracowników. Spółka miała natomiast wiedzę na temat określonego sposobu działania pracowników (...) choćby ze skarg konsumentów jednoznacznie wskazujących na stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, mimo tego praktyk tych nie wyeliminowała, co najdobitniej potwierdza, że je akceptowała i jej służyły.

Sąd zważył, iż jak wynika z treści art. 111 u.o.k.i.k., Prezes UOKiK przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4, powinien uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia.

W ocenie Sądu, wymiar kar ustalony przez Prezesa UOKiK uwzględnia powyższe dyrektywy wymiaru kary.

Oceniając postępowanie powódki w ramach pierwszej praktyki za wysoce naganne należało uznać udzielanie nieprawdziwych informacji o tożsamości Spółki, czy też stwarzanie u konsumenta wyobrażenia, że jest dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych, co w konsekwencji wprowadzało w błąd co jest przedmiotem umowy, ponieważ są to podstawowe dane, których powinien udzielić Przedsiębiorca w sposób niepowodujący wątpliwości u konsumenta. Z wielką dezaprobatą trzeba się też odnieść do kwestii przedkładania konsumentom innej treści umowy niż wskazywały na to ustalenia ustne.

Wymieniana praktyka ujawniała się na etapie przedkontraktowym, którego istotą jest zachowanie przedsiębiorcy ukierunkowane na pozyskiwanie klientów, mające na celu skłonienie ich do zawarcia kontraktu. W wyniku zaś tej praktyki konsumenci zawierali ze Spółką umowy mimo braku świadomości, a co więcej woli do związania się umową ze Spółką.

Przedmiotową praktykę należy ocenić jest bardzo szkodliwą, ponieważ konsumenci o fakcie zawarcia umowy ze Spółką dowiadawali się dużo później, zazwyczaj gdy dotychczasowy dostawca usług zaprzestawał świadczenia, co było niezwykle dyskomfortowe. Dodatkowo z praktyką tą wiążą się negatywne dla konsumentów skutki finansowe. Jeżeli bowiem umowa konsumenta z dotychczasowym dostawcą usług jest zawarta na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, a konsument zdecyduje o jej jednostronnym rozwiązaniu, będzie co do zasady zobowiązany do zwrotu kosztów udzielonych mu przez tego przedsiębiorcę ulg. W przypadku rozwiązania w ten sposób umowy zawartej na czas oznaczony ze Spółką, konsument będzie zobowiązany do poniesienia tych opłat na rzecz Spółki. Praktyka Spółki

mogła tym samym wywierać, poza skutkami o charakterze niemajątkowym, bezpośrednie i dotkliwe skutki także w sferze ekonomicznych interesów konsumentów.

Z kolei oceniając postępowanie powódki w ramach drugiej praktyki Sąd stwierdził, że niewydawanie konsumentom dokumentów umownych, czy potwierdzenia zawarcia umowy, skutkowało tym, że konsumenci nie mogli sięgnąć do warunków umownych jakie ich obowiązują, a w konsekwencji, nie znając treści umowy, od niej odstąpić, tym bardziej, że nie otrzymywali załącznika do umowy w postaci pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, w związku z czym mogli nie zdawać sobie sprawy, że takie prawo im przysługuje.

Ponadto wobec braku dokumentów umownych mogli też nie mieć możliwości ustalenia, czy upłynął już termin na odstąpienie od umowy bez ponoszenia kosztów. Wskutek stosowanej przez Spółkę praktyki konsumenci mogli więc kontynuować umowę ze Spółką wbrew swojej woli.

Podkreślenia wymaga, że konsumenci otrzymywali dokumenty umowne dopiero kiedy się o nie zwrócili i to nie w wersji oryginalnej, ale potwierdzone za zgodność z oryginałem. Przy czym miało to miejsce również po upływie terminu na odstąpienie od umowy, co jest niedopuszczalne i wskazuje na nierzetelność a wręcz nieuczciwość Spółki względem konsumentów.

Wymienione okoliczności świadczą o wysokim stopniu szkodliwości przedmiotowej praktyki, która dotyczy etapu zawierania kontraktu, ale z uwagi na jej skutki istotnie wpływa również na wykonanie kontraktu.

Obydwie omawiane praktyki miały długotrwały charakter, ponieważ powódka stosowała je przez okres dłuższy niż 1 rok. Pierwsze informacje o zakwestionowanych działaniach Spółki dotyczą umów zawartych przez nią z konsumentami we wrześniu/październiku 2014 r. Od tego czasu Spółka umyślnie dążyła do pozyskania jak największej liczby konsumentów w znacznym zasięgu terytorialnym i jak wskazano już wyżej, praktyk tych nie zaprzestała pomimo prowadzonego przez Prezesa UOKiK postępowania.

Sąd zauważył, że skoro powódka dopuściła się dwóch różnych naruszeń, kwalifikowanych z innych przepisów, praktyki wprowadzającej w błąd oraz praktyki utrudniającej odstąpienie konsumentów od umowy, uzasadnione jest nałożenie dwóch oddzielnych kar za każde z nich. Zidentyfikowane przez Prezesa Urzędu naruszenia nie zachodzą na siebie. Każde z nich zachowałoby bezprawny charakter nawet w razie wyeliminowania wszystkich pozostałych. Uzasadnia to stwierdzenie, iż Prezes Urzędu nie popełnił błędu przyjmując, iż każda z praktyk ma odrębną tożsamość oraz, że rozwiązaniem prawidłowym było nałożenie za każdą z nich odrębnej kary (tak też Sąd Apelacyjny w Warszawie w uzasadnieniu do wyroku z 30 czerwca 2017 roku, sygn. akt VI ACa 199/16).

Jako podstawę do obliczenia kary należało wziąć pod uwagę, zgodnie z przepisem art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k., obrót osiągnięty w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Przy czym rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary to rok poprzedzający rok wydania decyzji, którą nałożono karę. Decydujące znaczenie ma tu data wydania decyzji a nie data jej doręczenia. Data doręczenia decyzji wskazuje bowiem wyłącznie na moment, od którego podmiot jest związany wydaną decyzją a nie na moment nałożenia kary.

Przepis art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat- w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. W przypadku, gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości (...) euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary (art. 106 ust. 5).

Zaskarżona Decyzja została wydana 20 grudnia 2016 r. słusznie zatem organ wziął pod uwagę obrót Spółki z 2015 r. Z informacji Spółki potwierdzonych rachunkiem zysków i strat wynika, że jej obrót w 2015 r. wyniósł (...) zł a zatem kształtował się powyżej (...) euro, w związku z czym art. 106 ust. 5 u.o.k.i.k. nie miał zastosowania.

W tej sytuacji Sąd nie dopatrując się żadnych okoliczności łagodzących uznał, że kary w wysokości 986.506 zł za każdą z praktyk są adekwatne a każda kara z osobna nie przekracza ustawowej granicy 10% obrotu z roku poprzedzającego nałożenie kary. Sąd stwierdził, że suma tych kar nie musi mieścić się w tych granicach, ponieważ ograniczenie 10% dotyczy jedynie poszczególnego przypadku naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu wyrażonego w art. 24 u.o.k.i.k. Nie ma ono zastosowania do sumy kar, gdy na podmiot nakładane są kary za więcej naruszeń. Jednocześnie wskazał trzeba, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie stanowi, aby w przypadku większej ilości naruszeń należało nakładać jedną karę, karę łączną. Wręcz przeciwnie, podejście- jedna kara za jedno naruszenie- pozwala na odpowiednią reakcję w związku z konkretną praktyką, zakłada przejrzystość działania Prezesa Urzędu.

Warto również podkreślić, odpowiadając na zarzuty powódki odnośnie nie uwzględnienia przy nakładaniu przez Prezesa UOKiK kary pieniężnej możliwości finansowych powódki czyli osiągniętego w 2015 roku dochodu, że kara pieniężna nie może wpłynąć na pogorszenie sytuacji finansowej i płynność finansową przedsiębiorcy, gdyż z uwagi na represyjno-wychowawczy charakter winna pozostawać we właściwej proporcji do potencjału ekonomicznego sprawcy. Jednak ten potencjał ekonomiczny winien być utożsamiany z osiąganym przez przedsiębiorcę obrotem, a nie dochodem. Inaczej rzecz ujmując, fakt nieosiągnięcia przez przedsiębiorcę stosującego niedozwolone praktyki dochodu (zysku) jest irrelevantny dla wysokości kary pieniężnej nałożonej na podstawie art. 106 ust. 1 u.o.k.k. Kara ta ma stanowić realną, odczuwalną dolegliwość dla ukaranego podmiotu, ale stanowić także wyraźne ostrzeżenie na przyszłość (tak Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku 7 lutego 2017 roku, sygn. akt VI ACa 1781/15, Lex 2256907).

Uwzględniając wszystkie okoliczności naruszeń dokonanych przez powódkę oraz osiągnięty przez nią obrót Sąd uznał, że przy nakładaniu na nią kar w wysokościach ustalonych w Decyzji, tj. kary w kwocie 986.506 zł za I praktykę i kary w kwocie 986.506 zł za II praktykę, Prezes UOKiK nie naruszył art. 106 ust. 1 pkt 4 i art. 111 u.o.k.i.k.

W ocenie Sądu kary te spełnią w szczególności swoją funkcję represyjną i prewencyjną, zapobiegając podobnym naruszeniom w przyszłości. Stanowią one sankcję o odpowiednim stopniu dolegliwości, proporcjonalnym do wagi, stopnia naruszenia przepisów ustawy, nie większym niż to niezbędne dla osiągnięcia zamierzonego celu nałożonych kar.

Podniesione przez powódkę zarzuty odnośnie naruszenia przepisów kodeksu postępowania administracyjnego nie mogły odnieść skutku, albowiem do kognicji Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie należy kontrola prawidłowości postępowania prowadzonego przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (wyrok SN z dn. 13 maja 2004 r. III SK 44/04 opublik. OSNP 2005/9/136), jest to bowiem postępowanie sądowe pierwszoinstancyjne, w którym strona może przedstawić wszystkie okoliczności faktyczne i dowody na potwierdzenie zasadności swojego stanowiska, tak więc co do zasady ewentualne uchybienia postępowania administracyjnego nie miały znaczenia dla rozpoznania sprawy przed tym Sądem.

Biorąc powyższe względy pod uwagę Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nie znajdując podstaw do jego uwzględnienia, oddalił wniesione przez powódkę odwołanie na podstawie art. 479^{31a} § 1 kpc.

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na mocy art. 98 i 99 kpc zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu. Stronie pozwanej jako wygrywającej spór Sąd przyznał więc od powódki zwrot kosztów wynagrodzenia pełnomocnika procesowego w wysokości 720 zł, ustalonego na podstawie § 14 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. z 2015 r., poz. 1804 ze zm.).

SSO Anna Maria Kowalik