

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 stycznia 2019 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie:

Przewodniczący:	<i>SSO Ewa Malinowska</i>
Protokolant:	Protokolant sądowy Joanna Nande

po rozpoznaniu w dniu 15 stycznia 2019 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) *S.A. w W.*

przeciwko *Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 grudnia 2016 r. Nr (...)

I. oddala odwołanie;

II. zasądza od (...) *S.A. w W.* na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 720 (siedemset dwadzieścia) zł z tytułu zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

SSO Ewa Malinowska

XVII AmA 19/17

UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 30 grudnia 2016 r. wydaną w sprawie nr DDK 26/2016 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I.

Na podstawie art. 26 ust. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r.

o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w zw. z 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)

w zw. z art. 3 ustawy z dnia

10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe

interesy konsumentów, **uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego

2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W., polegające na automatycznym przedłużaniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowy

na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r.

o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów **i nakazał zaniechanie jej stosowania.**

II.

Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w zw. z 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) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył** na (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W.:

1. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **zwrotu** grupie konsumentów wyodrębnionej spośród konsumentów dotkniętych praktyką, o której mowa w pkt I niniejszej decyzji, jako:

a) konsumenci, którzy na dzień 8 maja 2014 r. byli stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony z (...) S.A. przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta,

oraz

b) konsumenci, którzy w okresie od dnia 9 maja 2014 r. do dnia 14 maja 2014 r. stali się stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony z (...) S.A. przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta,

i umowy te w obu przypadkach (a i b) - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta - nie zostały od dnia 15 maja 2014 r. zmienione za pośrednictwem strony internetowej lub w salonie (...) S.A. lub od dnia 1 czerwca 2016 r. - za pośrednictwem infolinii (...) S.A.

oraz

c) konsumenci, którzy w okresie od dnia 15 maja 2014 r. do dnia 31 maja 2016 r. stali się stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony z (...) S.A. przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania

ze strony konsumenta, a do ww. zawarcia lub zmiany umowy doszło

za pośrednictwem infolinii (...) S.A., i umowy te - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta - nie zostały zmienione za pośrednictwem strony internetowej, w salonie lub – od dnia 1 czerwca 2016 r. - za pośrednictwem infolinii (...) S.A.,

w stosunku do których – do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - **nastąpiło** automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony,

i którzy – na skutek rozwiązania umowy przez (...) S.A. z winy abonenta lub jej rozwiązania przez abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została przedłużona, **zostali obciążeni** obowiązkiem zwrotu przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 ze zm.) i **obowiązek ten wykonali, uiszczonych z tego tytułu kwot** po zgłoszeniu przez konsumentów stosownego żądania względem Spółki w terminie nie później niż w dniu przypadającym na dzień upływu

4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

wraz ze wskazaniem przez konsumenta sposobu realizacji przez (...) S.A. zwrotu (przelewem bankowym lub przekazem pocztowym), w terminie 2 (dwóch) miesięcy od zgłoszenia się poszczególnych konsumentów;

2. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **poinformowania** konsumentów, o których mowa w pkt II.1 niniejszej decyzji o przysługujących im uprawnieniach poprzez:

a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o przysługujących im uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;

b) publikację na koszt (...) S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa (...) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o przysługujących wymienionej grupie konsumentów uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej;

3. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **zaniechania** wobec konsumentów, o których mowa w pkt II.1 a-c niniejszej decyzji, w stosunku do których – do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - **nastąpiło** automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony, i którzy – na skutek rozwiązania umowy przez (...) S.A. z winy abonenta lub jej rozwiązania przez abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została przedłużona, **zostali obciążeni** obowiązkiem zwrotu przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 ze zm.),

i którzy tego obowiązku **nie wykonali, dochodzenia tego roszczenia** w terminie 1 (jednego) miesiąca od uprawomocnienia się decyzji;

4. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **poinformowania** konsumentów, o których mowa w pkt II.3 o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. grupy konsumentów przedmiotowego roszczenia poprzez:

a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. konsumentów przedmiotowego roszczenia w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;

b) publikację na koszt (...) S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa (...) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o zaniechaniu dochodzenia wobec ww. grupy konsumentów przedmiotowego roszczenia w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej;

5. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **umożliwienia** konsumentom, o których mowa w pkt II.1 a-c niniejszej decyzji, w stosunku do których - do

dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - **nastąpiło** automatyczne przedłużenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony, i którzy – na skutek zadziałania opisanego mechanizmu - na dzień uprawomocnienia niniejszej decyzji w dalszym ciągu pozostają stronami tych umów, **wypowiedzenia tych umów** bez obowiązku zwrotu przyznanej przy przedłużeniu umowy ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w terminie nie później niż w dniu przypadającym na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji ;

6. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku **poinformowania** konsumentów, o których mowa w pkt II.5. o przysługujących im uprawnieniach poprzez:

a) skierowanie do wymienionej grupy konsumentów pisemnej informacji o przysługujących im uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji, wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji;

b) publikację na koszt (...) S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa (...) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji informacji o przysługujących wymienionej grupie konsumentów uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji wraz ze wskazaniem daty dziennej ostatniego dnia terminu, w którym czynności te należy podjąć, tj. daty przypadającej na dzień upływu 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej,

7. obowiązek publikacji niniejszej decyzji w wersji jawnej (tj. bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych) w całości, na koszt (...) S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa (...) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

III.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył na (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W., płatną do budżetu państwa, karę pieniężną w wysokości:

- **28 630 372, 00 zł (słownie: dwadzieścia osiem milionów sześćset trzydzieści tysięcy trzysta siedemdziesiąt dwa złote 0/100)** z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;

IV.

Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U.

z 2016 r., poz. 23 t.j. z późn. zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **obciążył** (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W. kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **84,70 zł (słownie: osiemdziesiąt cztery złote 70/100)** w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

(decyzja k. 1-29)

Powód (...) S.A. w W. wniósł odwołanie od tej decyzji zaskarżając ją w całości. Zaskarżonej decyzji zarzucił:

1. naruszenie art. 4 ust 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 3 uokik w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw oraz w zw. z art. 385(3) pkt 18 k.c. polegające na uznaniu, że praktyka automatycznego przedłużania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w niniejszej sprawie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, podczas gdy praktyka taka nie stanowi działania bezprawnego, w szczególności w kontekście :

- umożliwienia konsumentowi podjęcia decyzji co do sposobu kontynuacji umowy w czasie od momentu zawarcia umowy do końca okresu na jaki umowa została zawarta w okresie od 2010 r. do 2014 r.
- umożliwienia konsumentowi podjęcia decyzji co do sposobu kontynuacji umowy w momencie jej zawierania – w okresie od 2014 r.

2. Naruszenie art. 101 ust. 2 oraz art. 74 uokik oraz art. 6 ust 1 oraz ust. 3 pkt a Europejskiej Konwencji praw człowieka i podstawowych wolności sporządzonej w Rzymie w dniu 4 listopada 1950 r. (Dz.U. z 1993 r. nr 61 poz. 284 ze zm.) oraz art. 41 karty praw podstawowych Unii Europejskiej (Dz.Urz. UE z 2007 r. , C303, str. 1) poprzez naruszenie prawa do obrony polegające na:

a) błędnym (zbyt ogólnym) sformułowaniu postanowienia w przedmiocie wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w niniejszej sprawie:

b) wydaniu decyzji obejmującej zarzuty nieprzedstawione w ogóle lub przedstawione w niewystarczający sposób w postanowieniu o wszczęciu postępowania.

3. Naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i 3 uokik w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw oraz w zw. z art. 479⁽³⁶⁾kpc (w brzmieniu obowiązującym do dnia 16 kwietnia 2016 r.) poprzez uznanie za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i nałożenie kary za praktykę, która w istocie odnosi się do brzmienia postanowień wzorców umów stosowanych przez (...) w relacjach z konsumentami, bez uprzedniego wpisania tych wzorców do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone.

4. Naruszenie art. 156 § 1 pkt 5 kpa w związku z art. 8 kpa, art. 6 ust 1 oraz ust. 3 pkt a Europejskiej Konwencji Praw człowieka i podstawowych wolności sporządzonej w R. w dniu 4 listopada 1950 r. (Dz.U. z 1993 r. nr 61, poz. 284, ze zm.) poprzez sformułowanie zarzucanej powodowi praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w sentencji decyzji w sposób niejasny, a co za tym idzie uniemożliwiający jej wykonanie.

5. Poczynienie błędnych ustaleń faktycznych poprzez przyjęcie, iż w niniejszej sprawie nie doszło do zaniechania praktyki z dniem 15 maja 2014 r. przez powoda pomimo, że w materiale dowodowym zgromadzonym w sprawie istnieją dowody wystarczające do stwierdzenia jej zaniechania

6. Naruszenie art. 8, 11, 13 kpa w zw. z art. 83 uokik w zw. z art. 2 Konstytucji RP w zw. z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik poprzez ich niezastosowanie, polegające na prowadzeniu postępowania w sposób niekonsekwentny i niewyczerpujący, niebudzący zaufania do władzy publicznej, niemający na względzie załatwienia sprawy bez użycia środków penalizujących w sposób ugodowy, a w konsekwencji nałożenia na powoda dotkliwej kary pieniężnej.

7. Zarzut błędnej wykładni art. 26 ust. 2 uokik dotyczącego nałożenia środków usunięcia trwałych skutków naruszenia poprzez nałożenie nieproporcjonalnych w stosunku do stwierdzonej praktyki obowiązków rekompensaty.

8. Naruszenie art. 111 w zw. z art. 106 ust. 1 uokik poprzez ustalenie kary w nadmiernej wysokości bez należytego uwzględnienia okoliczności mających wpływ na wymiar kary tj:

a) Braku uwzględnienia zakresu naruszenia przepisów ustawy i wymierzenie kary z pominięciem zasady proporcjonalności;

b) Braku uwzględnienia w odpowiednim stopniu działań (...) podejmowanych w celu dobrowolnego usunięcia rzekomego naruszenia oraz faktu zaprzestania praktyki z dniem 14 maja 2014 r.;

c) Braku uwzględnienia nieznacznego zakresu praktyki;

d) Braku uwzględnienia współpracy (...) w toku prowadzonego postępowania.

Zarzucając powyższe wniósł o

1. uchylenie decyzji w całości, ewentualnie na wypadek nieuwzględnienia wniosku zawartego w punkcie e1 wniósł o:

2. zmianę decyzji w pkt III poprzez obniżenie wymiaru kary pieniężnej nałożonej na powoda,

3. zmianę decyzji w całości poprzez uznanie zarzucanej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania najpóźniej z dniem 15 maja 2014 r.

4. zmianę decyzji w pkt II poprzez wykreślenie ppkt 1-6

ewentualnie na wypadek nieuwzględnienia wniosku zawartego w punkcie 4 żądania powyżej wniósł o zmianę decyzji w punkcie II poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w zw. z 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) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W.:

1. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku zwrotu grupie konsumentów wyodrębnionej spośród konsumentów dotkniętych praktyką, o której mowa w pkt I niniejszej decyzji, jako:

a) konsumenci, którzy na dzień 8 maja 2014 r. byli stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony z (...) S.A. przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta,

oraz

b) konsumenci, którzy w okresie od dnia 9 maja 2014 r. do dnia 14 maja 2014 r. stali się stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony z (...) S.A. przewidujących automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta,

i umowy te w obu przypadkach (a i b) - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta - nie zostały od dnia 15 maja 2014 r. zmienione za pośrednictwem strony internetowej w salonie (...) S.A. lub Infolinii (...)

w stosunku do których - do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - nastąpiło automatyczne przedłużenie umowy na kolejny czas oznaczony,

dokonania zmiany tych umów w trybie art 60a ust. 3 pkt 1 w zw. 60a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U.2014 nr 243 ze zm.), w następujący sposób:

zawarte w tych umowach postanowienie o treści:

„§2

A. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta Umowa uważana będzie za przedłużoną na czas określony [odpowiednio 6/12/24 - w zależności od postanowień danej umowy] - miesiący.

B. W przypadku przedłużenia Umowy o którym mowa w § 2 ust A., Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości właściwej dla ostatniego miesiąca korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.

C. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem okresu na jaki Umowa została przedłużona [odpowiednio 6/12/24 -w zależności od postanowień danej umowy] - miesiący, Umowa każdorazowo uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony [odpowiednio 6/12/24 -w zależności od postanowień danej umowy] - miesiący na warunkach określonych w § 2 ust. B."

ulega zmianie i otrzymuje następujące brzmienie:

„§2

(...)

A. Umowa po upływie okresu na jaki została zawarta przedłuży się na czas określony [odpowiednio 6/12/24 -w zależności od postanowień danej umowy] miesiący, chyba że Abonent w czasie jej trwania złoży oświadczenie, aby Umowa przedłużyła się na czas nieokreślony, albo wygasła zgodnie z terminem na jaki została zawarta.

B. W przypadku przedłużenia Umowy na czas określony [odpowiednio 6/12/24 -w zależności od postanowień danej umowy] miesiący, Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości właściwej dla ostatniego miesiąca korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony. W przypadku przedłużenia umowy na czas nieokreślony, abonament wzrośnie do opłaty wskazanej w Cenniku dla danej usługi.

C. Po upływie okresu, na jaki Umowa została przedłużona, Umowa każdorazowo przedłuży się na kolejny czas określony [odpowiednio 6/12/24 -w zależności od postanowień danej umowy] miesiący, chyba że Abonent w czasie trwania okresu przedłużenia złoży oświadczenie aby Umowa przedłużyła się na czas nieokreślony albo wygasła zgodnie z terminem na jaki została przedłużona, na warunkach określonych w § 2 ust. B."

dotatkowo poinformowanie abonentów, o których mowa w pkt a i b, na co najmniej miesiąc przed wejściem tych zmian w życie o planowanych zmianach i o możliwości wypowiedzenia umowy z powodu braku ich akceptacji z zachowaniem dotychczasowego (przewidzianego w umowie) okresu wypowiedzenia - ze wskazaniem,

że wprowadzenie zmian wynika z konieczności usunięcia przez Spółkę niedozwolonych postanowień umownych, a wypowiedzenie umowy przez konsumenta następować będzie na podstawie art. 60 a ust. 3 pkt. 1 ustawy Prawa telekomunikacyjne tj. z koniecznością zwrotu przez abonenta ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, o ile konsumenci uzyskali taką ulgę.

2. obowiązek publikacji niniejszej decyzji w wersji jawnej (tj. bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych) w całości, na koszt (...) S.A., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa (...) w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

(odwołanie k. 56-75)

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

(...) S.A. z siedzibą w W. prowadzi działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej i bezprzewodowej i jest wpisana do rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod nr 1. W ramach swojej działalności Spółka świadczy m.in. usługi telekomunikacyjne w stacjonarnej sieci telefonicznej, usługę stacjonarnego dostępu do sieci Internet oraz usługę nadawania i rozprowadzania programów telewizyjnych.

(okoliczności niekwestionowane)

Spółka zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony (12 lub 24 miesiące) oraz na czas nieokreślony. Co do okresu obowiązywania umowy funkcjonowały następujące zapisy umowne w zależności od wybranej przez konsumenta oferty oraz obowiązującego w czasie zawierania umowy wzorca umowy:

Umowa zostaje zawarta na czas(określony LUB nieokreślony), który upływa z końcem
(np. 12 LUB 24 miesiąca), liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi

(dowód: § 2 ust. 3 wzorca Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (plik zał. 1_wzór umowy usługa telefoniczna z płyty załączonej do pisma Spółki z dnia 1 października 2013 r.; k. 9 akt adm.)

lub - dla umów zawartych lub aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.

Umowę zawieramy (na czas określony 12 miesięcy) lub (na czas określony 24 miesięcy), liczony od rozpoczęcia świadczenia Usługi lub – jeżeli umowa jest zawierana na czas nieokreślony – Umowę zawieramy na czas nieokreślony.

(dowód: § 2 ust. 1 wzorca umowy Umowa o świadczenie pakietu usług (...) z Usługą (...) (załącznik nr(...)) do pisma Spółki z dnia 2 czerwca 2016 r. k. 156 akt adm.).

Powód od połowy 2015 r. zainicjował proces uproszczania dokumentów formalnych dla klientów i w ramach tego projektu zmianie uległ m.in. wzór umowy, w tym brzmienie postanowień dotyczących zasad jej przedłużania (dowód: pismo z dnia 2 czerwca 2016 r. (k. 134 akt adm.), wzorzec – k. 157 akt adm., data obowiązywania wzorca - k. 434 akt adm.).

W firmie powoda obowiązywały dwa modele przedłużania umowy. W okresie od dnia 22 listopada 2010 r. do dnia 14 maja 2014 r., przy zawieraniu

z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Spółka stosowała wzorce umowy zawierające postanowienia, które - w sytuacji braku złożenia przez konsumenta oświadczenia o rezygnacji (nieprzedłużeniu

umowy) albo oświadczenia o przedłużeniu umowy w zawartą na czas nieoznaczony przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta - przewidywały automatyczne przedłużenie umowy na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony wynoszący odpowiednio:

- 6 miesięcy (niezależnie od rodzaju pierwotnej umowy) w przypadku usług opartych na szerokopasmowym dostępie do Internetu ((...), (...), (...), pakiet usług (...) z Usługą (...)),

- 12 miesięcy lub 24 miesiące (w zależności od rodzaju umowy pierwotnej – przedłużenie na analogiczny okres) w przypadku usługi głosowej (tzw. (...)) (dowód tabela k. 32-33 i 37 akt adm.).

Postanowienia przewidujące mechanizm automatycznego przedłużania umów zawartych na czas oznaczony, miały następujące brzmienie:

§ 2 ust. 7. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony(6 LUB 12 LUB 24 mies.).

§ 2 ust. 8. W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w ust. 7, Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości opłaty abonamentowe za ostatni miesiąc korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.

§ 2 ust. 9. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj. (6 LUB 12 LUB 24 mies.), Umowa każdorazowo uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony(6 LUB 12 LUB 24 mies.), na warunkach określonych w ust. 8.

(dowód plik k. 9 akt adm.)

Powyższe postanowienia lub postanowienia o zbliżonej treści Spółka stosowała w stosunku do umów o usługi: (...), (...), (...), pakiet usług (...) z Usługą (...) oraz (...), zarówno we wzorcach umowy, jak i aneksów.

(dowód: tabela k. 32akt adm.)

Zawierając ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony lub dokonując zmiany umowy na podstawie aneksu bądź bez aneksów, konsument nie miał możliwości wyboru sposobu przedłużenia umowy po okresie, na jaki została zawarta, i musiał zaakceptować wynikający z wzorca model polegający na automatycznym przedłużeniu umowy na kolejny czas określony. W celu uniknięcia automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony, konsument musiał złożyć oświadczenie wyrażające inne oświadczenie woli, tj. zmieniające warunki przedłużenia umowy. Złożenie ww. oświadczenia mogło nastąpić poprzez złożenie dyspozycji zakończenia umowy zgodnie z terminem, na jaki została zawarta, lub poprzez złożenie dyspozycji przekształcenia umowy w umowę zawartą na czas nieoznaczony. W treści stosowanych wzorców brak było jednak informacji precyzujących, jak należy rozumieć pojęcie inne oświadczenie woli.

(dowód: pismo Spółki z dnia 1 października 2013 r., k. 5akt adm.)

Wzorce umowy wykorzystywane w obrocie konsumenckim w tym okresie nie wskazywały, w jaki sposób, w jakim okresie oraz w jakiej formie należy złożyć przedmiotowe oświadczenie. Wśród dokumentacji przekazywanej abonentowi w związku z zawarciem umowy znajdował się dokument Wyciąg z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawierający w formie tabelarycznej m.in. dane wybranej oferty/promocji, wśród których znalazła się pozycja Długość Umowy. Wyciąg nie zawierał danych wskazujących na sposób przedłużenia umowy.

(k. dowód wyciąg k. 295akt adm.).

W dniu 8 maja 2014 r. zostało wszczęte przez Prezesa UOKiK postępowanie w sprawie stosowania przez (...) SA z siedzibą w W. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust 2 pkt 3 ustawy

polegającej na automatycznym przedłużaniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowie na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumentów, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2017 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie Prezes UOKiK zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu informacje uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego zawarte we wskazanych w postanowieniu dokumentach i materiałach.

(postanowienie k. 24 akt adm.)

Od 15 maja 2014 r. obowiązywał nowy model przedłużania umowy obowiązujący w stosunku do nowych klientów i klientów przedłużających umowę. Nowe wzorce przewidywały rozwiązanie, w ramach którego nowi klienci oraz klienci przedłużający umowę mogli, na etapie składania zamówienia, określić swoje preferencje co do sposobu przedłużenia umowy.

(dowód pismo k. 37akt adm.)

Wybór klienta miał znajdować odzwierciedlenie w podpisywanej umowie lub aneksie poprzez podstawienie odpowiedniego postanowienia, zgodnego z wyborem dokonany przez konsumenta, według następującego schematu:

a) jeżeli konsument wybierze wariant polegający na przedłużeniu umowy na czas oznaczony, w zawieranej z nim umowie znajdzie się postanowienie dotyczące (...) w brzmieniu:

6. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony(6 LUB 12 LUB 24 mies.).

7. W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w ust. 7, Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości opłaty abonamentowej za ostatni miesiąc korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.

8. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj. (6 LUB 12 LUB 24 mies.), Umowa każdorazowo uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony (6 LUB 12 LUB 24 mies.), na warunkach określonych w ust. 8

(dowód k. 57 akt adm.);

lub – dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.:

3. Jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, po okresie, na jaki Umowa została zawarta, tj. po (12/24) miesiącach, przedłuży się ona na czas określony (6/12/24)miesiący. W tym okresie będą Państwo ponosić opłaty abonamentowe jak w ostatnim miesiącu przed przedłużeniem.

4. Jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, po okresie na jaki Umowa została przedłużona, tj. po (6/12/24) miesiącach, każdorazowo będzie ona przedłużona na kolejny czas określony (6/12/24) miesiący. Opłaty abonamentowe pozostaną bez zmian

(dowód k. 157 akt adm.)

b) jeżeli konsument wybierze wariant polegający na przedłużeniu umowy na czas nieoznaczony, w zawieranej z nim umowie znajdzie się postanowienie wskazujące na takie rozwiązanie o treści:

6. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony. W takim przypadku świadczenie

usługi będzie odbywać się na warunkach właściwych dla umowy zawieranej na czas nieokreślony, Abonent będzie ponosił opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku

(dowód k. 57 akt adm.)

lub – dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.

3. Jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, po okresie, na jaki Umowa została zawarta, tj. po (12/24) miesiącach, przedłuży się ona na czas nieokreślony. W takim przypadku warunki promocyjne przestana obowiązywać i będą Państwo ponosić opłaty abonamentowe w wysokości wskazanej w Cenniku

(dowód k. 157 akt adm.);

c) jeżeli natomiast konsument uzna, że nie chce kontynuować umowy ze Spółką, w zawieranej z nim umowie znajdzie się postanowienie wskazujące na jej wygaśnięcie w następującym brzmieniu:

6. Umowa zawarta na czas określony wygasa po upływie okresu na jaki została zawarta, chyba że Abonent złoży inne oświadczenie przed upływem tego okresu. Wygaśnięcie Umowy wiąże się z zakończeniem świadczenia Usługi

(dowód k. 57 akt adm.).

lub – dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.:

3. Jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, po okresie, na jaki Umowa została zawarta, tj. po (12/24) miesiącach, Umowa wygaśnie. Wraz z wygaśnięciem Umowy nastąpi likwidacja Usługi

(dowód k. 157 akt adm.).

Umowy zawierane z konsumentami w tym okresie nie wskazują wprost dopuszczalnych przez Spółkę w praktyce wariantów zmiany (przedłużenie na czas nieokreślony/wygaśnięcie wraz z końcem okresu zobowiązania).

Wzór umowy/aneksu obowiązujący od dnia 18 lutego 2016 r. przewiduje dodatkowo postanowienie odnoszące się do sposobu zmiany przedłużenia umowy w brzmieniu:

4/5. W dowolnym czasie mogą Państwo zmienić sposób przedłużenia Umowy, kontaktując się z nami osobiście, pisemnie lub telefonicznie

(dowód k. 157 akt adm.).

Wśród dokumentacji przekazywanej abonentowi w związku z zawarciem umowy w dalszym ciągu znajdował się dokument Wyciąg z umowy, zmodyfikowany jednak w ten sposób, że oprócz pozycji Długość Umowy, pojawiła się pozycja Przedłużenie umowy wypełniania zgodnie z postanowieniami umowy, tj. czas określony 6 mies./czas nieokreślony/Umowa wygasa po okresie na jaki została zawarta.

(dowód k. 159 akt adm.).

Spółka opracowała skrypty sprzedażowe oraz instrukcje wykorzystywane przez tzw. doradców klienta przy zawieraniu umów z konsumentami lub zmienianiu ich warunków. Skrypty te nie przewidywały przekazania konsumentom informacji o konsekwencjach wyboru przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji jej późniejszego wypowiedzenia przed upływem okresu, na jaki została przedłużona (obowiązek proporcjonalnego zwrotu ulgi).

(k. 47 – 57 akt adm. tajemnica przedsiębiorstwa)

Zdarzało się, że w rozmowach przeprowadzanych przez doradców klienta wbrew treści skryptu nie zostało zadane klientom pytanie co do wyboru sposobu przedłużenia umowy lub informacji o zadziałaniu mechanizmu (...) w

przypadku niepodjęcia przez konsumenta żadnych działań. (rozmowa –nazwa pliku określona w decyzji tabela l.p. 2, 7, 11, 22 k. 38-39 nagrania k. 125 -126 tajemnica przedsiębiorstwa). Jeżeli formuła (...) była odczytywana często konsultant następnie dopowiada, jakie warunki konsument powinien „wybrać”. W rozmowach pojawiają się następujące zachowania konsultantów Spółki: zadawanie przez konsultanta pytania w sposób sugerujący odpowiedź poprzez ukazywanie korzyści płynących jedynie z przedłużenia umowy na kolejny czas określony z pominięciem potencjalnych negatywnych skutków (obowiązku zwrotu przyznanej ulgi przy przedterminowym rozwiązaniu umowy) (rozmowa –nazwa pliku określona w decyzji tabela l.p. 6, 13, 16, 20, 23 tajemnica przedsiębiorstwa k. 38 -39 nagrania k. 125 -126); zadawanie pytania bez oczekiwania na odpowiedź i „dopowiadanie” jej przez konsultanta, np. pytanie sugerujące uzupełnione o sformułowanie: „zaznaczmy oznaczony, dobrze?”, „zaznaczmy oznaczony, tak?” (rozmowa –nazwa pliku określona w decyzji tabela l.p. 3, 5, 8, 12, 17, 18 k. 38 - 39, nagrania k. 125 - 126 akt adm. tajemnica przedsiębiorstwa); sugerowanie, że odpowiedź nie ma większego znaczenia, bowiem przed końcem okresu, na jaki zostaje zawarta umowa, konsultant ponownie będzie kontaktował się z konsumentem (rozmowa –nazwa pliku określona w decyzji tabela l.p. 3, 4, 24 k. 38-39, nagrania k. 125-126 akt adm. tajemnica przedsiębiorstwa); sugerowanie, że umowa „kończy się” lub „skończy się”, pomimo stosowania automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony (rozmowa –nazwa pliku określona w decyzji tabela l.p. 6, 7, 10 tabeli k. 38-39, nagrania k. 125-126 akt adm. tajemnica przedsiębiorstwa).

(Dowód: nagrania k. 125 – 126 tajemnica przedsiębiorstwa)

Prezes UOKiK przedstawił zastrzeżenia do sposobu prezentowania możliwości wyboru sposobu przedłużenia umowy pozwanemu na spotkaniu w dniu 27 kwietnia 2016 r.

Po spotkaniu w celu wyeliminowania nieprawidłowości Spółka podjęła szereg działań mających na celu poprawę procesów sprzedażowych, w tym -

w zakresie dotyczącym wyboru sposobu przedłużenia umowy. Zostały przereklamowane skrypty sprzedażowe. Spółka podjęła również działania mające na celu zwiększenie świadomości konsultantów w zakresie działania mechanizmu (...) (przesyłanie konsultantom komunikatów dotyczących (...) w ramach komunikacji wewnętrznej, przeprowadzanie dodatkowych szkoleń dla doradców przez kierowników zespołów dla różnych kampanii utrzymaniowych). Spółka wdrożyła też własny monitoring wyłapujący błędy w procesie informowania klientów. Przeprowadzone działania doprowadziły do tego, że od dnia 1 czerwca 2016 r. konsumentom skutecznie umożliwiono wybór sposobu przedłużenia umowy.

(dowód k. pismo 132-134, nagrania k. 290, e-mail k, 435 akt adm.).

W przypadku umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej od dnia 15 maja 2014 r. Spółka przyjęła rozwiązanie, w ramach którego konsument, zawierając umowę lub zmieniając jej warunki, musi sam zdecydować o wariacie jej przedłużenia poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu, przy czym domyślnie nie jest zaznaczona żadna opcja. Konsument dokonuje wyboru pomiędzy jedynie dwiema opcjami, tzn. pomiędzy przedłużeniem umowy na kolejny czas określony lub na czas nieokreślony, wyłączając możliwość natychmiastowego wyboru wygaśnięcia umowy po upływie okresu zobowiązania. Proces wyboru sposobu przedłużenia umowy opatrzony jest komunikatem:

„Aby zachować ciągłość usługi po zakończeniu okresu promocyjnego, proponujemy dwa sposoby przedłużenia umowy. Możesz zmienić poniższy wybór w dowolnym czasie trwania umowy. Nie eliminuje on możliwości rezygnacji z usługi po zakończeniu czasu trwania umowy.”

(dowód k. 52 akt adm.)

Dokonanie wyboru jest obowiązkowe, tzn. przejście do weryfikacji zamówienia poprzez kliknięcie przycisku Zamawiam nie jest możliwe bez zaznaczenia któregośkolwiek z pól. Dodatkowo pod dostępnymi opcjami pojawia się

pisany czerwoną czcionką komunikat przypominający o konieczności dokonania wyboru o treści: Wybierz sposób przedłużenia umowy

(dowód k. 55 akt adm.).

W przypadku umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej możliwe jest również wybranie wariantu wygaśnięcia umowy po upływie okresu zobowiązania, jednak dla jego dokonania konieczny jest dodatkowy element w postaci kontaktu z konsultantem.

(dowód k. 70 akt adm.).

Zawarcie oraz przedłużenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony może wiązać się z przyznaniem konsumentowi ulgi w wysokości i na warunkach wynikających z postanowień regulaminów, cenników oraz regulaminów promocji.

Rozwiązanie umowy przedłużonej na kolejny czas oznaczony w wyniku zadziałania mechanizmu (...) przed okresem, na jaki została automatycznie przedłużona, skutkuje dochodzeniem przez Spółkę roszczenia w związku z przyznanymi konsumentowi ulgami. Powyższe, w odniesieniu do umów zawartych przed 15 maja 2014 r., reguluje, § 2 ust. 10 umowy (Wzorzec Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (plik zał. 1_wzór umowy usługa telefoniczna z płyty załączonej do pisma Spółki z dnia 1 października 2013 r.). w brzmieniu:

W przypadku rozwiązania Umowy przez TP z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub okresu na jaki Umowa została przedłużona, TP ma prawo żądać kary umownej wynikającej z przyznanych Abonentowi ulg, pomniejszoną o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

lub – w przypadku umów dla umów zawartych/aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r. – § 2 ust. 8 w brzmieniu:

Jeśli umowa zostanie rozwiązana z Państwa winy lub rozwiążą ją Państwo przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, mamy prawo żądać odszkodowania wynikającego z przyznanych Państwu ulg, pomniejszonego o proporcjonalną jego wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania

Wzorzec Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, (...)

Konsekwencje rozwiązania umowy przed czasem w niej oznaczonym określone są również w regulaminach promocji, np. w przypadku przywołanego wyżej Regulaminu (...).

(k. 129 akt adm.)

Analogiczne postanowienia znajdują się w regulaminach promocji stacjonarnych usług głosowych, przy czym świadczenie, do którego żądania uprawniona jest Spółka, określone jest jako zapłata równowartości przyznanej w ramach (...) ulgi.

(k. 130 akt adm.)

Spółka egzekwowała zwrot przyznanej ulgi w proporcjonalnej wysokości od konsumentów, w stosunku do których dokonało się automatyczne przedłużenie umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony w sytuacji barku działania z ich strony oraz którzy rozwiązali umowy przed upływem okresu, na jaki zostały przedłużone (lub z którymi umowy przed upływem tego okresu rozwiązała z ich winy Spółka). W notach obciążeniowych Spółka specyfikuje powyższą należność jako karę umowną za rozwiązanie umowy zawartej w promocji

przed upływem terminu określonego w umowie (dowód: odpowiedź na skargę k. 115 nota obciążeniowa - k. 313 akt adm.).

Powyższe nie znajdowało zastosowania w przypadku przedłużenia umowy na czas określony 12 lub 24 miesięcy, a następnie wypowiedzenia jej - odpowiednio - w pierwszym miesiącu po przedłużeniu dla umowy (...) - miesięcznej i w pierwszych 3 miesiącach po przedłużeniu dla umowy (...) - miesięcznej.

(dowód: § 3 ust. 11 wzorca umowy Wzorzec Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (plik zał. 1_wzór umowy usługa telefoniczna z płyty załączonej do pisma Spółki z dnia 1 października 2013 r. i z § 2 ust. 9 co do umów zawieranych lub aneksowanych po zmianie wzorców w dniu 18 lutego 2016 r.)

Do spółki, rzeczników praw konsumentów i Prezesa UOKiK wpływały skargi konsumentów na skutki automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony bez ich aktywnego udziału.

(dowód: przykładowe skargi k. 282, 285, 319, 321, 362, 371 akt adm.)

Na dzień wydania decyzji Spółka w dalszym ciągu stosowała mechanizm automatycznego przedłużania umów zawartych na czas oznaczony w umowie na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, w stosunku do:

- konsumentów, którzy zawarli lub zmienili umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) od dnia 22 listopada 2010 r., a umowy te - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta - nie zostały od dnia 15 maja 2014 r. zmienione za pośrednictwem strony internetowej lub w salonie (...) lub - od dnia 1 czerwca 2016 r. - za pośrednictwem infolinii (...);
- konsumentów, którzy zawarli lub przedłużyli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) w okresie od dnia 15 maja 2014 r. do dnia 31 maja 2016 r. za pośrednictwem infolinii (...) i umowy te - przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta - nie zostały zmienione za pośrednictwem strony internetowej lub w salonie (...).

(pismo k. 422, k. 412 akt adm.)

Zgodnie z pismem Spółki z dnia 20 grudnia 2016 r. na dzień wszczęcia postępowania, tj. na dzień 8 maja 2014 r., Spółka świadczyła ok. (...) usług stacjonarnych realizowanych na podstawie umów zawartych z konsumentami na czas oznaczony, które po tej dacie automatycznie przedłużyły się na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta

(dowód k. 550 pismo tajemnica przedsiębiorstwa akt adm.).

Około 19.447 konsumentów z tej grupy zostało obciążonych przez (...) - na skutek rozwiązania umowy przez (...) z winy abonenta lub przez abonenta przed upływem okresu, na jaki została przedłużona - obowiązkiem zwrotu przyznanej ulgi.

Na dzień 15 grudnia 2016 r. średnia wysokość kwoty uiszczonej z tego tytułu przez konsumentów 2016 r. wyniosła (...) zł, natomiast łączna kwota uzyskana z tego tytułu przez Spółkę wyniosła (...) zł, przy czym nie uwzględniono w niej kwot anulowanych oraz przekazanych do windykacji zewnętrznej.

(dowód: pismo Spółki z dnia 22 grudnia 2016 r., k. 555 akt adm. tajemnica przedsiębiorstwa).

Z tej liczby (...) usług stacjonarnych realizowanych na podstawie umów zawartych z konsumentami na czas oznaczony, które po tej dacie automatycznie przedłużyły się na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, na dzień 15 grudnia 2016 r. abonentami Spółki pozostaje w dalszym ciągu ok. (...) konsumentów.

(dowód: pismo Spółki z dnia 20 grudnia 2016 r., k. 550 akt adm. tajemnica przedsiębiorstwa).

Przychód rachunkowy osiągnięty przez Spółkę w roku rozliczeniowym poprzedzającym moment wydania decyzji, tj. w roku 2015, wyniósł (...) zł (dowód: pismo Spółki z dnia 22 grudnia 2016 r., k. 556 akt adm.), przy czym przychód rachunkowy z tytułu usług stacjonarnych wyniósł -(...) zł.

(dowód: pismo Spółki z dnia 28 grudnia 2016 r., k. 562 tajemnica przedsiębiorstwa).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wskazanych powyżej dokumentów znajdujących się w aktach sprawy, które nie były kwestionowane przez żadną ze stron postępowania i Sąd nie znalazł podstaw żeby im nie dać wiary.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Odwołanie nie zasługuje na uwzględnienie.

Sąd uznał, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonał prawidłowej subsumcji opisanego wyżej stanu faktycznego i wyciągnął prawidłowy wniosek, co do możliwości przypisania powodowi działań wypełniających dyspozycję art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym na datę wydania zaskarżonej decyzji. Zgodnie z tym przepisem zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przy czym przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami działanie przedsiębiorcy, w szczególności: nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W niniejszej sprawie nie budzi wątpliwości, że powód jest przedsiębiorcą i że podejmuje działania w obrocie z konsumentami. Pozostaje więc do rozstrzygnięcia kwestia, czy działania powoda, opisane w stanie faktycznym sprawy, są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami i czy naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

W niniejszej sprawie spełniona została przesłanka godzenia przez przedsiębiorcę w zbiorowe interesy konsumentów. Przesłanka ingerencji w „zbiorowe interesy konsumentów”, o istnieniu których nie świadczy suma interesów jednostkowych oznacza, że zakaz z art. 24 uokik obejmuje zachowania przedsiębiorcy, które można określić jako „generalne”, tj. dotyczące każdego konsumenta znajdującego się w określonej sytuacji. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład określonej grupy (T. Skoczny, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, 2014 r., System Informacji Prawnej Legalis). Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę. W praktyce orzeczniczej przyjmuje się, że ochrona ta obejmuje również ekonomiczne interesy konsumentów, zaś Sąd orzekający w niniejszym składzie pogląd ten podziela. Co do zasady, aby uznać zachowanie za naruszające zbiorowy interes konsumentów wystarczające jest, by zachowaniem przedsiębiorcy dotknięci byli jego faktyczni lub potencjalni klienci.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy konsumentów. Na praktyki Spółki mógł być narażony każdy konsument – potencjalny abonent (...).

W niniejszej sprawie doszło do naruszenia interesu gospodarczego konsumentów poprzez dopuszczenie się przez (...) S.A. stosowania bezprawnych praktyk zarówno w aspekcie ekonomicznym, jak i pozaekonomicznym.

Poprzez zastosowanie przez przedsiębiorcę mechanizmu (...) w sposób opisany w decyzji konsumenci mieli obowiązek ponosić opłaty abonamentowe przez kolejny okres związania umową, co oznaczało przymus skorzystania z oferty być

może mniej atrakcyjnej niż oferta konkurentów powoda przez okres na który umowa ulegała przedłużeniu lub zwrotu przyznanej ulgi. Aspekt pozaekonomiczny przejawiał się w tym, że konsument aby nie zwracać ulgi był zmuszony korzystać z usług operatora, z którym być może by już nie zawierał umowy lub kontynuował umowę, która mogła być dla niego zbędna.

O bezprawności w rozumieniu powołanego przepisu art. 24 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 niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszeń. Bezprawność jest także niezależna od wystąpienia szkody.

Oceny, czy w danej sytuacji mamy do czynienia z bezprawnym naruszeniem interesu konsumentów, dokonujemy na podstawie analizy, między innymi, regulacji określonych aktów prawnych, które swym działaniem naruszył przedsiębiorca.

W zaskarżonej decyzji Prezes UOKiK wskazał na działania powoda, które – w jego ocenie – stanowiły praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu prawidłowo ustalił, że działania te można również zakwalifikować jako nieuczciwe praktyki rynkowe.

Generalny zakaz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych zawarty został także w artykule 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, wdrażającej dyrektywę 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. (Dz. U. UE L nr 149, str. 22; dalej: Dyrektywa). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w art. 4 ust. 1 powołanej ustawy stosownie do którego, 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.

Przepis art. 4 ust. 1 upnpr definiuje nieuczciwą praktykę rynkową za pomocą klauzuli generalnej, stanowiąc, że jest nią praktyka sprzeczna z dobrymi obyczajami, w istotny sposób zniekształcająca lub mogąca zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi zwrot niedookreślony, który należy odnosić do ocen i norm postępowania w obrocie gospodarczym, będących wyznacznikami uczciwości kupieckiej. Chodzi tu zatem o dobre obyczaje handlowe, które są lub powinny być respektowane w działalności gospodarczej. Obyczaje, które określają pewien standard zachowań przedsiębiorców, zdeterminowany koniecznością zapewnienia ochrony pozostałym uczestnikom obrotu – w tym wypadku konsumentom. Zgodnie z poglądami judykatury, dobrym obyczajem jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka, oparty na regule postępowania zgodnego z zasadami etyki, moralności i aprobowanymi społecznie obyczajami. Do dobrych obyczajów zaliczyć należy, w szczególności, następujące wartości: uczciwość, szczerłość, lojalność, rzetelność i fachowość. Natomiast jako sprzeczne z dobrymi obyczajami należy rozumieć działania, które uniemożliwiają realizację tych wartości, w tym także działania prowadzące do dezinformacji lub wywołania u konsumenta błędnego mniemania, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równorzędności stron, czyli działania powszechnie uznawane za nieuczciwe, nierzetelne lub sprzeczne z akceptowanymi standardami postępowania. Przy czym wchodzi tu w grę nie tylko działania naruszające interesy ekonomiczne konsumenta, lecz również sytuacje, w których zostanie spowodowany u niego dyskomfort, próżny trud, wynikające z naruszenia prywatności, wygody, poczucia godności osobistej, nałożenia uciążliwych obowiązków, czy braku satysfakcji z zawarcia umowy określonej treści.

W niniejszej sprawie naruszenie dobrych obyczajów polegało na uniemożliwieniu konsumentowi zakończenia umowy przez upływ czasu, na który była zawarta bez podjęcia przez niego dodatkowych obowiązków mających na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas określony. Dobry obyczaj nakazywał umożliwienie konsumentowi dokonanie świadomego wyboru na etapie zawierania umowy co do sposobu przedłużania umowy zawartej na czas oznaczony, lub jej nieprzedłużania, a także udzielenie mu pełnych informacji dotyczących

wszystkich dostępnych opcji i ich konsekwencji. Tak określony dobry obyczaj w pełni wpisuje się w wymogi staranności zawodowej – profesjonalizmu i dobrej wiary przedsiębiorcy w toku podejmowania działalności zawodowej.

Sprzeczność przedmiotowej praktyki z dobrymi obyczajami przejawia się w wymaganiu podjęcia przez konsumenta określonych czynności i nieinformowaniu go, że taki obowiązek istnieje i w jaki sposób może być zrealizowany. Wskazać należy, że przed dniem 17 lutego 2016 r. żaden z wzorców wykorzystywanych w obrocie konsumenckim nie zawierał postanowienia odnoszącego się do sposobu, w jaki konsument może zapobiec automatycznemu przedłużeniu umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony. Umowa posługiwała się jedynie pojęciem wyrażenia innego oświadczenia woli przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, bez wskazania jego formy, sposobu złożenia czy zakresu, w jakim konsument może w ramach tego oświadczenia jednostronnie kształtować swoją sytuację w przypadku zakończenia okresu lojalnościowego. Rację ma pozwany twierdząc, że dopiero wzorce wprowadzone z dniem 17 lutego 2016 r. odnosiły się do kanału kontaktu, za pośrednictwem którego można dokonać zmiany w zakresie sposobu przedłużenia umowy. Wzorce te jednak w dalszym ciągu nie wskazują wprost dopuszczalnych przez Spółkę w praktyce wariantów zmiany (przedłużenie na czas nieoznaczony/wygaśnięcie wraz z końcem okresu zobowiązania).

Wskazać należy, że kwestionowane przez pozwanego umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych były zawierane na dwunasto- lub dwudziestoczwemiesięczne okresy, a konsument nie mógł na etapie zawierania umowy dokonać wyboru sposobu jej zakończenia, a był na niego przerzucony obowiązek podjęcia działań w celu niedopuszczenia do przedłużenia umowy na kolejny czas określony. Konsument mógł zatem nie pamiętać, o konieczności podjęcia takich działań i nie mógł od razu skonstruować umowy w sposób dla niego dogodny i nieuciążliwy – a to stanowiło działanie ze strony przedsiębiorcy naruszające dobre obyczaje.

Rację ma pozwany twierdząc, że zasady uczciwości kupieckiej wymagają, aby przedsiębiorca zapewnił konsumentowi pewne minimalne warunki, w których konsument będzie mógł zastanowić się nad samym wyborem, jak i jego konsekwencjami. Konsument powinien mieć możliwość otrzymania od Spółki oferty, obejmującej informację o warunkach, na których umowa uległa przedłużeniu, w tym cenę świadczonych usług czy wysokość udzielonej ulgi, która nie musi być udzielona w tej samej wysokości jak przy pierwszej zawieranej umowie. Decyzja dotycząca oferty przedsiębiorcy (jej przyjęcie lub odrzucenie) powinna być przez konsumenta podjęta w sposób świadomy i wyrażona poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli, które nie może zostać wywiedzione w sposób dorozumiany z braku złożenia przez konsumenta oświadczenia woli o treści przeciwnej (np. w sytuacji gdy konsument nie odbierze telefonu w ramach tzw. kontaktu utrzymaniowego).

W modelu (...) jaki obowiązywał w okresie pomiędzy 22 listopada 2010 r., a 14 maja 2014 r. w sytuacji braku oświadczenia konsumenta o nieprzedłużeniu umowy, albo oświadczenia o przedłużeniu umowy w zawartą na czas nieoznaczony przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta następowało automatyczne przedłużenie umowy na czas oznaczony w umowę na kolejny czas oznaczony. Wbrew twierdzeniom powoda naruszenie dobrego obyczaju polegało na tym, że zakończenie stosunku umownego dochodziło jedynie z inicjatywy konsumenta i to na niego był nałożony dodatkowy obowiązek pamiętania o konieczności złożenia stosownego oświadczenia. To, że teoretycznie konsument mógł to uczynić następnego dnia po zawarciu umowy nie zmienia faktu, że to on musiał podjąć dodatkowe działania. Ponadto nie można uznać, że jest to typowe zachowanie konsumenta podejmowanie decyzji co do zakończenia umowy lub jej przedłużenia zaraz po jej zawarciu, więc twierdzenia powoda w tym zakresie nie uzasadniają trafności zarzutów odwołania w tym zakresie.

Nie sposób zgodzić się z argumentami powoda, że taka konstrukcja umowy była korzystna dla konsumenta, bo pozwalała mu na zawarcie umowy na takich samych warunkach jak poprzednio, z utrzymaniem poprzednich promocji. Długość trwania umowy ten argument niweluje, bowiem po tak długim czasie na rynku mogą pojawić się o wiele bardziej atrakcyjne oferty. I jeżeli konsument nie podejmie aktywności umowa ulegnie przedłużeniu na dotychczasowych warunkach, co uniemożliwi mu wybór korzystniejszej oferty.

Rację ma pozwany twierdząc, że dopuszczalna jest w świetle kodeksu cywilnego konstrukcja automatycznego przedłużania umowy. Ale jednak aby nie naruszać to praw konsumenta musi być ono poprzedzone skutecznym przekazaniem konsumentowi informacji o automatycznym przedłużeniu umowy nie tylko przy zawieraniu umowy lecz również w okresie poprzedzającym konieczność złożenia takiego oświadczenia. Istotne jest również to, żeby rozwiązanie umowy nie pociągało za sobą konsekwencji finansowych dla konsumenta (obowiązku zwrotu ulgi przyznanej przy zawieraniu umowy).

Sąd nie podziela stanowiska pozwanego, że zgodne z ekonomicznym interesem konsumenta jest to, że nie zostawał on automatycznie pozbawiony usługi po upływie okresu obowiązywania umowy i że przedłużenie umowy następuje na warunkach dotychczas obowiązujących i zaakceptowanych przez konsumenta. Z uwagi na długi okres obowiązywania umowy i szeroki dostęp do różnych ofert na rynku w interesie konsumenta jest to, aby nie był on stawiany w sytuacji przymusowej przed zawarciem umowy (co do sposobu zakończenia stosunku umownego) i musiał w celu niedopuszczenia do jej automatycznego przedłużenia podejmować dodatkową aktywność. W interesie konsumenta jest, aby mógł w sposób nieskrępowany wybrać ofertę dla siebie najkorzystniejszą spośród tych, które są na rynku, włącznie z możliwością przedłużenia umowy u dotychczasowego operatora nie będąc związanym umową, która uległa automatycznemu przedłużeniu w taki sposób jak przyjął to powód w umowach zawieranych z konsumentami.

Sąd Okręgowy podziela w całości rozważania pozwanego, co do przyjętego modelu przeciętnego konsumenta. W myśl ustawowej definicji zawartej w art. 2 pkt 8 upnpr, przeciętny konsument, to konsument, 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.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy należy stwierdzić, że rację ma pozwany, że brak jest podstaw do wyróżniania - w świetle kwestionowanej praktyki - szczególnej grupy konsumentów, których działanie Spółki mogło dotyczyć. Grupę kontrahentów Spółki tworzą bowiem osoby dorosłe (tylko takie mogą być stroną umowy ze Spółką) zainteresowane korzystaniem z usług telekomunikacyjnych, które znajdują się w obszarze świadczenia usług przez (...), a zatem na terenie całego kraju, w obszarach, gdzie Spółka oferuje dostęp do sieci stacjonarnej.

Rację ma pozwany twierdząc, że przeciętny konsument może - często po upływie kilku lat od zawarcia umowy - nie pamiętać, jaki model przedłużenia umowy przyjęty został przez przedsiębiorcę, z którym ma zawartą umowę. Na rynku usług telekomunikacyjnych powszechną praktyką, w sytuacji niezłożenia przez konsumenta oświadczenia o braku woli kontynuowaniu umowy, jest automatyczne przedłużenie umowy na czas nieoznaczony. Konsument więc, mając świadomość istnienia takiej praktyki, może nie złożyć żadnego oświadczenia woli (o rezygnacji z kontynuowania umowy bądź o zgodzie na przedłużenie umowy na czas nieoznaczony), będąc przekonany, że może to zrobić w każdym momencie po upływie terminu, na jaki umowa pierwotna została zawarta, bez ponoszenia finansowych konsekwencji.

Tymczasem w przypadku konstrukcji umowy przyjętej przez powoda brak aktywności konsumenta skutkować będzie bądź obowiązkiem ponoszenia przez niego opłat abonamentowych przez kilkunastomiesięczny okres dodatkowy, bądź obowiązkiem zwrotu udzielonej ulgi, zgodnie z art. 57 ust. 6 PT, w sytuacji jednostronnego rozwiązania umowy przez konsumenta, wobec którego nastąpiło automatyczne przedłużenie umowy. Przeciętny konsument ma prawo nie zorientować się, że poza tym skutkiem w przypadku automatycznego przedłużenia umowy o kolejny czas oznaczony, może mieć utrudnione lub uniemożliwione skorzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług, o którym mowa w art. 57 ust. 5 PT.

Co do umów zawartych po 15 maja 2014 r. konsument miał możliwość na etapie zawierania umowy podjęcia decyzji co do tego, co stanie się z jego umową po upływie okresu na który została zawarta. Mógł zdecydować o zakończeniu umowy lub przedłużeniu jej na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony. Jednak praktyka automatycznego

przedłużania umowy zawartej na czas oznaczony w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania konsumenta trwała w stosunku do konsumentów, którzy zawarli lub przedłużyli umowę o świadczenie usług w okresie od 15 maja 2014 do dnia 31 maja 2016 r. za pośrednictwem infolinii (...) i umowy te przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta – nie zostały zmienione za pośrednictwem strony internetowej lub w salonie (...). Chodzi o konsumentów, którzy na etapie zawierania umowy albo w ramach procesu utrzymaniowego nie byli informowani o możliwości dokonania wyboru sposobu przedłużenia umowy, a tym samym postanowienie o automatycznym przedłużeniu umowy zostało wskazane w ich umowach w sposób domyślny, a nie zgodnie z ich wyraźnym wyborem. Chodzi także o konsumentów, którym informacja była przekazywana w taki sposób, aby dokonali wyboru opcji automatycznego przedłużenia umowy na czas określony, jako opcji dla nich korzystniejszej. Dotyczy to przypadków telefonicznego kanału sprzedażowego. Pomimo, że istniały w tym zakresie skrypty, z których wynikało, w jaki sposób klient miał być informowany o sposobie przedłużenia lub zakończenia umowy. Skrypty te nie przewidywały jednak przekazania konsumentom informacji o konsekwencjach wyboru przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji jej późniejszego wypowiedzenia przed upływem okresu na jaki została przedłużona (obowiązek zwrotu ulgi). Przede wszystkim jednak wskazać należy, że rozmowy sprzedażowe były prowadzone przez konsultantów w taki sposób, żeby klient wybierał opcję automatycznego przedłużania umowy co do umów zawieranych lub przedłużanych w tym okresie. Świadczą o tym nagrania znajdujące się w aktach administracyjnych (przywołane w stanie faktycznym). Z uwagi na to, że przykłady te nie miały charakteru jednostkowego, tylko były to działania powtarzalne, trafnie Prezes UOKiK uznał, że istniała sprzeczna z prawem praktyka opisana w punkcie I decyzji. Zmiana nastąpiła dopiero co do umów zawieranych od czerwca 2016 r., bowiem od tej daty informacja przekazywana konsumentowi dawała mu możliwość efektywnego wyboru co do sposobu rozwiązania lub przedłużenia umowy. Sąd zatem nie podzielił zarzutu sformułowanego w punkcie 1 odwołania.

Sąd Okręgowy nie podzielił zarzutów podniesionych w punktach II, III i IV odwołania. Rację ma pozwany twierdząc, że istota zarzutu została jednoznacznie przedstawiona w postanowieniu o wszczęciu postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, a następnie została wydana spójna z tymi zarzutami decyzja. Powód w trakcie postępowania administracyjnego nadsyłał pisma i dokumenty świadczące o tym, że zrozumiał treść tego postanowienia i odnosił się do zarzutu w sposób adekwatny do jego treści. Postanowienie o wszczęciu postępowania zgodne jest z treścią art. 48 u.o.k.ik. zawiera wszystkie podmiotowo i przedmiotowo konieczne elementy, włącznie we wskazaniem podstawy prawnej zarzutów, które później znalazły odzwierciedlenie w decyzji zaskarżonej w niniejszym postępowaniu. Postanowienie to zawierało uzasadnienie i zostało doręczone powodowi, który miał możliwość przedstawiania dowodów i odniesienia się do stawianych mu zarzutów, co zresztą w toku postępowania czynił.

Wbrew zarzutom odwołania pozwany nie postawił powodowi innego zarzutu w decyzji niż zostało to określone w postanowieniu o wszczęciu postępowania – wprowadzania konsumentów w błąd w zakresie informowania ich o dostępnych sposobach przedłużenia umowy. Okoliczność ta badana była jako przesłanka do stwierdzenia praktyki z art. 24 ust 2 pkt 3 u.o.k.ik., co znalazło wyraz w uzasadnieniu decyzji. Prezes UOKiK przedstawił w uzasadnieniu decyzji mechanizm działania nakierowany na doprowadzenie do automatycznego przedłużaniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta. Działania te różniły się w poszczególnych okresach czasu, co omówiono powyżej. Rację ma pozwany, że przedmiotem postępowania nie było zakwestionowanie określonego postanowienia wzorca umowy, ale stosowanego przez powoda określonego mechanizmu działania, a jedynie jednym z elementów tego mechanizmu była konstrukcja umowy zawieranej z konsumentem. W żadnym miejscu decyzji pozwany nie uznał wzorca zawierającego automatyczne przedłużanie umowy za abuzywny. Wręcz przeciwnie, pozwany wyraźnie stwierdził, że „umowa na czas oznaczony nie musi bezwzględnie ulegać rozwiązaniu z końcem okresu, na jaki została zawarta. Dopuszczalne jest bowiem automatyczne jej przedłużenie w umowę na czas nieoznaczony na podstawie stosownych postanowień umowy, jeśli konsument nie złoży przeciwnego oświadczenia, pod warunkiem jednak skutecznego przekazania konsumentowi informacji o automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieoznaczony nie tylko przy zawieraniu umowy, lecz także w okresie poprzedzającym termin na złożenie ww. oświadczenia”. (k.34 decyzji). Sprzeczność z prawem zarzucanej praktyki przejawiała się w wielu działaniach nakierowanych na osiągnięcie

określonego celu: automatycznego przedłużenie umowy zawartej na czas oznaczony na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta.

Z tych względów Sąd uznał zarzuty z punktów II, III, IV odwołania za niezasadne.

Co do zarzutu podniesionego w punkcie V odwołania wskazać należy, że z art. 27 ustawy okik wynika, że nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. Prezes UOKiK wydaje wówczas decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania. Ciężar udowodnienia okoliczności, o zaprzestaniu stosowania praktyki spoczywa na przedsiębiorcy. Zgodnie z tym, co stwierdzono powyżej nie można przyjąć, że z dniem 15 maja 2014 r. doszło do zaniechania stosowania praktyki opisanej w punkcie I decyzji. Zmiana wzorców umownych wprowadzona przez przedsiębiorcę nie doprowadziła do zmiany działania mechanizmu automatycznego przedłużania umów, w przypadku braku działania ze strony konsumenta, co opisano wyżej. Konsument miał możliwość na etapie zawierania umowy podjęcia decyzji co do tego, co stanie się z jego umową po upływie okresu na który została zawarta. Jednak praktyka automatycznego przedłużania umowy zawartej na czas oznaczony w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania konsumenta trwała w stosunku do konsumentów, którzy zawarli lub przedłużyli umowę o świadczenie usług w okresie od 15 maja 2014 do dnia 31 maja 2016 r. za pośrednictwem infolinii (...) i umowy te przed zadziałaniem mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy w umowę na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku działania ze strony konsumenta – nie zostały zmienione za pośrednictwem strony internetowej lub w salonie (...). Dotyczy to zarówno konsumentów, którzy na etapie zawierania umowy albo w ramach procesu utrzymaniowego nie byli informowani o możliwości dokonania wyboru sposobu przedłużenia umowy, a tym samym postanowienie o automatycznym przedłużeniu umowy zostało wskazane w ich umowach w sposób domyślny, a nie zgodnie z ich wyraźnym wyborem, jak i konsumentów, którym informacja była przekazywana w taki sposób, aby dokonali wyboru opcji automatycznego przedłużenia umowy na czas określony, jako opcji dla nich korzystniejszej. Dotyczy to przypadków telefonicznego kanału sprzedażowego. Rozmowy sprzedażowe były prowadzone przez konsultantów w taki sposób, żeby klient wybierał opcję automatycznego przedłużania umowy co do umów zawieranych lub przedłużanych w tym okresie. Przypadki te, jak wskazano wyżej nie miały charakteru jednostkowego.

Co do kolejnej daty wskazanej przez powoda, wskazującej zaniechanie stosowania praktyki czyli 1 czerwca 2016 r. to, że Sąd Okręgowy podziela stanowisko Prezesa UOKiK, że z tą datą nastąpiło zaniechanie praktyki wobec nowych abonentów spółki, jednak na dzień wydania decyzji Spółka w dalszym ciągu stosowała mechanizm automatycznego przedłużania umów zawartych na czas oznaczony w umowy na kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta w stosunku do dotychczasowych abonentów spółki, to znaczy tych, którzy na etapie zawierania umowy albo w ramach procesu utrzymaniowego nie byli informowani o możliwości dokonania wyboru sposobu przedłużenia umowy, a tym samym postanowienie o automatycznym przedłużeniu umowy zostało wskazane w ich umowach w sposób domyślny, a nie zgodnie z ich wyraźnym wyborem. A zatem nie można przyjąć zaniechania stosowania praktyki również po 1 czerwca 2016 r.

Odnosnie do zarzutów naruszenia przepisów postępowania administracyjnego Sąd Okręgowy podziela utrwalone w judykaturze stanowisko, iż zasadniczo tego typu zarzuty są nieskuteczne przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, ponieważ Sąd ten nie może ograniczyć sprawy wynikającej z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu tylko do funkcji sprawdzającej prawidłowość postępowania administracyjnego, które poprzedza postępowania sądowe. Celem postępowania nie jest przeprowadzenie kontroli postępowania administracyjnego, ale merytoryczne rozstrzygnięcie sprawy, której przedmiotem jest spór między stronami powstający dopiero po wydaniu decyzji przez Prezesa Urzędu. Postępowanie sądowe przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest postępowaniem kontrydaktoryjnym, w którym uwzględnia się materiał dowodowy zebrany w postępowaniu administracyjnym, co nie pozbawia jednak stron możliwości zgłoszenia nowych twierdzeń faktycznych i nowych dowodów, według zasad obowiązujących w postępowaniu odrębnym w sprawach gospodarczych. Sąd antymonopolowy jest sądem cywilnym i prowadzi sprawę cywilną, wszczętą w wyniku wniesienia odwołania od decyzji Prezesa Urzędu, w tym wypadku Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, według reguł kontrydaktoryjnego postępowania cywilnego,

a nie sądem legalności decyzji administracyjnej, jak to czynią sądy administracyjne w postępowaniu sądowno-administracyjnym. Tylko takie odczytanie relacji pomiędzy postępowaniem administracyjnym i postępowaniem sądowym może uzasadniać dokonany przez racjonalnego ustawodawcę wybór między drogą postępowania cywilnego i drogą postępowania sądowno-administracyjnego dla wyjaśnienia istoty sprawy (por. np.: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 29 maja 1991 r., sygn. akt III CRN 120/91; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 7 października 1998 r., sygn. akt I CKN 265/98; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 11 sierpnia 1999 r., sygn. akt I CKN 351/99; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 stycznia 2001 r., sygn. akt I CKN 1036/98; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 września 2005 r., sygn. akt III SZP 2/05). Sąd Okręgowy uznaje, że nawet gdyby przyjąć, że w postępowaniu administracyjnym doszło do uchybień proceduralnych, to zarzuty w tym zakresie nie mogą być skuteczne, o ile uchybienia te mogą być sanowane w toku postępowania sądowego mającego na celu merytoryczne rozstrzygnięcie sporu, bowiem tutejszy Sąd zobowiązany jest do wszechstronnego zbadania wszystkich istotnych okoliczności sprawy, przy uwzględnieniu zasad rozkładu ciężaru dowodu i obowiązku stron w postępowaniu dowodowym.

Co do zarzutu naruszenia przepisów koncentrujących się wokół zasad zaufania do organów władzy publicznej i lojalności tych organów w stosunku do obywateli, to w niniejszej sprawie po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i po jego wstępnych ustaleniach niezwłocznie zostało wszczęte postępowanie o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które było prowadzone w sposób konsekwentny i wyczerpujący. Fakt, że propozycje porozumienia przedstawiane przez powoda w toku postępowania nie zostały zaakceptowane przez Prezesa UOKiK nie świadczy o tym, że doszło do naruszenia art. 13 kpa. Brak jest także dowodów na to, że pozwany akceptował działania powoda zmierzające do wprowadzenia zmian korzystnych dla klientów, a następnie uznał je za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Pozwany pozytywnie odnosił się do zmian wprowadzonych we wzorcach umów, jednak wskazywał, że możliwość określenia preferencji przez konsumenta musi być realna, zapewniana konsumentowi w każdej sytuacji zawierania i przedłużania umowy. Po ustaleniu, że pomimo wprowadzenia skryptów dla konsultantów obsługujących klientów telefonicznie w dalszym ciągu praktyka nie uległa zmianie i konsumenci byli informowani o kwestiach związanych z przedłużeniem umowy w taki sposób, żeby wybierać opcję automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas określony nie zostało przyjęte zobowiązanie zaproponowane przez powoda. Nie można też przyjąć, że przedsiębiorcy wyznaczano w toku postępowania zbyt krótkie terminy, były one zresztą na jego wniosek kilkakrotnie przedłużane w trakcie postępowania.

Reasumując, Sąd nie podzielił zarzutu odwołania podniesionego w punkcie VI.

Odnośnie do zarzutu podniesionego w punkcie VII odwołania to, zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy okik Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24.

Zgodnie z art. 26 ust 2 w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

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

Zgodnie z art. 26 ust 4 środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Wskazać też należy, że ust 3 i 4 tego wprowadzono nowelizacją ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. i weszły one w życie z dniem 17 kwietnia 2016 r. Zgodnie z brzmieniem art. 7 ustawy nowelizującej w przypadku spraw wcześniej wszczętych stosuje się przepisy dotychczasowe. Nie ulega jednak wątpliwości, że również przed nowelizacją doktryna i orzecznictwo odwoływały się do kryteriów zawartych w zmienionym art. 26 ust. 4 uokik.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK nałożył na przedsiębiorcę 7 środków usunięcia trwających skutków naruszenia, które w zależności od grupy konsumentów polegają na: zwrocie uiszczonych kwot w przypadku konsumentów obciążonych obowiązkiem zwrotu przyznanej ulgi wobec rozwiązania umowy przed upływem okresu na jaki umowa

została zawarta lub w przypadku rozwiązania umowy z winy konsumenta, zaniechaniu pobierania kwot stanowiących zwrot przyznanej ulgi, w przypadku niewykonania tego obowiązku przez konsumenta, umożliwienia konsumentom, co do których nastąpiło automatyczne przedłużenie umowy jej wypowiedzenia bez obowiązku zwrotu przyznanej ulgi, ponadto poinformowaniu konsumentów o tych środkach określonych w decyzji poprzez przesłanie im pisemnej informacji i opublikowanie informacji na stronie internetowej przedsiębiorcy. Ponadto Prezes UOKiK nakazał przedsiębiorcy opublikowanie decyzji na stronie internetowej powoda. W ocenie Sądu nałożone obowiązki spełniają kryteria proporcjonalności i adekwatności do skutków naruszeń. Trafne było podzielenie konsumentów na grupy w zależności od sytuacji w której się znajdują. Jedni bowiem byli wykonali obowiązek nałożony przez przedsiębiorcę zwrotu przyznanej ulgi i w stosunku do tych konsumentów Prezes UOKiK trafnie zastosował środek w postaci zwrotu wpłaconych środków, inni z kolei byli tym obowiązkiem obciążeni, ale jeszcze go nie wykonali. Wówczas adekwatnym środkiem było zobowiązanie do zaniechania dochodzenia zwrotu tych środków. Adekwatne do skutków naruszenia było również zobowiązanie przedsiębiorcy do poinformowania konsumentów o możliwości wypowiedzenia umowy bez konsekwencji zwrotu przyznanej ulgi w sytuacji automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony bez aktywności po stronie konsumenta.

Aby te środki mogły odnieść pozytywny skutek w stosunku do konsumentów, w stosunku do których stosowano praktyki naruszające ich interesy konieczne było przekazanie im informacji w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią uprawnień, które im przysługują. Jednocześnie środki te nie wiążą się dla przedsiębiorcy z nieuzasadnionymi kosztami i nie niosą dla niego zbędnego uszczerbku finansowego.

Wskazać też należy, że wbrew zarzutom odwołania środków zaproponowanych przez powoda nie można uznać za takie, które zmierzają do usunięcia trwających skutków naruszenia, bowiem nie obejmowały wszystkich konsumentów, których dotknęły skutki praktyki stosowanej przez powoda. Zasadnie pozwany w tym zakresie wskazuje na tych konsumentów, których umowa uległa automatycznemu przedłużeniu na czas określony i którzy w przypadku woli rozwiązania umowy zobowiązani byłiby do zwrotu otrzymanej ulgi.

Trafnie powód powołuje się na to, że określenie środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest fakultatywne, ale w ocenie Sądu z uwagi na zakres i sposób naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zastosowane środki były konieczne do usunięcia skutków i proporcjonalne do stwierdzonej praktyki i ocena dokonana w tym zakresie przez Prezesa UOKiK jest zasadna.

Nie można zgodzić się z argumentem podniesionym przez powoda, że pozwany określając środki usunięcia trwałych skutków naruszenia ingeruje w stosunki cywilnoprawne powoda z poszczególnymi konsumentami. W decyzji określono środki w stosunku do całej zbiorowości konsumentów, których łączyły określone stosunki umowne z powodem dzieląc ich na grupy, jak to wskazano wyżej. Decyzja tak skonstruowana w żaden sposób nie przesądza o istnieniu stosunku cywilnoprawnego z poszczególnymi konsumentami.

Odnosząc się do zarzutu braku proporcjonalności nałożonych środków w odniesieniu do decyzji, które zapadły w innych postępowaniach wskazać należy, że o zastosowanych środkach decydują okoliczności danej sprawy i z uwagi na zindywidualizowany charakter każdej sprawy nie można uznać tego zarzutu za trafny.

Z tych względów Sąd nie podzielił zarzutów podniesionych w punkcie VII odwołania.

Z uwagi na to, że praktyka zarzucona w niniejszej sprawie (...)SA w W. wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, Prezes UOKiK był uprawniony do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej za stosowanie tej praktyki, uwzględniając art. 3 i art. 7 przepisów nowelizujących ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów z 2014 i 2016 r. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, 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 praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24. Wskazany przepis wskazuje wprawdzie na fakultatywność wymierzania kar, niemniej jednak odstępianie od nałożenia kary

powinno mieć miejsce w wyjątkowym przypadku, który zdaniem Sądu, nie wystąpił w rozpatrywanej sprawie. Sąd Okręgowy w pełni podziela ocenę pozwanego, zarówno co do zasadności orzeczenia kar, jaki i ich wysokości.

Zgodnie z art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej Prezes UOKiK uwzględni w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy (uwzględniając art. 3 i art. 7 przepisów nowelizujących ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów z 2014 i 2016 r.). Ustalając wysokość kar pieniężnych zgodnie z ust. 1 Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 uokik).

W ocenie Sądu Okręgowego, kara wymierzona powodowej Spółce za naruszenie zakazu stosowania praktyk antykonsumenckich uwzględni wszystkie kryteria wskazane w przywołanym przepisie prawa.

W ocenie Sądu Okręgowego naruszenie zasady proporcjonalności przy wymierzeniu kary nie zasługuje na uwzględnienie z uwagi na treść art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik (w brzmieniu mającym zastosowanie do zaskarżonej decyzji – z uwzględnieniem art. 4 i art. 7 przepisów nowelizujących z 2014 i 2016 r.). Przepis ten nakazuje uwzględnienie przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. A zatem należało uwzględnić cały przychód osiągnięty przez powoda w roku 2015, co też uczynił Prezes UOKiK w zaskarżonej decyzji. Maksymalna kara w niniejszej sprawie mogłaby wynosić (...)zł. Kwotę bazową służącą do obliczenia kary przyjęto w wysokości (...) przychodu osiągniętego przez spółkę – a zatem (...) zł. Jako okoliczność obciążającą trafnie przyjęto znaczny zasięg naruszenia – dotarcie z ofertą do bardzo dużej liczby konsumentów, o czym była mowa wcześniej. Skutkowało to podwyższeniem kwoty bazowej o 20 %. Mała liczba reklamacji związanych ze zwrotem ulgi i stosunkowo niski wskaźnik liczby konsumentów objętych obowiązkiem jej zwrotu nie jest wyznacznikiem nieznacznego zakresu praktyki. O jej dużym zakresie świadczą liczby zawartych umów, zawierających zakwestionowane zapisy o czym była mowa powyżej. Ponadto trafnie Prezes UOKiK wskazał na to, że postępowanie nie dotyczyło nakładania obowiązku zwrotu ulgi, ale stosowanego przez powoda mechanizmu automatycznego przedłużania umów na czas oznaczony, o kolejny czas oznaczony w sytuacji braku aktywnego działania ze strony konsumenta, co rodziło konieczność trwania w stosunku umownym przez nawet dwa lata pod zagrożeniem poniesienia dodatkowych konsekwencji finansowych. Na niski wskaźnik skarg wpływa także niski poziom świadomości konsumentów, którzy nie podejmują działań w obronie ich praw z uwagi na brak świadomości prawnej lub z powodu przeświadczenia o przewadze przedsiębiorcy, który posiadając profesjonalną obsługę prawną potrafi skutecznie przeciwdziałać uwzględnieniu ich roszczeń czy skarg.

Nietrafny jest zarzut nieuwzględnienia działań podjętych przez powoda w celu dobrowolnego usunięcia naruszenia oraz faktu zaprzestania praktyki z dniem 15 maja 2014 r. Prezes UOKiK uwzględnił działania podjęte przez powoda w reakcji na wszczęcie postępowania poprzez podjęcie działań mających na celu zaprzestanie praktyki, które nie doprowadziły jednak do jej pełnego zaprzestania. Za takie działania Prezes uznał zmiany wprowadzone 15 maja 2014 r. do procesów zawierania nowych umów oraz tak zwanych procesów utrzymaniowych, które jednak nie doprowadziły wbrew temu, co twierdzi powód do zaprzestania stosowania praktyki, o czym była mowa wyżej.

Prezes UOKiK nie uwzględnił współpracy powoda w toku prowadzonego postępowania z uwagi na to, że informacje przekazane w toku postępowania dotyczące procedury przedłużania umów przez telefon i wdrożenia instrukcji zawartej w skryptach po zweryfikowaniu okazały się nieprawdziwe, a praktyka przeprowadzania rozmów sprzedażowych okazała się odmienna od tego, co przekazała powodowa spółka, o czym była mowa powyżej. Sąd nie uwzględnił zatem zarzutu podniesionego w punkcie VIII odwołania.

Z tych wszystkich względów, na podstawie art. 479^{31a} § 1 k.p.c., Sąd oddalił odwołanie wobec braku podstaw do jego uwzględnienia.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o - wyrażoną w art. 98 § 1 k.p.c. - zasadę odpowiedzialności za wynik procesu przyjmując, że na koszty należne pozwanemu, jako stronie wygrywającej sprawę, złożyło się wynagrodzenie pełnomocnika procesowego w wysokości 720 zł, zasądzono na podstawie § 14 ust. 2 pkt 1 Rozporządzenia Ministra

Sprawiedliwości z 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych w brzmieniu ustalonym z dniem 26 października 2016 r.

SSO Ewa Malinowska