

Sygn. akt XVII AmA 34/21



WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 stycznia 2023 r.

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

Przewodniczący – **Sędzia Sądu Okręgowego Ewa Malinowska**

Protokolant – Sekretarz sądowy Joanna Nande

po rozpoznaniu 17 stycznia 2023 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) S.A. z siedzibą w W.

przeciwko **Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania (...) S.A. z siedzibą w W. od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów z 8 grudnia 2020 r. Nr (...)

1. oddała odwołanie;
2. zasądza od (...) S.A. w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 720 (siedemset dwadzieścia) złotych z tytułu zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

SSO Ewa Malinowska

XVII AmA 34/21

Uzasadnienie (tajemnica przedsiębiorstwa)

Decyzją z 8 grudnia 2020 r. Nr (...) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 1076 i 1086); po przeprowadzeniu postępowania wszczętego z urzędu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w W. polegające na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, przez osoby działające w imieniu i na rzecz (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W., w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) Spółką Akcyjną z siedzibą w W., a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), wskutek czego narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086);
2. niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz

załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co stanowi naruszenie art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 287) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086);

i stwierdza się zaniechania ich stosowania z dniem 30 czerwca 2020 r.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 1076 i 1086); po przeprowadzeniu postępowania wszczętego z urzędu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

nakłada na (...) Spółkę Akcyjną z siedzibą w W. środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określonych w punkcie I sentencji decyzji, według następujących zasad:

1. poinformowania - w terminie nie później niż 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - wszystkich konsumentów, którzy od dnia 1 stycznia 2018 r. do dnia 30 czerwca 2020 r. zawarli z (...) S.A. z siedzibą w W. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (bez względu na to, czy umowy te zostały rozwiązane czy nadal obowiązują) o stwierdzonych przez Prezesa UOKiK w pkt I sentencji niniejszej decyzji praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów w formie pisma zawierającego informację o wydaniu niniejszej decyzji przez Prezesa UOKiK wraz z informacją (czcionką pogrubioną), że decyzja ta dotyczy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz jest prawomocna, a także że:

„Prezes UOKiK uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w W. polegające na:

-wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, przez osoby działające w imieniu i na rzecz (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W., w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) Spółką Akcyjną z siedzibą w W., a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, wskutek czego narusza ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

-niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co stanowi naruszenie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsument, a tym samym narusza ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 30 czerwca 2020 r.

Jednocześnie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w niniejszej decyzji. Sąd powszechny związany jest bowiem decyzją Prezesa Urzędu w zakresie stwierdzenia tych praktyk.

Decyzja Prezesa UOKiK została udostępniona na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

Informacja przekazywana konsumentom będzie:

- w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką w rozmiarze co najmniej 11, kolorze czarnym i rodzaju Times New Roman,

- dostarczona konsumentom za pomocą korespondencji listownej (listów zwykłych).

2. opublikowania na oficjalnej stronie internetowej (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w W. (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa znajdująca się pod adresem (...)) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 08.12.2020 r. Nr RLU (...) uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w W. polegające na:

- wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów przez osoby działające w imieniu i na rzecz (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w W., w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, poprzez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości dotyczyły zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) Spółką Akcyjną z siedzibą w W., a tym samym zmiany usługodawcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), wskutek czego narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086);

- niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co stanowi naruszenie art. 15 ust.

1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 287) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086),

i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 30 czerwca 2020 r.

Treść decyzji Nr (...) dostępna jest na stronie: www.uokik.gov.pl”;

w ten sposób, że:

- ww. oświadczenie powinno zostać umieszczone na stronie głównej i być utrzymywane przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej oraz powinno być napisane:
- z zastosowaniem czarnej czcionki (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),
- zamieszczone w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px, tak aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki, tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10 px pomiędzy tekstem a ramką,
- w górnej części strony głównej domeny (...) z możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 1076 i 1086), po przeprowadzeniu postępowania wszczętego z urzędu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

nakłada na (...) Spółkę Akcyjną 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.1 sentencji decyzji, karę pieniężną w wysokości **4 207 204 zł**, płatną do budżetu państwa;

2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji decyzji, karę pieniężną w wysokości **4 207 204 zł**, płatną do budżetu państwa.

(decyzja k. 6-23)

Powód (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W. wniósł odwołanie od tej decyzji zaskarżając ją w całości. Zaskarżonej decyzji zarzucił:

1) naruszenie przepisów prawa materialnego, to jest:

a) art. 24 ust. 1 w związku z ust. 3 uokik poprzez **błędne ustalenie** - w odniesieniu do okoliczności faktycznych niniejszej sprawy - **zakresu znaczenia pojęć „zbiorowy interes konsumentów ”**, a w konsekwencji błędne przyjęcie, że zachowanie Powoda, polegające na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do tożsamości podmiotu, z którym konsument zawiera umowę i charakteru tych umów oraz niewydawaniu konsumentom dokumentów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku - jako sprzeczne z prawem i dobrymi obyczajami - stanowiły naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, podczas, gdy w przedmiotowej sprawie **doszło wyłącznie do naruszenia indywidualnych interesów konsumentów**;

b) art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym [tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 z późn. zm., dalej: „**upnpr**”] w związku żart. 5 ust. 1 i ust 2 pkt 1

upnpr poprzez błędne przyjęcie, że pomimo dostatecznie wyraźnego informowania konsumentów o tożsamości podmiotu, z którym konsument zawiera umowę i charakterze tych umów, doszło do wprowadzenia konsumenta w błąd, który to konsument- gdyby miał świadomość, iż zawiera umowę z podmiotem innym niż dotychczasowy dostawca usług telekomunikacyjnych - mógłby zdecydować się nie zawierać tej umowy, a w konsekwencji stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, podczas, gdy **konsumentom byli poinformowani, z jakim podmiotem zawierają umowę i jaki charakter ma zawierana umowa;**

c) art. 24 ust. 1 uokik w związku z ust. 2 i ust 3 uokik poprzez błędne przyjęcie, że zachowanie przedstawicieli handlowych Powoda [„Przedstawiciele”], polegające na rzekomym wprowadzaniu konsumentów w błąd co do tożsamości dostawcy telekomunikacyjnego i niewydawaniu konsumentom dokumentów-umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, naruszyło zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowiło praktykę rynkową naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, podczas gdy **konsumentom - ze względu na wyraźny sposób oznakowania samochodów służbowych Przedstawicieli i treść umów - byli poinformowani, z jakim podmiotem zawierają umowę i otrzymali egzemplarze dokumentów-umów;**

d) art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik poprzez **bezpodstawne przyjęcie, że zachodzą przesłanki do nałożenia kary pieniężnej na Powoda**, podczas gdy okoliczności sprawy wskazują na brak popełnienia przez Powoda czynów nieuczciwych praktyk rynkowych / praktyki rynkowej

naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zarzuconych Powodowi w Decyzji, upoważniających Pozwanego do nałożenia kary na Powoda na gruncie uokik;

ewentualnie:

- e) art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik w związku z art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik poprzez ich błędne zastosowanie polegające na uwzględnieniu przy dokonywaniu oceny i wymiaru kary w odniesieniu do zakwestionowanych praktyk **winy umyślnej** po stronie Powoda;
- f) art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik w związku z ust. 3 pkt 1 b) i d) uokik poprzez ich błędne zastosowanie polegające na nałożeniu Decyzją ewentualnie:
- g) art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik w związku z art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik poprzez ich błędne zastosowanie polegające na uwzględnieniu przy dokonywaniu oceny i wymiaru kary w odniesieniu do zakwestionowanych praktyk **winy umyślnej** po stronie Powoda;
- h) art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik w związku z ust. 3 pkt 1 b) i d) uokik poprzez ich błędne zastosowanie polegające na nałożeniu Decyzją każdej z kar w **nadmiernej wysokości**;
- i) art. 111 ust. 3 pkt 1 lit c) uokik poprzez jego niezastosowanie polegające na pominięciu faktu **krótkiego okresu** stosowania zarzucanej praktyki - nieuwzględnieniu okoliczności łagodzących przy ustalaniu wymiaru kar ustalonych w Decyzji;
- j) przy ustalaniu wymiaru kar ustalonych w Decyzji;

a ponadto:

2) naruszenie przepisów postępowania, mających istotny wpływ na wynik postępowania, to jest:

a) art. 77 § 1 k.p.a. w związku z art. 7 k.p.a. poprzez brak zebrania i rozpatrzenia w sposób wystarczający całego materiału dowodowego niezbędnego do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, polegający w szczególności na nieuwzględnieniu przez Pozwanego przekazanych mu informacji i dokumentów, w szczególności przykładowych umów zlecenia zawieranych przez Powoda z Przedstawicielami, Kodeksu Etycznego Powoda, regulaminu wynagradzania i zasad pozyskiwania Umów na Usługi grupy kapitałowej (...) S.A. dla Przedstawiciela Handlowego, a w konsekwencji - **błędym uznaniu, że istniał określony inkryminowany model zawierania umów przez Przedstawicieli, który Powód akceptował lub też godził się na taki model, a który przynosił mu korzyści**, co w ocenie Pozwanego wskazuje na umyślność działania Powoda, podczas, gdy:

- i. usługi świadczone przez Powoda na podstawie umów zawieranych z konsumentami w wyniku wizyty Przedstawicieli u konsumentów stanowią niewielki procent działalności prowadzonej przez Powoda;
- ii. większość skarg dotyczących wprowadzenia konsumentów przez Przedstawicieli Powoda w błąd co do tożsamości podmiotu, z którym konsumenci zawarli umowy, wynikało z działalności kilku Przedstawicieli;
- iii. Powód zakończył współpracę z Przedstawicielami, z których działalnością była związana znaczna ilość skarg lub w związku z postępowaniem, w których zostały złożone skargi do miejskich/powiatowych rzeczników konsumenta nawet przez niewielką liczbę konsumentów (1-2 konsumentów), o ile okoliczności danego przypadku wskazywały na nadużycia ze

strony Przedstawiciela;

- iv. Kodeks Etyczny Powoda i umowy zlecenia zawarte przez Powoda z Przedstawicielami **wprost zakazywały wprowadzania klientów w błąd** co do tożsamości podmiotu, który reprezentują Przedstawiciele Powoda;
 - v. każdy Przedstawiciel zapoznał się z Kodeksem Etycznym i zobowiązał się do jego stosowania;
 - vi. system wynagradzania Przedstawiciel Powoda został tak skonstruowany, aby premiować skutecznie zawarte umowy i przewidywał cofnięcie prowizji należnej Przedstawicielowi za pozyskanie nowego klienta w przypadku rezygnacji klienta z zawartej umowy w ciągu pierwszych miesięcy do dnia zawarcia umowy;
 - vii. Powód zgodził się na rozwiązanie umów również z tymi konsumentami, którzy zgłosili żądanie rozwiązania umowy po upływie terminu na wykonanie prawa odstąpienia przez konsumenta, a którzy złożyli reklamacje dotyczącą wprowadzenia w błąd co do tożsamości dostawcy telekomunikacyjnego;
- b) art. 77 § 1 k p a w związku z art. 7 k p a poprzez brak zebrania i rozpatrzenia w sposób wystarczający całego materiału dowodowego niezbędnego do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, polegający w szczególności na **niewwzględnieniu przez Pozwanego przekazanych mu informacji i dokumentów, w szczególności liczby skarg otrzymanych przez Spółkę bezpośrednio od konsumentów i rozpatrzonych pozytywnie przez Powoda** a dotyczących wprowadzenia w błąd co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego i niewydania

konsumentom dokumentów-umów, a w konsekwencji - błędnym uznaniu, że Powód nie rozpatrywał pozytywnie reklamacji konsumentów, w których informowano go o stosowaniu kwestionowanych działań Powoda, a pozytywnie reagował dopiero w wyniku wystąpień rzeczników konsumenta, podczas, gdy Powód uwzględnił kilkadziesiąt procent reklamacji zgłoszonych bezpośrednio przez konsumentów, a dotyczących wprowadzenia w błąd co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego i niewydania dokumentów-umów;

- c) art. 77 § 1 k.p.a w związku z art. 7 k.p.a. poprzez brak zebrania i rozpatrzenia w sposób wystarczający całego materiału dowodowego niezbędnego do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, polegający w szczególności na nieuwzględnieniu przez Pozwanego przekazanych mu **fotografii oznakowania samochodów**, którym poruszali się Przedstawiciele, a w konsekwencji - błędnym uznaniu, że zachowanie Przedstawicieli, mogły wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd co do tożsamości podmiotu, z którym konsumenci zawierali umowy, podczas, gdy przeciętny konsument miał dostęp do informacji, który podmiot reprezentuje Przedstawiciel i w konsekwencji nie mógł zostać wprowadzony w błąd;
- d) art. 77 § 1 k.p.a. w związku z art. 7 k.p.a. poprzez brak zebrania i rozpatrzenia w sposób wystarczający całego materiału dowodowego niezbędnego do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, polegający w szczególności na nieuwzględnieniu przez Pozwanego przekazanych mu wzorów umów, cenników i regulaminów, którymi posługują się Przedstawiciele, w tym nieuwzględnienia treści przedmiotowych umów, z których postanowień nie wynika, iż umowa dotyczy zmiany warunków uprzednio zawartej umowy lub

stanowi aneks do uprzednio zawartej umowy, jak również pominięciem **znajdującego się na tych dokumentach logo Powoda**, a w konsekwencji - błędnym uznaniu, że zachowanie Przedstawicieli, mogły wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd co do tożsamości podmiotu, z którym konsumenci zawierali umowy, podczas, gdy przeciętny konsument miał dostęp do informacji jaki podmiot reprezentuje Przedstawiciel i czego dotyczy zawierana umowa, a w konsekwencji nie mógł zostać wprowadzony w błąd;

- e) art. 77 § 1 k.p.a. w związku z art. 7 k.p.a. poprzez brak zebrania i rozpatrzenia w sposób wystarczający całego materiału dowodowego niezbędnego do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, polegający w szczególności na nieuwzględnieniu przez Pozwanego postępującego **spadku liczby reklamacji konsumentów w stosunku do liczby zawartych umów**, a w konsekwencji błędnego uznania, iż zarzucana praktyka miała charakter długotrwały podczas, gdy zwiększona liczba skarg w sprawie wprowadzenia w błąd co do tożsamości dostawcy telekomunikacyjnego dotyczyła okresu kilku miesięcy, a począwszy od lutego 2019 r. liczba takich skarg systematycznie malała;
- f) art. 77 § 1 k.p.a. w związku z art. 7 k.p.a. poprzez brak zebrania i rozpatrzenia w sposób wystarczający całego materiału dowodowego niezbędnego do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, polegający w szczególności na nieuwzględnieniu przez Pozwanego przekazanych mu informacji i wzorów dokumentów zawierających oświadczenia konsumentów, iż otrzymali oni dokumenty, a w konsekwencji błędnym uznaniu, że konsumenci nie otrzymywali od Przedstawicieli egzemplarzy umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą

konsumenta, na innym trwałym nośniku, podczas, gdy konsumenci składając oświadczenie o otrzymaniu dokumentów dwukrotnie, **potwierdzali, iż otrzymali takie dokumenty** i w konsekwencji nie doszło do naruszenia praw konsumentów:

- g) art. 77 § 1 k.p.a. w związku z art. 7 k.p.a. poprzez brak zebrania i rozpatrzenia w sposób wystarczający całego materiału dowodowego niezbędnego do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, polegający w szczególności na nieuwzględnieniu przez Pozwanego przekazanych mu informacji wskazujących, iż działalność Powoda polegająca na zawieraniu umów z konsumentami w wyniku wizyty Przedstawiciela u konsumenta (działalność door-to-door) koncertowała się **na terenie pięciu województw**, a w konsekwencji błędnym uznaniu, że działalność Powoda w tym zakresie dotyczy obszaru całego kraju.

Zarzucając powyższe wniósł o uchylenie zaskarżonej decyzji w całości ewentualnie o uchylenie decyzji w punkcie II, ewentualnie zmianę zaskarżonej decyzji w punkcie II poprzez znaczące obniżenie kar pieniężnych.

(odwołanie k. 26-43)

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

(...) S.A. z siedzibą w W. świadczy usługi telekomunikacyjne. Spółka operuje na rynku klientów indywidualnych oraz biznesowych na terenie całego kraju, oferując m.in.: usługi telefonii stacjonarnej i komórkowej, Internetu mobilnego i stacjonarnego, infolinii, VoIP. Usługi telekomunikacyjne świadczone są w oparciu o zawierane z konsumentami umowy cywilnoprawne.

(Dowód: Informacja z Krajowego Rejestru Przedsiębiorców, K-41-49 akt adm.)

Przedsiębiorca oferuje konsumentom usługi telekomunikacyjne w sieci stacjonarnej, komórkowej i łącza internetowego i zawiera umowy z konsumentami na podstawie opracowanych przez siebie wzorców umownych.

(Dowód: wzorce umowne i Regulaminy świadczenia usług K-78-104 akt adm.)

Oferta Spółki jest skierowana do nieokreślonej grupy konsumentów, ale w dużej części klientami powoda były osoby starsze, w wieku przewyższającym 65 lat.

(skargi k. 595, 643, 682, 451, 1382 akt adm.)

Powód otrzymywał skargi odnoszące się do wadliwości zawierania umów przez niektórych przedstawicieli w latach 2018, 2019 i 2020 r. (do 2 maja 2020 r.). Ponadto w okresie od 01.01.2018 r. do marca 2020 r. występował do niej Powiatowi i Miejscy Rzecznicy Konsumentów z terenu całej Polski w sprawie unieważnienia lub rozwiązania umów zawartych przez konsumentów pod wpływem wprowadzenia ich w błąd przez przedstawiciela Przedsiębiorcy, co do tożsamości przedsiębiorcy, z którym zawierana jest nowa umowa i nierespektowania przez Spółkę prawa do odstąpienia od tak zawartych umów.

(Dowód: pismo Spółki z dnia 22.01.2019 r. wraz z załącznikami, K-73-76 akt adm.)

W okresie od 01.01.2020 r. do 02.05.2020 r. Spółka otrzymała (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) reklamacji od konsumentów dotyczących podawania się przedstawiciela Przedsiębiorcy za dotychczasowego dostawcę usług i (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) niepozostawienia kopii umowy. Było w tym okresie (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) wystąpienie załatwione pozytywnie.

(Dowód: pismo Spółki z dnia 04.05.2020 r. wraz załącznikami, w tym (*tajemnica przedsiębiorcy*) wystąpienie, K-1492-1532 akt adm.)

Konsumenci kierowali również skargi do Prezesa UKE, który zidentyfikował trzy skargi konsumenckie dotyczące zarzucanych Spółce działań.

(Dowód: pismo Prezesa UKE z dnia 25.02.2019 r. wraz z załącznikami w postaci dokumentacji skargowej, K-459-580 akt adm.)

Powód zawarł w 2018 r.- (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) umów z konsumentami. Wszystkich reklamacji konsumenckich w 2018 r. było (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) z czego:

- (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) przypadków dotyczyło żądania unieważnienia umowy ze względu na wprowadzenie w błąd przez przedstawiciela Przedsiębiorcy, co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) żądań i niepozostawienia dokumentacji umownej (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) żądań.

W 2019r. Spółka zawarła (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) umów z konsumentami.

W okresie tym wpłynęło do Spółki (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) reklamacji związanych z żądaniami unieważnienia umowy ze względu na wprowadzenie w błąd przez przedstawiciela Przedsiębiorcy, co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) żądań i niepozostawienia dokumentacji umownej (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) żądań.

(Dowód: pismo Spółki z dnia 23.12.2019 r., K-1282-1282 i z dnia 22.01.2019 r., K-73-76 akt adm.)

Na skutek wystąpień powiatowych i miejskich rzeczników konsumenckich powód anulował umowy zawarte z konsumentami w odniesieniu do skarg dotyczących unieważnienia umowy ze względu na wprowadzeni w błąd przez przedstawiciela Przedsiębiorcy co do tożsamości operatora telekomunikacyjnego i niepozostawienia dokumentacji umownej.

Spółka informując rzeczników konsumentów o anulowaniu zawartych z konsumentami umów posługiwała się standardowymi odpowiedziami (informowano o zawarciu umowy z konsumentem, o obowiązku przedstawiciela Spółki do rzetelnego informowania konsumenta o ofercie i o anulowaniu zawartej umowy mając na względzie polubowne załatwienie sporu).

(Dowód: Wystąpienie MRzK z K. z dnia 22.01.2018 r., K-119, Wystąpienie PRzK z R. z dnia 24.04.2018 r., K-839-842, wystąpienie MRzK z W. z dnia 26.03.2019 r., K-144-145, Dowód: przykładowe odpowiedzi Spółki na Wystąpienia PRzK i MRzK: pismo do PRzK we W. z dnia 26.02.2019 r., K-1343-1347, pismo do PRzK z G. z dnia 11.03.2019 r., K-1366-1368, pismo do PRzK z O. z dnia 02.04.2020 r., K-1494-1496 akt adm.)

Zanim sprawa trafiła do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów Spółka na składane przez samych konsumentów reklamacje dotyczące anulowania umowy, odpowiadała negatywnie, informując konsumenta o zawarciu ważnej umowy i wzywając do uregulowania wynikających z niej opłat.

(Dowód: pismo Spółki do konsumentki z dnia 04.06.2018 r., K-1179-1180, pismo Spółki do konsumentki z dnia 30.03.2018 r., K-872-874, pisma do konsumentki z dnia 26.11.2018 r., K-300, pismo Spółki do konsumentki z dnia 05.02.2018 r., K-600-601, pismo Spółki do konsumenta z dnia 25.02.2020 r., K-1504-1505 akt adm.)

Zwrócenie się konsumenta z tą sprawą do PRzK lub MRzK i skierowanie wystąpienia przez ten organ do Spółki, spowodowało uznanie roszczeń konsumentów zgłaszanych we wskazanych wyżej reklamacjach.

(Dowód: pismo Spółki do MRzK z W. z dnia 03.07.2018 r., K-1172-1173, pismo MRzK do Prezesa UOKiK –Delegatura w L. z dnia 12.03.2019 r., K-950, K-379-380 pismo Spółki do PRzK w O. z dnia 02.04.2020 r., K-1494-1498 akt adm.)

Przedstawiciel zawierający umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Przedsiębiorcę zawierał ją z konsumentem w jego miejscu zamieszkania, gdzie następowało podpisanie umowy na wzorcu umownym przygotowanym przez Spółkę i kilku do niej załączników (oświadczeń).

Wizytę przedstawiciela Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta zazwyczaj poprzedzało połączenie telefoniczne z jednostki wewnętrznej spółki realizującej telemarketing, w czasie którego następowało umówienie spotkania przedstawiciela z potencjalnym klientem

Telemarketerzy zatrudnieni byli bezpośrednio w Spółce i posługiwali się skryptem rozmowy.

(Dowód: pismo Spółki z dnia 22.01.2019 r., K-73-76 akt adm.)

Druki umowy stosowane przez Spółkę posiadały wyraźne logo Spółki wskazujące z kim zawierana jest umowa, odpowiednie pola oświadczeń klienta, w których konsument swoim podpisem zaznacza, że przedstawiciel zostawił kopię umowy i wszystkich innych druków (regulaminy, oświadczenia, informacje dot. RODO).

(Dowód: pismo Spółki z dnia 22.01.2019 r., K-73-76 akt adm.)

W procesie pozyskiwania klientów brały udział podmioty trzecie, tzw. Przedstawiciele handlowi, z którymi Spółka zawarła umowy cywilnoprawne – (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*). Wraz z umową przedstawiciel podpisywał „Kodeks etyczny (...) S.A.”, zwany dalej Kodeks, zawierający zestaw zasad, jakimi ma obowiązek się kierować przy realizacji usług na rzecz Spółki.

Do zawartej umowy obowiązywał Regulamin wynagradzania i zasad pozyskiwania Umów na usługi grupy kapitałowej (...) S.A. dla Przedstawiciela Handlowego, zwany dalej Regulaminem.

Do zadań przedstawiciela należał osobisty kontakt z umówionym potencjalnym klientem w miejscu jego zamieszkania, prezentacja oferty (...) S.A. i podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeśli konsument wyrażał na to zgodę.

(Dowód: pismo Spółki z dnia 22.01.2019 r., K-76 i 382 akt adm.)

Spółka zawierała z przedstawicielami umowy (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) w celu pozyskiwania klientów na świadczone przez nią usługi telekomunikacyjne.

Zadania realizowane przez przedstawicieli polegały na:

- kontakcie osobistym z potencjalnym klientem i przeprowadzeniu rozmów handlowych z klientami zainteresowanymi ofertą,
- prezentowaniu aktualnej oferty produktowej Przedsiębiorcy,
- wstępnej analizy potrzeb klienta,
- podpisywaniu umów na usługi (...) S.A.,
- przekazywaniu Spółce dokumentów niezbędnych do realizacji Umów na usługi (...) S.A. podpisanych z klientami,
- sprawdzaniu poprawności umów telekomunikacyjnych dostarczanych do biura Spółki.

Za wykonane prace, po ich przyjęciu przez Spółkę, przedstawiciel otrzymywał wynagrodzenie przewidziane w Regulaminie. Wynagrodzenie wypłacane było za każdy podpisany i uruchomiony abonament i składało się z (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*).

W Regulaminie przewidziano sytuacje w przypadku ziszczenia się których, wynagrodzenie nie było przedstawicielowi wypłacane (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*).

Wśród wymienionych sytuacji nie przewidziano utraty wynagrodzenia za wprowadzanie klientów w błąd, co do identyfikacji przedsiębiorcy na rzecz, którego działa przedstawiciel i sytuacji niepozostawienia kopii dokumentów klientowi po zawarciu umowy. Okres rozliczeniowy dla przedstawiciela wynosił jeden miesiąc kalendarzowy.

Wynagrodzenie stałe określono na (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł i było ono zależne od minimum sprzedażowego, które wynosiło (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) prawidłowo podpisanych umów w miesiącu. Prowizja naliczana była według ustalonego mnożnika, który powyżej (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) umów wzrastał (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*).

Utrata wynagrodzenia przez przedstawiciela następowała w przypadku rezygnacji klienta z zawartej umowy, na którymkolwiek etapie realizacji usług (*tajemnica przedsiębiorcy*).

(Dowód: wzorzec umowy zawieranej z przedstawicielem, K-375-377, Regulamin wynagradzania i zasad pozyskiwania Umów na Usługi grupy kapitałowej (...) S.A. dla Przedstawiciela Handlowego, K-378-381 akt adm.)

Osobami nadzorującymi prace przedstawicieli Spółki byli kierownik sprzedaży i kierownik biura terenowego zatrudnieni u Przedsiębiorcy. Zakres obowiązków tych osób zawierał m.in. (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*).

(Dowód: zakresy obowiązków, K-1590-1593 akt adm.)

W 2018 r. Spółka współpracowała z (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*) przedstawicielami, którzy działali na terenie całego kraju. W 2019 r. roku było ich (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*), a w 2020 r. (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*). Na koniec czerwca 2020 r. dla Spółki nie działał aktywnie żaden przedstawiciel. Spółka zrezygnowała z tego kanału pozyskiwania klientów ze względu na sytuację panującą w kraju- COVID-19.

(Dowód: pismo z dnia 29 czerwca 2020 r., K-1538-1539 akt adm.)

W 2019 r. rozwiązano umowy z (...) (tajemnica przedsiębiorcy) przedstawicielami z powodu ich nierzetelnego działania.

(Dowód: pismo Spółki z dnia 21.10.2019 r., K-1254-1259 i z dnia 23.12.2019 r., K-1282-1283 akt adm.)

Miały miejsce powtarzające się przypadki, że przedstawiciel Przedsiębiorcy podawał się za dotychczasowego przedstawiciela firmy telekomunikacyjnej, z którą konsument miał podpisaną umowę i nie zostawiał konsumentowi kopii dokumentacji umownej.

Dowód: skargi konsumentów: wniosek konsumenta do PRzK w O. z prośbą o interwencję, K-1356, pismo konsumentki do Zarządu Spółki z dnia 07.03.2020 r., K- 1404, pismo konsumentki do Spółki z dnia 14.03.2018 r., K-870, skarga wnuczki konsumenta z dnia 07.02.2019 r. K-451, wniosek konsumentki o interwencję Prezesa UKE z dnia 28.11.2018 r., K- 522, pismo konsumentki do UKE z dnia 26.04.2018 r., K- 579, wniosek konsumentki do PRzK w O. o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643, dokumentacja skargowa PRzK w B., oświadczenie z dnia 20.08.2019 r. skierowane do (...) S.A. o uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, K-1463, mail wnuczki konsumenta do Spółki z dnia 07.02.2019 r., przesłany do wiadomości Delegatury UOKiK w L., K-451, pismo konsumentki do Spółki z dnia 23.10.2018 r. (z dokumentacji skargowej przekazanej przez UKE), K-554, wniosek konsumentki do PRzK w O. o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643-644, pismo konsumenta do Spółki z dnia 05.11.2018 r., dokumentacja skargowa MRzK z B., K- 682, Wniosek konsumentki do PRzK w S. z dnia 23.05.2018 r., K-740-741, Protokół PRzK w S. z dnia 3 lipca 2018 r. z ustaleń z konsumentką, K-738, Wniosek konsumentki do PRzK w M. z dnia 21.09.2018 r., K-960-961, Wniosek konsumenta do PRzK w B. z dnia 22.10.2018 r. o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta, K-1003, wniosek konsumentki do PRZK w D. z dnia

11.03.2019 r., K-1402, pismo PRzK z P. z dnia 02.04.2019 r. do Spółki, K-1414-1415, dokumentacja skargowa PRzK w B., oświadczenie z dnia 20.08.2019 r. skierowane do (...) S.A. o uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, K-1463, mail wnuczki konsumenta do Spółki z dnia 07.02.2019 r., przesłany do wiadomości Delegatury UOKiK w L., K-451, pismo konsumentki do Spółki z dnia 23.10.2018 r. (z dokumentacji skargowej przekazanej przez UKE, K-554), wniosek konsumentki do PRzK w O. o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643-644, Protokół PRzK w S. z dnia 3 lipca 2018 r. z ustaleń z konsumentką, K-738, Wniosek konsumentki do PRzK w M. z dnia 21.09.2018 r., K-960-961, Wniosek konsumenta do PRzK w B. z dnia 22.10.2018 r. o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta, K-1003, wniosek konsumentki do PRzK w D. z dnia 11.03.2019 r., K-1402 akt adm.)

Za rok 2019 r. powód osiągnął przychód (obróć, o którym mowa w ustawie z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów) w wysokości: (...) (*tajemnica przedsiębiorcy*).

(Dowód: rachunek wyników za 2019 r., K-1532 akt adm.)

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wskazanych powyżej dokumentów, w tym wyjaśnień powoda udzielonych na zapytanie Prezesa UOKiK. Dokumenty te nie były kwestionowane przez żadną ze stron niniejszego postępowania.

Sąd oddalił wnioski o dopuszczenie i przeprowadzenie na rozprawie dowodu z zapisu rozmów zamieszczonych na płycie CD na okoliczności dotyczące telefonicznej weryfikacji umów i dowodu z przesłuchania świadka M.P. na wskazane w odwołaniu okoliczności dotyczące procedur wewnętrznych dotyczących sposobu zawierania umów z konsumentami uznając, że nie są one sporne i nie są również istotne dla rozstrzygnięcia, co zostanie omówione poniżej.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Odwołanie jest niezasadne.

Niniejsza sprawa dotyczyła możliwości kwalifikacji zachowań powoda, opisanych w zaskarżonej decyzji, jako wypełniających dyspozycję art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. 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 zachowanie przedsiębiorcy w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W rozpatrywanej sprawie nie budziło wątpliwości, że powód jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy oikik prowadząc działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego, a także to, że powód wykonuje działalność gospodarczą w obrocie z konsumentami.

Pozostawała do rozstrzygnięcia kwestia, czy działania strony powodowej, opisane w stanie faktycznym sprawy, są bezprawne (tj. sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami) 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, przy czym te ostatnie zostały wprost wskazane w ustawie. 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. Bezprawne praktyki muszą być ponadto 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 2006r., sygn. akt III SZP 3/06, OSNP 2007, nr 1-2, poz. 35).

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. 2017 r. poz. 2070) 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 art. 4 ust 2 określono, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o.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. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Zgodnie z art. 5 ust. 4 tej ustawy przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd poprzez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji. Nieuczciwa praktyka rynkowa z art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. stanowi samoistne naruszenie, dla stwierdzenia którego nie jest wymagane wykazanie spełnienia przesłanek z art. 4 ust.1 ww. ustawy.

Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd uznaje się za szczególnie nieuczciwe, ponieważ najczęściej oddziałują na sferę decyzyjną konsumenta, prowadząc do zniekształcenia jego decyzji rynkowych. Kwalifikacja praktyki, jako wprowadzającej w błąd, opiera się na ustaleniu, że w wyniku jej stosowania naruszone zostało prawo konsumenta do podjęcia w pełni świadomego wyboru rynkowego. Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy zatem stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd „przeciętnego konsumenta”, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe (patrz wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 lutego 2011r. VI ACa 694/10 - Lex nr 1220720).

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie definiuje pojęcia „istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta”. Posiłkując się art. 2 lit. e Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dot. nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym (Dz. U. UE L nr 149, str. 22) - wyjaśniającym pojęcie „istotnego zniekształcenia zachowania gospodarczego konsumentów” - należy przyjąć, że istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta oznacza wykorzystywanie praktyki rynkowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której w innej sytuacji by nie podjął.

Należy także podkreślić, że ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazuje zarówno faktycznego, jak i potencjalnego zniekształcania zachowań rynkowych konsumentów. Bez znaczenia pozostaje przy tym kwestia motywacji, zamiaru, czy świadomości sprawcy. Nie jest konieczne, aby niedozwolone działanie było podjęte np. z zamiarem osiągnięcia

zysku, wprowadzenia w błąd. Już samo zagrożenie interesu konsumentów stanowi bowiem przedmiot ochrony prawnej.

Zakwestionowane działania Spółki dotyczą także niezgodności z przepisami prawa tj. ustawy o prawach konsumenta.

Zgodnie z art. 15 ust. 1 upk przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.

Dla prawidłowej oceny praktyk rynkowych stosowanych przez powoda, a zwłaszcza jej wpływu na zachowania rynkowe konsumenta, konieczne jest uwzględnienie cech adresata ocenianej praktyki, którego ustawa określa jako „przeciętnego konsumenta”. W oparciu o definicję zawartą w art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. należy przyjąć, że przeciętny konsument, to osoba dostatecznie dobrze poinformowana, uważna, ostrożna i rozsądnie krytyczna. Jak wskazuje się w orzecznictwie, wzorzec ten nie może być jednak definiowany w oderwaniu od konkretnych warunków ustalonych w sprawie oraz od realiów środowiskowych. Oceny zakresu informacji oraz poziomu uwagi i ostrożności dokonuje się bowiem 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.

Sąd Okręgowy podziela w całości rozważania pozwanego, co do przyjętego modelu przeciętnego konsumenta. Działania powoda polegające na prezentowaniu i oferowaniu usług telekomunikacyjnych skierowane były do ogółu konsumentów. Każda osoba mogła zawrzeć ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na określonych warunkach. Z uwagi na

to, że ze stacjonarnych usług telekomunikacyjnych korzystają w przeważającej liczbie przypadków osoby starsze w wieku ok. 60 lat lub więcej, przy budowaniu modelu przeciętnego konsumenta należy jednak uwzględnić specyficzne cechy konsumentów zaliczających się do tej grupy wiekowej. Rację ma pozwany wskazując na to, że w tej grupie konsumentów dominują osoby mające niższą od przeciętnej świadomość zmieniającego się m.in. otoczenia prawnogospodarczego. Są to również często osoby w trudniejszej sytuacji materialnej, które utrzymują się z emerytury lub renty, co może skłaniać je do podejmowania decyzji finansowych choćby pozornie maksymalizujących oszczędności. Osoby te charakteryzują się zwykle wyższym poziomem zaufania wobec osób trzecich. Osoby te z reguły nie posiadają także wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych. Osoby starsze często zmagają się z różnego rodzaju chorobami i dolegliwościami (np. wady wzroku) utrudniającymi im codzienne funkcjonowanie, jak również właściwą ocenę kierowanych do nich komunikatów marketingowych, czy też przedstawianych im do podpisania umów.

Z uwagi na powyższe w niniejszej sprawie za przeciętnego konsumenta trafnie uznano osobę, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy kontaktach z przedsiębiorcami, przy uwzględnieniu jednak ww. ograniczeń charakterystycznych dla konsumentów stacjonarnych usług telekomunikacyjnych.

W ocenie Sądu Prezes UOKiK trafnie przyjął, że działania powoda godziły w zbiorowy interes konsumentów, bowiem adresatów tych działań nie da się zidentyfikować, skierowane one były do szerokiego grona potencjalnych klientów powoda. Rację ma pozwany, że zarzucone Spółce praktyki naruszały pozaekonomiczne i ekonomiczne interesy konsumentów na etapie zawierania umowy. Praktyka z pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji godziła przede wszystkim w prawo konsumentów do uzyskania rzetelnych informacji o tożsamości Spółki,

przedmiocie jej oferty i rzeczywistym celu wizyty przedstawiciela w miejscu zamieszkania konsumenta. Dezinformacja ta mogła powodować podjęcie przez konsumenta decyzji o zawarciu umowy rodzącej dla niego skutki finansowe, łącznie z ewentualnymi kosztami rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem.

Zgodzić należało się z pozwanym, że naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów związane było z wywołaniem u konsumentów poczucia wprowadzenia w błąd, tj. bycia adresatem nieuczciwej praktyki. U wielu konsumentów taka sytuacja mogła wywołać dotkliwy dyskomfort, zwłaszcza u osób starszych, bardziej podatnych na stres.

Praktyka z pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji godziła w ekonomiczne interesy konsumentów w ten sposób, że nedoręczanie konsumentom podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pełnej dokumentacji umownej sprawiało, że konsument nie uzyskiwał informacji o warunkach, na jakich umowa została zawarta, bowiem nie mógł zapoznać się z jej treścią, a w konsekwencji mógł zostać obciążony skutkami jej niewykonywania.

Naruszenie pozaekonomicznych interesów związane było z wywołaniem u konsumenta poczucia wprowadzenia go w błąd, tj. bycia adresatem nieuczciwej praktyki. Podobnie jak w przypadku praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji decyzji taka sytuacja mogła wywołać u konsumentów dyskomfort i stres, szczególnie wśród osób starszych, będących głównymi ofiarami praktyki Spółki.

Zgodzić należy się z pozwanym, że fizyczny brak umowy lub jej elementów powodował de facto, że konsument nie mógł zapoznać się z jej treścią, zatem mógł zaniechać skorzystania z uprawnień po zawarciu umowy np. prawa odstąpienia od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni od jej zawarcia. Skutkami obu praktyk jest również to że konsument był zmuszony do podjęcia określonych działań celem rozwiązania umowy.

W świetle tego, co napisano powyżej nietrafny jest zarzut powoda, że zarzucone praktyki naruszały indywidualne interesy konsumentów. Rację ma pozwany, że oferta powoda kierowana była do szerokiego grona konsumentów, a praktykami stwierdzonymi w decyzji zostali dotknięci konsumenci, którzy złożyli skargi na działania powoda do różnych instytucji i do samego powoda, jak i inne osoby pokrzywdzone, które takich skarg nie złożyły. Istotne jest to, taki sposób działania powoda godził w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować. Nie ma znaczenia dla oceny, czy praktyki godziły w zbiorowy interes konsumentów, argument podnoszony przez powoda o liczbie złożonych skarg w odniesieniu do liczby zawartych umów. Rację ma pozwany, że istotna jest choćby potencjalna możliwość wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, bo to przesądza o wystąpieniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Przechodząc do oceny poszczególnych praktyk:

Co do praktyki z punktu I sentencji decyzji:

Informację o tożsamości przedsiębiorcy kontaktującego się z konsumentem należy uznać za kluczową i od niej powinna być rozpoczęta relacja przedsiębiorca-konsument. Potencjalna strona stosunku prawnego musi bowiem wiedzieć, z kim dokonuje lub ma dokonać czynności prawnej polegającej na zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Obowiązek przekazywania konsumentom kompletnych danych przedsiębiorcy w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy w trybie poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość wynika z art. 12 ust. 1 pkt 2 w zw. z ust. 2 ustawy o prawach konsumenta zgodnie z którym najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o (..) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, numerze, pod którym został zarejestrowany. Ponadto, jeżeli umowa jest

zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, o których mowa powyżej, identyfikujące tego przedsiębiorcę (art. 12 ust. 2 *u.p.k.*).

Z materiału dowodowego znajdującego się w aktach postępowania (w szczególności skarg konsumentów) wynika, że działania przedstawicieli nie realizowały obowiązków nałożonych przez powyższe przepisy. Nie były też stosowane w praktyce zasady określone przez powoda w umowach z agentami, w zakresie procedury zawierania umów z konsumentami. Z treści skarg zebranych w niniejszym postępowaniu wynika, iż przedstawiciele Spółki sugerowali konsumentom, że reprezentują dotychczasowego ich operatora. Działania takie obejmowały prośby o weryfikację danych klienta, złożenie oferty przedłużenia umowy, zagwarantowanie obniżenia wysokości abonamentu. Z zebranych w toku niniejszego postępowania administracyjnego dowodów wynika także, że konsumenci, którzy pytali wprost o tożsamość reprezentowanego przez przedstawiciela przedsiębiorcy, byli informowani, że osoba, która stawiła się u nich w domu jest reprezentantem ich dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Rację ma pozwany wskazując na to, że podanie nazwy dotychczasowego dostawcy usług lub działania mające na celu przekonanie konsumenta, że osoba działająca w imieniu i na rzecz Spółki reprezentuje taki podmiot, wywołuje u konsumenta poczucie zaufania i pewności, że rozmawia ze swoim dotychczasowym usługodawcą. Rozsądny i uważny konsument nie miał podstaw do tego, żeby podejrzewać, że otrzymał nieprawdziwą informację w zakresie tożsamości podmiotu w imieniu którego zgłaszał się do niego przedstawiciel i że celem takiego działania było wyrażenie przez niego zgody na wizytę i pozyskanie przez Spółkę nowego klienta, a w czasie wizyty domowej podpisanie umowy.

Rację ma pozwany wskazując na to, że cały przekaz ze strony przedstawiciela, używana przez niego terminologia utwierdzały konsumenta w

przekonaniu, że osoba która się z nim kontaktuje działa w imieniu dotychczasowego operatora. Konsumentowi w czasie rozmowy proponowano „obniżkę” rachunku lub abonamentu, czy przedłużenie umowy na korzystnych warunkach co jednoznacznie kojarzy się z dotychczasową umową. Ponadto akcentowanie informacji o obniżce koncentrowało uwagę konsumenta na aspekcie finansowym, a nie podmiotowym. Rację ma pozwany, że wysokość opłaty jest jednym z ważniejszych, a dla wielu najbardziej istotnym czynnikiem w wyborze każdego produktu. W niniejszej sprawie w większości konsumentów z którymi kontaktowali się przedstawiciele z racji wieku i dochodów uzyskiwanych na tym etapie życia (emerytura), byli szczególnie zainteresowani zmniejszeniem swoich obciążeń finansowych. Zgodzić się także należy, że przeciętny konsument wie, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni zabiegają nie tylko o nowych klientów, ale również o utrzymanie dotychczasowych, m.in. poprzez niższą, bardziej atrakcyjną dla abonenta cenę usług. Z powyżej określonych przyczyn przeciętny konsument mógł wyrazić zgodę na wizytę przedstawiciela Spółki w jego domu lub złożyć podpisy na przedkładanych mu dokumentach, aby skorzystać z korzystnej dla niego finansowo, jak przypuszczał, oferty nie mając wiedzy po rozmowie telefonicznej, że kontaktuje się z nim przedstawiciel innej firmy, a nie dotychczasowego operatora i że podpisuje całkiem nową umowę, a nie dokonuje zmiany dotychczasowej. Działając w ten sposób powód wykorzystywał dobrą markę dotychczasowych operatorów i zaufanie jakim cieszyli się u klientów. Ze skarg nadesłanych przez konsumentów wynika, że nie mieli oni zamiaru zmieniać dotychczasowego operatora, byli zadowoleni z jego usług i darzyli go zaufaniem. Potwierdzeniem tego są również rezygnacje z umów zawartych z powodem w postaci odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia po tym, jak klienci zorientowali się, że podpisali umowę z nowym podmiotem. Rację ma pozwany oceniając, że na podstawie uzyskanych w toku rozmowy informacji przeciętny konsument nie był w stanie ustalić, że celem wizyty przedstawiciela, czy też złożenia podpisów na przedłożonych dokumentach było zawarcie nowej umowy

o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką, a nie zmiana warunków obowiązującej umowy, wiążącej go z dotychczasowym dostawcą usług. Osoby działające w imieniu i na rzecz powoda prowadziły rozmowy w taki sposób, aby konsument nie tylko nie zorientował się, że działają w imieniu nieznanego mu bliżej przedsiębiorcy, ale aby wywołać w nim przekonanie, że rozmowa dotyczy umowy wiążącej go z dotychczasowym dostawcą. Istotne jest również to, na co wskazuje pozwany, że na mylny odbiór przez konsumenta działań powoda mogły mieć dodatkowo wpływ czynniki związane z przebiegiem wizyty przedstawiciela w miejscu zamieszkania konsumentów, tj. pospieszne załatwianie sprawy, uniemożliwienie zaznajomienia się z dokumentacją umowną (o ile została przekazana). Powyżej wskazane okoliczności mogły wywoływać u konsumenta wrażenie, że ze złożeniem podpisu na dokumentach przedkładanych mu przez przedstawiciela nie wiązały się żadne doniosłe skutki (np. wypowiedzenie umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych). Takie stwierdzenie jest związane z tym, że w ustalonych okolicznościach przeciętny konsument polegał w głównej mierze na informacjach ustnych, które otrzymywał bezpośrednio od osoby przebywającej w jego miejscu zamieszkania.

W skargach konsumenci opisywali działania przedstawicieli w zbieżny sposób:

- ... twierdził, że jest przedstawicielem operatora, z którego usług dotychczas korzystam, to jest (...)S.A. Dodatkowo podnoszę, że mój wiek 96 lat oraz stan zdrowia sprawiają, że nie zawsze jestem w stanie zweryfikować prawidłowość informacji, skłonny jestem okazywać zaufanie pracownikom dostawcy usług;

Dowód: pismo konsumenta do (...) S.A. z dnia 05.11.2018 r., K-682.

- w dniu 02.01.2019r. zjawił się u mojego dziadka przedstawiciel handlowy podając się za pracownika firmy (...)....., który przyjechał do starszego schorowanego, pogrążonego w żalobie człowieka i wprowadził go celowo w błąd;

Dowód: skarga wnuczki konsumenta z dnia 07.02.2019 r., K-451.

- podejmując się interwencji w sprawie Miejski Rzecznik Konsumentów pragnie podkreślić, że konsumentka jest osobą starszą -75 lat i działała w zaufaniu do osoby, która przekonała ją, że kontaktuje się jako przedstawiciel dotychczasowego dostawcy usług ((...) S.A.);

Dowód: wystąpienie MRzK z W. do (...) S.A. z dnia 10.04.2018 r., K-1382.

-dnia 12.01.2019 r. zjawił się mężczyzna do mojego domu o przedłużenie umowy na telefon stacjonarny z (...). Ja pytałem jego czy on jest z (...). Powiedział, że musieli zmienić z (...) na (...) ze względu na podatek. Ja uwierzyłem a to on skłamał, bo przysły nam rachunki z (...) i (...). Ja mam 89 lat i nie mogę na dwie firmy płacić,

Dowód: wniosek konsumenta do PRzK w O. z prośbą o interwencję, K-1356.

-przedstawiciel podszył się pod firmę (...) do której należę od paru lat. Wstyd, że wysyłają do starszych osób swoich przedstawicieli żerujących na naiwności i łatwowierności osób w podeszłym wieku. Takie zachowanie państwa przedstawiciela kwalifikuje się na zgłoszenie do policji, co zresztą uczyniłam.

Dowód: pismo konsumentki do Spółki z dnia 14.03.2018 r., K-870.

- jedyną umowę, jaką mam jest to umowa z firmą (...). Spytałam Pana czy jest z tej firmy-potwierdził.

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w O. o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643.

- oświadczam, że w chwili podpisania umowy moja mama nie była świadoma zobowiązania jakiego się podjęła. Pracownik Państwa spółki wylegitymował się jako pracownik konkurencyjnej firmy telekomunikacyjnej tj. (...) SA, która jest znana mojej mamie, ponieważ moja mama jest klientem (...) od wielu lat, co wzbudziło jej zaufanie.

Dowód: dokumentacja skargowa PRzK w B., oświadczenie z dnia 20.08.2019 r. skierowane do (...) S.A. o uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, K-1463.

- w dniu 02.01.2019 r. zjawił się u mojego dziadka Państwa przedstawiciel (mail adresowany do Spółki), który podając się za przedstawiciela (...), przekazał dziadkowi informacje, że przyjechał przepisać telefon z babci na dziadka, ponieważ wie, iż Pani J. nie żyje.

- nie podpisywałam z Państwa firmą żadnej umowy. Jedyne rozmowy jakie prowadziłam w ostatnim czasie nt. przedłużenia/zmiany umowy z firmą telekomunikacyjną, to rozmowy z (...) (a przynajmniej za pracownika tejże firmy podała się osoba dzwoniąca do mnie z ofertą oraz człowiek, który przywiózł umowę i zabrał ją mimo moich protestów- w obu egzemplarzach, tuż po złożeniu na nich podpisów przez mnie);

Dowód: pismo konsumentki do Spółki z dnia 23.10.2018 r. (z dokumentacji skargowej przekazanej przez UKE), K-554.

- w dniu 08.10.2018 r. zjawił się państwa pracownik i poinformował mnie o przedłużeniu umowy na telefon. Jediną umowę, jaką mam jest to umowa z firmą (...). Spytałam Pana czy jest z tej firmy- potwierdził. Wobec czego uspił moją czujność. Mam 89 lat, słaby wzrok i słuch..... Nie zostawił mi żadnych dokumentów, spytałam dlaczego, odpowiedział, że przyjdą pocztą. W dniu 29.10.2018 r. otrzymałam od Państwa pismo, które pokazałam synowej, a ona wytłumaczyła mi, że podpisałam nową umowę z inną firmą i na dodatek na telefon komórkowy, którego nie posiadam;

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w O. o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643-644.

-..... żądam naprawienia szkody w postaci unieważnienia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w dniu 20 czerwca 2018 r. Wskazuję, że

przedstawiciel Państwa firmy w dniu 20 czerwca 2018 r. zjawił się w moim mieszkaniu w B.. Nie przedstawił się należycie –nie podał swoich danych identyfikacyjnych, w szczególności nazwy spółki. Twierdził, że jest przedstawicielem operatora, z którego usług telefonii stacjonarnej korzystałem, to jest(...) i S.A., i że jestem zobowiązany do złożenia podpisów na dostarczonych przez niego dokumentach. Dodatkowo podnoszę, że mój wiek (96lat) oraz stan zdrowia sprawiają, że nie zawsze jestem w stanie zweryfikować prawidłowość informacji uzyskiwanych od przedstawiciela przedsiębiorcy, skłonny jestem raczej okazywać zaufanie pracownikom dostawcy usług;

Dowód: pismo konsumenta do Spółki z dnia 05.11.2018 r., dokumentacja skargowa MRzK z B., K- 682.

- w dniu 18 kwietnia 2018r. przyjechał do mnie Pan (imię i nazwisko przedstawiciela). Przekonywał mnie, że pracuje dla (...) i przekazuje dokumenty do podpisania, celem uzyskania zniżek. Uwierzyłam mu i podpisałam, nie wiedząc, że tak naprawdę podpisuję umowę z (...). Wczoraj (22 maj 2018r.) otrzymałam telefon z (...), że wypowiedziałam umowę z (...). Dodam, że jestem osobą starszą, źle widzę i mimo oznaczeń dokumentów nie wiedziałam, że podpisuję umowę z (...);

- konsumentka zwraca się z wnioskiem o anulowanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w operatorem (...) i przywrócenia umowy z (...). Przy podpisywaniu umowy z (...) dokumentu nie wydano -więc ustalono, że Rzecznik uzyska go bezpośrednio u Operatora;

Dowód: Wniosek konsumentki do PRzK w S. z dnia 23.05.2018 r., K-740-741, protokół PRzK w S. z dnia 3 lipca 2018 r. z ustaleń z konsumentką, K-738.

- w dniu 17.07.2018 r. zostałam wprowadzona w błąd. Zatelefonował do mnie mężczyzna, przedstawił się jako przedstawiciel firmy (...) (z tą firmą mam podpisaną umowę na telefon stacjonarny), poinformował mnie, że wkrótce kończy się moja dotychczasowa umowa na usługi telekomunikacyjne, w związku tym

przybędzie z nową umową. Byłam przekonana, że chodzi o przedłużenie dotychczasowej umowy na telefon stacjonarny w firmie (...). Przedstawiciel podał mi do podpisania umowę, nie informując, że umowa dotyczy innych usług i innego operatora. Poza tym nie zostawił mi jednego egzemplarza umowy ani karty SIM. Pragnę podkreślić, iż do tej pory nie posiadałam telefonu komórkowego ani Internetu i nie wyrażałam chęci posiadania takich usług. 14.08.2018r. wysłałam do firmy (...) S.A. rezygnację z umowy. Na złożoną rezygnację nie otrzymałam odpowiedzi, za to 19.09.2018 r. otrzymałam następną fakturę, którą ponownie zareklamowałam;

Dowód: Wniosek konsumentki do PRzK w M. z dnia 21.09.2018 r., K-960-961.

- oświadczam, że we wrześniu 2018 r. w moim domu zjawiała się Pani, która poinformowała mnie, że kończy swój termin obowiązywania umowa dotycząca telefonu stacjonarnego z dnia 31.10.2018r. u operatora (...). Pani poprosiła o umowę z (...), którą zabrała ze sobą. Byliśmy przekonani, że Pani reprezentuje dotychczasowego Operatora tj. firmę (...). Pani zaproponowała przedłużenie dotychczasowej umowy z firmą (...) i poleciła złożenie podpisu na przedłożonych dokumentach. Nieświadomy, że Pani reprezentuje zupełnie inną firmę, nie związaną z firmą (...), złożyłem podpis na dokumencie. Nie otrzymałem żadnego egzemplarza podpisanych dokumentów. Kilka dni po zawarciu umowy skontaktowała się ze mną Pani, która zapytała czy chcę zrezygnować z dotychczasowej umowy z firmą (...). Zaskoczony sytuacją odpowiedziałem, że nie chcę rozwiązywać umowy z dotychczasowym Operatorem. Pani poinformowała mnie, że należy sporządzić pisma do (...) oraz (...), że nadal chcę aby moim usługodawcą była firma (...) i że chcę anulować umowę z (...)S.A. ...;

Dowód: Wniosek konsumenta do PRzK w B. z dnia 22.10.2018 r. o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta, K-1003.

- jestem chorą kobietą liczącą 93 lata. W lutym tego roku (daty dokładnie nie pamiętam) przyszedł do mnie jakiś Pan i zaproponował mi niższy abonament

telefoniczny. Ja nie będąc świadoma tego, że jest to zmiana operatora, tym bardziej że trzykrotnie potwierdził, że jest to ta sama sieć podpisałam dokumenty. Nie pozostawił mi żadnej kopii umowy oraz innego dokumentu;

Dowód: wniosek konsumentki do PRZK w D. z dnia 11.03.2019 r., K-1402.

- z otrzymanej korespondencji wynika, iż w dniach 5-6 lutego br. do domu skarżącego przyszedł Państwa przedstawiciel, który podał się za przedstawiciela dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych. Poprosił konsumenta o podanie takich danych, jak : posiadany pakiet, wysokość opłata abonamentowych. Państwa pełnomocnik poinformował ..., że ma korzystniejszą ofertę i że za 18 zł miesięcznie będzie mógł dzwonić do wszystkich bez ograniczeń. Skarżącemu wydało się, że zaproponowane warunki są korzystne dlatego je zaakceptował Kiedy skarżący udał się do pokoju okazało się, że wszystkie dokumenty z podpisami konsumenta zostały przez Państwa pełnomocnika zabrane;

Dowód: pismo PRzK z P. z dnia 02.04.2019 r. do Spółki, K-1414-1415.

- oświadczam, że w chwili podpisania umowy moja mam nie była świadoma zobowiązania jakiego się podjęła. Pracownik Państwa spółki wylegitymował się jako pracownik konkurencyjnej firmy telekomunikacyjnej tj. (...) SA, która jest znana mojej mamie, ponieważ moja mama jest klientem (...) od wielu lat, co wzbudziło jej zaufanie. Umowa miała dotyczyć tego samego abonamentu (usługa dotycząca telefonu stacjonarnego), lecz opłaty za korzystanie z usług telekomunikacyjnych miały być mniejsze niż dotychczasowe, co również wzbudziło zaufanie mojej mamy Moja mama posiada jedynie telefon stacjonarny, a umowa którą podpisała dotyczy abonamentu na telefon komórkowy, którego nie ma..... Moja mama ma 73 lata, zatem świadomość dotycząca podjęcia zobowiązania jest znikoma, z racji wielu chorób, z którymi się zмага.

Dowód: dokumentacja skargowa PRZK w B., oświadczenie z dnia 20.08.2019 r. skierowane do (...) S.A. o uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, K-1463-

W ocenie Sądu przytoczone powyżej przykładowe skargi w zestawieniu z całokształtem materiału dowodowego nie pozostawiają wątpliwości, że przedstawiciele powoda wprowadzali w błąd konsumentów we wskazany powyżej sposób. Oznacza to, że wbrew twierdzeniom powoda druki umów zawierające logo powoda, jak i logo samochodu, którym poruszał się przedstawiciel zawierające logo Spółki, które miały wskazywać na właściwego przedsiębiorcę, z którym konsument mógł zawrzeć umowę nie mogą zmienić oceny działań powoda dokonanej przez Prezesa UOKiK. Przedstawiciele zachowując się w sposób opisany w skargach uniemożliwiali albo co najmniej utrudniali konsumentom (w większości ludziom w podeszłym wieku) właściwą ocenę sytuacji i rozpoznanie, że nie mają do czynienia z przedstawicielem firmy, z którą mieli zawarte umowy na usługi telekomunikacyjne. W przypadku osób starszych agenci powinni w sposób szczególny zadbać o to, żeby z uwagi na słabszy wzrok i percepcję konsumenci ci mieli pełną wiedzę o warunkach umowy i podmiocie z którym ją zawierają oraz dostateczny czas na podjęcie decyzji. W skargach konsumentów powtarzał się wątek atmosfery pośpiechu przy wizycie przedstawiciela.

Rację ma pozwany, że skutków bezprawnych działań przedstawicieli nie niwelują późniejsze pozytywne reakcje na wystąpienia rzeczników konsumentów, które powodowały anulowanie konsumentom nałożonych na nich zobowiązań finansowych. Spółka przez dwa lata nie podjęła żadnych stanowczych kroków w celu wyedukowania swoich przedstawicieli, co do obowiązku przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w kontaktach z konsumentami.

Tym samym zasadne było przyjęcie przez Prezesa Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów, że działania Spółki opisane w punkcie I.1 sentencji decyzji spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4. ust 2 u.p.n.p.r.

Odnosnie do praktyki z punktu I.2 decyzji

Z materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu administracyjnym wynika, że osoby reprezentujące powoda, składające w jej imieniu wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania, nie wydawały w wielu przypadkach konsumentom dokumentu umowy na dostawę usług telekomunikacyjnych zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz wskazanych w niej, stanowiących jej integralną część załączników, lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Ponadto konsumenci niejednokrotnie nie otrzymywali egzemplarza umowy i załączników po jej podpisaniu i byli informowani, że umowa przyjdzie pocztą lub przedstawiciel opuszczał miejsce zamieszkania konsumenta w atmosferze pośpiechu. W efekcie takich działań niejednokrotnie konsumenci dopiero po otrzymaniu faktury za nowe usługi (zazwyczaj gdy minął już termin na skuteczne odstąpienie od takiej umowy) dowiadywali się, że są związani drugą umową z nowym operatorem telekomunikacyjnym. Działanie takie jest sprzeczne z art. 15 upk.

Rację ma pozwany, że po zawarciu umowy konsument ma prawo zweryfikowania wszelkich praw i obowiązków wynikających z umowy. Do realizacji tego uprawnienia niezbędne jest doręczenie całości dokumentacji umownej. Bez możliwości zapoznania się z ww. dokumentacją, konsument nie jest bowiem w stanie ustalić wielu istotnych kwestii. Przede wszystkim nie może zweryfikować przedmiotu umowy, z kim dokonał czynności prawnej, na jaki okres zawarł umowę i mieć możliwość w terminie od takiej umowy odstąpić.

Opisane powyżej działania powodów w sposób zbieżny przedstawiane są w skargach konsumentów:

- składam również reklamację na brak jakiejkolwiek dokumentacji dostarczonej terminowo do abonenta, która umożliwiałaby zapoznanie się proponowanymi warunkami i gwarantowała prawo wynikające z ustawy konsumenckiej do odstąpienia od umowy zawieranej poza siedzibą firmy;

Dowód: mail wnuczki konsumenta do Spółki z dnia 07.02.2019 r., przesłany do wiadomości Delegatury UOKiK w L., K-451.

- człowiek, który przywiózł umowę zabrał ją-mimo moich protestów- w obu egzemplarzach, tuż po złożeniu na nich podpisów przez mnie;

Dowód: pismo konsumentki do Spółki z dnia 23.10.2018 r. (z dokumentacji skargowej przekazanej przez UKE, K-554.

- nie zostawił mi żadnych dokumentów, spytałam dlaczego, odpowiedział, że przyjdą pocztą.

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w O. o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643-644.

- przy podpisywaniu umowy z (...) dokumentu nie wydano -więc ustalono, że Rzecznik uzyska go bezpośrednio u Operatora;

Dowód: Protokół PRzK w S. z dnia 3 lipca 2018 r. z ustaleń z konsumentką, K-738.

- poza tym nie zostawił mi jednego egzemplarza umowy ani karty SIM.

Dowód: Wniosek konsumentki do PRzK w M. z dnia 21.09.2018 r., K-960-961.

- nie otrzymałem żadnego egzemplarza podpisanych dokumentów.

Dowód: Wniosek konsumenta do PRzK w B. z dnia 22.10.2018 r. o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta, K-1003.

- nie pozostawił mi żadnej kopii umowy oraz innego dokumentu;

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w D. z dnia 11.03.2019 r., K-1402.

- *..Kiedy skarżący udał się do pokoju okazało się, że wszystkie dokumenty z podpisami konsumenta zostały przez Państwa pełnomocnika zabrane;*

Dowód: pismo PRzK z P. z dnia 02.04.2019 r. do Spółki, K-1414-1415.

- *Nie pozostawił mi żadnej kopii umowy oraz innego dokumentu;*

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w D. z dnia 11.03.2019 r., K-1402.

- *Nie otrzymałem żadnego egzemplarza podpisanych dokumentów.*

Dowód: Wniosek konsumenta do PRzK w B. z dnia 22.10.2018 r. o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta, K-1003.

-*Przedstawiciel podał mi do podpisania umowę, nie informując, że umowa dotyczy innych usług i innego operatora. Poza tym nie zostawił mi jednego egzemplarza umowy ani karty SIM.*

Dowód: Wniosek konsumentki do PRzK w M. z dnia 21.09.2018 r., K-960-961.

- *konsumentka zwraca się z wnioskiem o anulowanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w operatorem (...) i przywrócenia umowy z (...). Przy podpisywaniu umowy z (...) dokumentu nie wydano -więc ustalono, że Rzecznik uzyska go bezpośrednio u Operatora;*

Dowód: Wniosek konsumentki do PRzK w S. z dnia 23.05.2018 r., K-740-741.

..... *Nie zostawił mi żadnych dokumentów, spytałam dlaczego, odpowiedział, że przyjdą pocztą.*

Dowód: wniosek konsumentki do PRzK w O. o pomoc z dnia 05.11.2018 r., K-643-644.

...*człowiek, który przywiózł umowę i zabrał ją-mimo moich protestów- w obu egzemplarzach, tuż po złożeniu na nich podpisów przez mnie);*

Dowód: pismo konsumentki do Spółki z dnia 23.10.2018 r. (z dokumentacji skargowej przekazanej przez UKE), K-554.

Składałam również reklamację na brak jakiegokolwiek dokumentacji dostarczonej terminowo do abonenta, która umożliwiałaby zapoznanie się proponowanymi warunkami i gwarantowała prawo wynikające z ustawy konsumenckiej do odstąpienia od umowy zawieranej poza siedzibą firmy;

Dowód: mail wnuczki konsumenta do Spółki z dnia 07.02.2019 r., przesłany do wiadomości Delegatury UOKiK w L., K-451.

- ... a gdy złożyłam podpisy zabrał oba egzemplarze umowy i uciekł do samochodu.

Dowód: wniosek konsumentki o interwencję Prezesa UKE z dnia 28.11.2018 r., K- 522

Opisany przez konsumentów powyższy sposób działania przedstawicieli powoda prowadził do tego, że na etapie wykonywania umowy konsumenci nie mieli świadomości swoich praw i obowiązków wynikających z przepisów ustawowych oraz umownych, określonych w dokumentacji umownej, co rodziło powyżej wskazane negatywne konsekwencje dla konsumentów, przede wszystkim uniemożliwiało im odstąpienie od umowy.

Z uwagi na powyższe, Prezes UOKiK zasadnie uznał, że praktyka Spółki opisana w pkt I.2 sentencji decyzji narusza art. 15 upk, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik.

Sąd nie podzielił również pozostałych zarzutów podniesionych w odwołaniu.

Odnośnie 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 kontradyktoryjnym, 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 kontradyktoryjnego 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. Niezależnie od powyższego Sąd nie podzielił zarzutów dotyczących wskazanych przepisów kpa.

Prezes UOKiK w sposób prawidłowy przeprowadził postępowanie dowodowe. Ustalenia oparł na licznych dowodach w postaci skarg konsumentów, pism rzeczników praw konsumentów, oświadczeń samego powoda. Skargi i pisma pochodziły od niepowiązanych ze sobą osób z różnych miejsc kraju, umowy były zawierane w różnym czasie i za pośrednictwem różnych przedstawicieli. Wyłaniał się z nich opisany powyżej sposób działania agentów naruszający prawa konsumentów. Nie można przyjąć, że taki sposób postępowania z konsumentami miał charakter marginalny, z uwagi na liczbę nadesłanych skarg. Nie sposób też zgodzić się z powodem, że zarzucane praktyki związane są z działaniem kilku przedstawicieli, bo przeczy temu chociażby nadesłana przez rzeczników konsumentów dokumentacja skargowa. Rację ma pozwany, że nie można przyjąć, że skala tej działalności była zawężona do jednego konkretnego regionu geograficznego, obejmowała różne regiony kraju.

Okoliczność powierzenia przez powoda agentom czynności związanych z zawieraniem umów w swoim imieniu i na swój rachunek nie zwalnia Spółki z odpowiedzialności za stwierdzone naruszenia. Przedsiębiorca udzielał osobom wskazanym przez jego agentów pisemnego pełnomocnictwa do składania oświadczeń woli w jego imieniu i na jego rzecz. W konsekwencji ich działania i zaniechania muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki, tym bardziej, że to powód jest ich beneficjentem. Niezależnie od tego, czy w umowach powód uregulował bardziej lub mniej szczegółowo obowiązki agentów i tym osób z nimi współpracujących, w kontaktach z konsumentami prezentowali oni ofertę (...) S.A., dążąc do podpisania przez konsumenta umowy właśnie ze Spółką. Agenci nie podejmowali wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w swoim imieniu i na swoją rzecz. Wskazać należy, że powód jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.k.i.k., a zatem przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie

konkurencji i konsumentów. Podlega także przepisom kodeksu cywilnego dotyczących należytej staranności art. 355 k.c. i odpowiedzialności za inne osoby określonej w art. 474 k.c., a także przepisom art. 758 i następnym kodeksu cywilnego dotyczącym umów agencyjnych. Konsument nie może ponosić negatywnych konsekwencji wynikających z relacji łączących przedsiębiorcę i jego pośredników handlowych tym bardziej, że nie ma na ten temat wiedzy, ani narzędzi, aby bronić się przed ewentualnymi działaniami podejmowanymi z przekroczeniem zakresu umocowania.

Wprawdzie powód w umowach zawartych z agentami i dołączonych do nich dokumentach określił prawidłowy standard postępowania z konsumentami na etapie zawierania umowy, ale nie egzekwował skutecznie jego realizacji, nie przeprowadził on też stosownych szkoleń, kiedy zaczęły napływać reklamacje.

W toku wykonywania umów powód miał możliwość stosowania nadzoru nad działalnością swoich przedstawicieli, których obowiązki byty szczegółowo określone warunkami współpracy z agentem. W szczególności miał prawo wypowiedzieć umowę agencyjną ze skutkiem natychmiastowym lub nałożyć karę umowną. Rację ma pozwany, że wskazywana przez powoda weryfikacja telefoniczna zawartych umów była nieefektywna, gdyż nie identyfikowano umów zawartych w sposób opisany w decyzji. Poza tym powód nie uwzględniał pojedynczych skarg wpływających do niego bezpośrednio od konsumentów. Reagował pozytywnie jedynie w przypadkach, gdy zwracali się do niego rzecznicy praw konsumenta. Na tle tych wszystkich przypadków trudno uznać za adekwatne do skali zjawiska odstąpienie przez powoda od umów z 4 przedstawicielami i jako wystarczający sposób rozwiązania problemu powtarzających się od ponad dwóch lat skarg o podobnej treści. Sąd pominął dowód z przesłuchania świadka M.P. o uznając, że okoliczności na które ten dowód ma być przeprowadzony nie są sporne, a przede wszystkim nie jest on istotny dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy. Pozwany nie zaprzeczył istnieniu procedur wewnętrznych, a zatem nie jest to okoliczność sporna. Istotne jest to, że

procedury te nie były realizowane w praktyce, o czym świadczy zgromadzony i przeanalizowany powyżej materiał dowodowy.

Z tych samych względów Sąd oddalił wniosek o przeprowadzenie na rozprawie dowodów z nagrań rozmów telefonicznych z konsumentami zamieszczonych na płycie CD, na okoliczność przeprowadzanej weryfikacji umów. Pozwany tej okoliczności nie kwestionował, a ponadto istotne jest to, że nie wyeliminowało to nieprawidłowości w działaniu osób, które występowały w imieniu powoda, na co wskazuje zgromadzony materiał dowodowy, a ponadto jak słusznie wskazuje pozwany nie ma to znaczenia dla oceny praktyk, które miały miejsce na etapie zawierania umowy.

Prezes UOKiK trafnie ustalił datę zaniechania praktyk opisanych w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji na 30 czerwca 2020 r., zgodnie z oświadczeniem powoda, który wskazał, że Spółka zrezygnowała z tego kanału pozyskiwania klientów (zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa) i na koniec czerwca 2020 r. nie działał czynnie żaden z jej przedstawicieli. Powodem tej decyzji był stan epidemii COVID-19 na terenie kraju. Okoliczności te nie były kwestionowane przez powoda.

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie i konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Na podstawie art. 27 ust. 4 u.o.k.k. przepis ten znajduje odpowiednie zastosowanie w przypadku wydania decyzji o uznaniu praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzające zaniechanie ich stosowania. Sąd podziela stanowisko pozwanego, że środek ten pozwoli zrealizować przede wszystkim cele informacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Przedsiębiorcy. Posiadając taką wiedzę, będą oni mogli podjąć decyzję, co do ewentualnego dochodzenia swoich

indywidualnych roszczeń. Ponadto w przypadku uprawomocnienia się decyzji może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów. Sąd uznał, zastosowane środki za celowe, proporcjonalne i adekwatne do stwierdzonych naruszeń.

Z uwagi na to, że praktyki zarzucone w niniejszej sprawie powodowi wypełniają znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, Prezes UOKiK był uprawniony do nałożenia na przedsiębiorcę kar pieniężnych za stosowanie tych praktyk. 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 naruszenia zakazu określonego w 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 podzielił stanowisko Prezesa UOKiK, że okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyk i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów przesądzają o nałożeniu na Spółkę kar pieniężnych za każdą z ww. praktyk. 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 uwzględnia w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także, w przypadku kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 - 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.

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).

Wprawdzie katalog przesłanek, jakimi powinien się kierować Prezes UOKiK przy korzystaniu z uznaniowej kompetencji, jest dość ograniczony, niemniej jednak z uwagi na użycie przez ustawodawcę zwrotu „w szczególności” jest to katalog otwarty, który może być doprecyzowywany w praktyce Prezesa Urzędu oraz orzecznictwie sądowym.

W razie naruszenia zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, do okoliczności łagodzących, które Prezes UOKiK uwzględnia ustalając wysokość kar pieniężnych, stosownie do art. 111 ust. 3 pkt 1 i 2 uokik należą w szczególności:

- 1) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
- 2) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
- 3) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 4) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Natomiast zgodnie z ust. 4 pkt 1 i 2 przywołanego przepisu, okoliczności obciążające stanowią w tym przypadku:

- 1) znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków,
- 2) znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem,
- 3) dokonanie uprzednio podobnego naruszenia,
- 4) umyślność naruszenia.

W ocenie Sądu Okręgowego, kary wymierzone powodowej Spółce za poszczególne naruszenia zakazu stosowania praktyk antykonsumenckich uwzględniają wszystkie kryteria wskazane w przywołanym przepisie prawa.

Co do praktyki z punktu I Prezes UOKiK trafnie ustalił, że praktyka ta miała miejsce na etapie zawierania kontraktu, godziła w interesy ekonomiczne i pozaekonomiczne konsumentów, dotyczyła istotnego produktu jakim jest dostęp do usług telekomunikacyjnych, szczególnie istotnego w przypadku osób starszych, a ponadto, że praktyka ta miała charakter długotrwały (od początku roku 2018 do czerwca 2020 r.), co uzasadniało ustalenie kwoty bazowej kary na poziomie 5%. Prezes UOKiK prawidłowo przyjął, że naruszenie miało charakter umyślny, co skutkowało podwyższeniem kwoty bazowej o 40 %. Spółka otrzymywała liczne skargi od konsumentów bezpośrednio jak również za pośrednictwem innych podmiotów (rzecznicy konsumentów) i nie reagowała na nie w adekwatny sposób, co potwierdza umyślność jej działań. Prezes UOKiK trafnie uwzględnił jako okoliczność obciążającą duży zasięg naruszenia (obszar całego kraju), co skutkowało zwiększeniem kwoty bazowej o 20 % i trafnie nie doszukał się okoliczności łagodzących w działaniach powoda, albowiem do zaniechania stosowania tej praktyki doszło na skutek okoliczności niezależnych od spółki.

Kara pieniężna w wysokości (...) (tajemnica przedsiębiorstwa) obrotu obliczonego zgodnie z art. 106 ust. 3 uokik za rok 2019 jest w ocenie Sądu adekwatna do okoliczności naruszenia przepisów ustawy, o czym była mowa powyżej.

Odnośnie do praktyki z punktu II Prezes UOKiK trafnie przyjął jej wysoki stopień szkodliwości z uwagi na to, że godzi ona w podstawowe prawo konsumentów do otrzymania umowy, wskazał na długotrwały charakter naruszenia (od początku roku 2018 do czerwca 2020 r.), co uzasadniało ustalenie kwoty bazowej kary na poziomie 5 % obrotu. Trafna ocena umyślności naruszenia (z uwagi na okoliczności jak w przypadku praktyki z punktu I) i duży zasięg

terytorialny uzasadniały podwyższenie kwoty bazowej o 40 i 20%. Sąd podziela stanowisko Prezesa UOKiK o braku okoliczności łagodzących. Nie sposób uznać, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, że powód prowadził jakiegokolwiek skuteczne działania w celu usunięcia skutków naruszeń, albo że jego współpraca z pozwanym wykraczała poza obowiązki wynikające z ustawy.

Wymierzenie kary na poziomie (...) (tajemnica przedsiębiorstwa) obrotu obliczonego zgodnie z art. 106 ust. 3 uokik za rok 2019 jest w ocenie Sądu adekwatna do okoliczności naruszenia przepisów ustawy, podobnie jak w przypadku praktyki z punktu I.

Wskazać należy, że kary pieniężne stanowią istotny instrument w zapewnieniu przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Funkcja tych kar nie ogranicza się jednak tylko do prewencji, czyli zapobiegania kolejnym naruszeniom ustawy przez tego samego przedsiębiorcę (prewencja szczególna), jak i odstraszenia od dopuszczania się tych naruszeń w przyszłości przez innych przedsiębiorców (prewencja ogólna). Przedmiotowym karom przypisuje się bowiem także funkcje egzekucyjne (przymuszające do wykonania, por. np. art. 107 uokik) oraz represyjne. W tym ostatnim przypadku chodzi o nałożenie na przedsiębiorcę, dopuszczającego się naruszeń, represji w postaci adekwatnej dolegliwości finansowej. Istotny jest także walor edukacyjny kar wymierzanych za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, gdyż ich nałożenie ma na celu podkreślenie naganności zachowania karanego przedsiębiorcy, (por. K. Kohutek, M. Sieradzka, Komentarz do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, System Informacji Prawnej LEX).

Mając powyższe na uwadze należy zauważyć, że wysokość każdej z nałożonych na powoda kar pieniężnych mieści się w granicach określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.

Tym samym, w ocenie Sądu, kary wymierzone zaskarżoną decyzją są adekwatne i pozostają we właściwej proporcji do skali i wagi naruszeń, których

dopuszcza się powodowa Spółka, jak również pozwolą na realizację wszystkich przypisywanych im funkcji.

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 określonej w § 14 ust. 2 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych.

SSO Ewa Malinowska