



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, dnia 30 stycznia 2026 r.

DOZIK-3.611.1.2022.AG

wersja jawna

(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [xxx])

DECYZJA nr DOZIK 2/2026

I.

Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - uznaje stosowane przez **Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** postanowienia wzorców umów o treści:

1.

„(...)

Utrzymanie numeru w sieci ⁵	maksymalnie 5 zł/ co 31 dni przy braku aktywności numeru
--	--

5. Opłata będzie pobierana po upływie 31 dni od ostatniej aktywności Abonenta, rozumianej jako wykonanie połączenia wychodzącego (minuty/SMS/MMS/internet) lub zakup usługi dodanej lub pakietu. (...)

zamieszczonego w następujących wzorcach umów w ofercie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych [wskazany powyżej numer przypisu ulega zmianie w zależności od wzorca]:

- *Cennik usług w ofercie Ekstra Numer obowiązuje od 24 sierpnia 2020 r. do odwołania (wers nr 8 Tabeli nr 1; zd. 1 przypisu nr 2 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)*



- *Cennik usług w ofercie Orange Pop obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (wers nr 11 Tabeli nr 2; zd. 1 przypisu nr 5 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)*
- *Cennik usług w ofercie Orange Yes obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (wers nr 13 Tabeli nr 2; zd. 1 przypisu nr 5 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)*
- *Cennik usług w ofercie Zawsze bez limitu obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (wers nr 17 Tabeli nr 4; zd. 1 przypisu nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)*
- *Cennik usług w ofercie IoT na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania ze zmianami od 4 kwietnia 2022 r (wers nr 15 Tabeli nr 2; zd. 1 przypisu nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)*
- *Cennik usług w ofercie Orange Free na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (wers nr 17 Tabeli nr 2; zd. 1 przypisu nr 7 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)*

2.

„(...) Włączona promocja „Konto Ważne Rok” nie zwalnia od ponoszenia opłat za utrzymanie numeru w sieci. (...)”

zamieszczonego w następujących wzorcach umów w ofercie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych:

- *Cennik usług w Ekstra Numer obowiązuje od 24 sierpnia 2020 r. do odwołania (zd. 4 przypisu nr 2 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci” zamieszczonej w Tabeli nr 1)*
- *Cennik usług w ofercie Orange Pop obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (zd. 4 przypisu nr 5 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci” zamieszczonej w Tabeli nr 2)*
- *Cennik usług w ofercie Orange Yes obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (zd. 4 przypisu nr 5 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci” zamieszczonej w Tabeli nr 2)*
- *Cennik usług w ofercie Zawsze bez limitu obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (zd. 4 przypisu nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci” zamieszczonej w Tabeli nr 4)*
- *Cennik usług w ofercie IoT na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania ze zmianami od 4 kwietnia 2022 r (zd. 4 przypisu nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci” zamieszczonej w Tabeli nr 2)*
- *Cennik usług w ofercie Orange Free na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (zd. 4 przypisu nr 7 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci” zamieszczonej w Tabeli nr 2)*

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714 ze zm.), i zakazuje ich wykorzystywania.

II.

Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na Orange Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie** środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, tj. stosowania postanowień, które uznano za niedozwolone w pkt I niniejszej Decyzji, w postaci obowiązku publikacji, na koszt Orange Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, komunikatu (dalej: „Komunikat”) w formie banera o treści:

„Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2026 w sprawie stosowania niedozwolonych postanowień umownych przez Orange Polska S.A. w ofercie na kartę. Dowiedz się więcej”

W następujący sposób:

- a) Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej Orange Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.orange.pl), pod belką nawigacyjną, bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była cała treść Komunikatu. Komunikat będzie widoczny przez cały czas pozostawania użytkownika na stronie głównej Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
- b) Komunikat nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera,
- c) Komunikat zostanie opublikowany w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i będzie dostępny przez okres 3 miesięcy od daty jego publikacji,
- d) Komunikat zostanie sporządzony czarną czcionką zwyczajowo stosowaną dla informacji prezentowanych w banerze na głównej stronie internetowej Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w rozmiarze 16 px na białym tle (dla wersji mobilnej - 12 px),
- e) Komunikat będzie widoczny od razu po wejściu na stronę internetową Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
- f) fragment Komunikatu „Dowiedz się więcej” będzie stanowił hiperłącze (link) do dedykowanej podstrony zawierającej treść Oświadczenia (dalej: „Oświadczenie”), o treści:

„Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2026 w sprawie stosowania postanowień niedozwolonych w cennikach Orange na kartę.”

Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie informuje o wydaniu i uprawomocnieniu się Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 2/2026 z dnia 30 stycznia 2026 r. W ww. Decyzji Prezes Urzędu uznał poniższe postanowienia

„(...)

Utrzymanie numeru w sieci ⁵	maksymalnie 5 zł/ co 31 dni przy braku aktywności numeru
--	--

5. Opłata będzie pobierana po upływie 31 dni od ostatniej aktywności Abonenta, rozumianej jako wykonanie połączenia wychodzącego (minuty/SMS/MMS/internet) lub zakup usługi dodanej lub pakietu. (...)

oraz

„(...) Włączona promocja „Konto Ważne Rok” nie zwalnia od ponoszenia opłat za utrzymanie numeru w sieci. (...)

W stosowanych przez nas wzorcach umów:

- Cennik usług w ofercie Ekstra Numer obowiązuje od 24 sierpnia 2020 r. do odwołania (Tabela nr 1; przypis nr 2 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie Orange Pop obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 2; przypis nr 5 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie Orange Yes obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 2; 1 przypis nr 5 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie Zawsze bez limitu obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 4; przypis nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie IoT na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania ze zmianami od 4 kwietnia 2022 r (Tabela nr 2; przypis nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie Orange Free na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 2; przypis nr 7 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)

za niedozwolone postanowienia umowne i zakazał ich wykorzystania.

Postanowienia uznane za niedozwolone są bezskuteczne i nie wiążą konsumentów. Należy traktować je tak, jakby w ogóle nie zostały zamieszczone w zawartej umowie. Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może pomóc przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem tych postanowień. Sąd powszechny jest związany prawomocną decyzją Prezesa UOKiK w zakresie stwierdzenia niedozwolonego charakteru postanowień.

Pełna treść Decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2026 dostępna jest na stronie internetowej www.uokik.gov.pl. [hipertącze (link) do Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wersji jawnej] ZOBACZ DECYZJĘ”

- g) Oświadczenie zostanie opublikowane jednocześnie z Komunikatem, w terminie jego publikacji, o którym mowa w pkt II.c,
- h) Oświadczenie zostanie sporządzone czcionką w rozmiarze 12 px na białym tle i nie będzie przesłaniane przez komunikację innej treści (za wyjątkiem komunikatów związanych z działaniem stron www takich jak informacja o przetwarzaniu danych osobowych lub zbieraniu danych typu „ciasteczka”),
- i) fragment Oświadczenia o treści „Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK-2/2026” będzie stanowił hiperłącze (link) do podstrony internetowej w domenie uokik.gov.pl, na której opublikowana zostanie wersja jawna decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (na dzień wydania decyzji: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf),
- j) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja Komunikatu i Oświadczenia zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej oraz nowej nazwy,
- k) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, niniejszy obowiązek będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego Komunikatu i Oświadczenia na stronie internetowej Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

III.

Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Orange Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, tj. stosowania postanowień, które uznano za niedozwolone w pkt I niniejszej decyzji, w postaci zamieszczenia na koncie prowadzonym przez Orange Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie na portalu społecznościowym Instagram: www.instagram.com (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „Orange Polska”) oraz na portalu społecznościowym Facebook: www.facebook.com (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „Orange”) Oświadczenia o następującej treści (dalej jako: „Oświadczenie w social mediach”):

„DECYZJA PREZESA UOKiK

OŚWIADCZENIE

Orange Polska oświadcza, że stosowała następujące niedozwolone postanowienia umowne

„(...)



Utrzymanie numeru w sieci ⁵	maksymalnie 5 zł/ co 31 dni przy braku aktywności numeru
--	--

5. Opłata będzie pobierana po upływie 31 dni od ostatniej aktywności Abonenta, rozumianej jako wykonanie połączenia wychodzącego (minuty/SMS/MMS/internet) lub zakup usługi dodanej lub pakietu. (...)”

oraz

„(...) Włączona promocja „Konto Ważne Rok” nie zwalnia od ponoszenia opłat za utrzymanie numeru w sieci. (...)”

w stosowanych przez nas wzorcach umów:

- Cennik usług w ofercie Ekstra Numer obowiązuje od 24 sierpnia 2020 r. do odwołania (Tabela nr 1; przypis nr 2 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie Orange Pop obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 2; przypis nr 5 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie Orange Yes obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 2; 1 przypis nr 5 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie Zawsze bez limitu obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 4; przypis nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie IoT na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania ze zmianami od 4 kwietnia 2022 r (Tabela nr 2; przypis nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)
- Cennik usług w ofercie Orange Free na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 2; przypis nr 7 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)

Pełna treść Decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2026 dostępna jest na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.”

w ten sposób, że ww. oświadczenie powinno zostać opublikowane w formacie posta (dalej także jako: „Post”) widocznego w zakładce profilu „posty” oraz powinno być:

- a) zamieszczone jako opis do Posta (tzw. podpis) zawierającego jednocześnie grafikę o wymiarach zalecanych aktualnie przez platformę - na dzień wydania decyzji: 1080 × 1350 pikseli - o treści: „Decyzja Prezesa UOKiK Oświadczenie” pisanej czarnymi literami na białym tle, czcionką nie mniejszą niż 55 punktów, jak poniżej:

DECYZJA PREZESA UOKiK

Oświadczenie

- b) ww. grafika stanowić będzie zarazem okładkę Posta,
- c) Post powinien być zamieszczony z wykorzystaniem funkcjonalności przypięcia w górnej części profilu Przedsiębiorcy w serwisie Instagram oraz Facebook,
- d) funkcjonalność dodawania komentarzy do Posta nie może zostać wyłączona,
- e) Oświadczenie w social mediach powinno być napisane standardową, domyślną czcionką o wielkości zwyczajowo używanej do tworzenia komunikatów na wskazanym portalu społecznościowym,
- f) fragment Oświadczenia w social mediach: „uokik.gov.pl” będzie stanowić hipertączę prowadzące do komunikatu prasowego Prezesa UOKiK w domenie uokik.gov.pl dotyczącego wydania niniejszej decyzji, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hipertączy, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,
- g) bezpośrednio po fragmencie Oświadczenia w social mediach, o którym mowa w pkt III.f - w nowym akapicie - zostaną dodane znaczniki internetowe w formie poniższych hashtagów: #UOKiK, #[hashtag przedsiębiorcy] oraz #prepaid;

Dodatkowo Oświadczenie w social mediach zostanie opublikowane także w biogramie użytkownika w formie linka, który odsyłać będzie do Posta, w terminie 2 tygodni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie utrzymywane przez okres 3 miesięcy od daty jego opublikowania.

Jednocześnie Oświadczenie w social mediach zostanie opublikowane w formacie relacji (tzw. stories), w terminie 2 tygodni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przy uwzględnieniu poniższych wymogów:

- h) publikacja ww. relacji nastąpi poprzez udostępnienie Posta, z zachowaniem jego standardowej wielkości oraz białego tła Oświadczenia w social mediach,
- i) publikacja ww. relacji będzie ponawiana kolejne 3 razy co 7 dni,
- j) Oświadczenie w social mediach w formacie relacji powinno być wyświetlane na co najmniej 3 kolejnych częściach (tzw. kafelkach), łącznie przez minimum 45 sekund,
- k) fragment Oświadczenia w social mediach: „uokik.gov.pl” będzie stanowić hipertączę prowadzące do komunikatu prasowego Prezesa UOKiK w domenie uokik.gov.pl dotyczącego wydania niniejszej decyzji, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hipertączę, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,

Publikacja Oświadczenia w social mediach formacie Posta, relacji oraz linka zawartego w biogramie profilu Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nastąpi w terminie publikacji Komunikatu i będzie utrzymywana przez czas jego publikacji zgodnie z pkt II.c i II.g Decyzji:

- l) w dzień roboczy w godzinach między 9:00 a 12:00,
- m) w przypadku zmiany nazwy Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Orange Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy,
- n) w przypadku zmiany profilu „Orange Polska” Przedsiębiorcy w serwisie Instagram lub Facebook niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili Przedsiębiorcy funkcjonujących w czasie zamieszczenia Oświadczenia w social mediach.

IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Orange Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie**, w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy kary pieniężne, płatne do budżetu państwa, w następujących wysokościach:

1. **3 712 000 zł** (słownie: trzy miliony siedemset dwanaście tysięcy złotych) w zakresie określonym w punkcie I.1. rozstrzygnięcia niniejszej Decyzji;
2. **5 568 000 zł** (słownie: pięć milionów pięćset sześćdziesiąt osiem tysięcy złotych) w zakresie określonym w punkcie I.2. rozstrzygnięcia niniejszej Decyzji.

V.

Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714 ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża **Orange Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie** kosztami postępowania opisanego w pkt I. rozstrzygnięcia niniejszej Decyzji w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie **288,35 zł** (słownie: dwieście osiemdziesiąt osiem, 35/100 złotych) i zobowiązuje **Orange Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie** do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

Uzasadnienie

Uwagi wstępne

[1] Przedmiotowa Decyzja dotyczy stosowania przez Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „Orange Polska”, „Spółka”, „Przedsiębiorca”) postanowień umownych:

- upoważniających do pobierania opłaty za sztucznie wyodrębnioną „usługę”, z którą nie wiąże się dla konsumenta żadne świadczenia, które nie wynikałyby już z innych elementów umowy. Celem tej opłaty jest przymuszenie konsumenta do skorzystania z usług, pomimo braku realnego zapotrzebowania na nie, co sprawia, że ma ona charakter sankcji za niewykonanie aktywności zdefiniowanej przez Spółkę, tj. niewykonanie połączenia lub brak wystania wiadomości (opłata za utrzymanie konta),
- upoważniających do pobierania ww. opłaty także w sytuacji, gdy klient miał aktywną usługę przedłużającą ważność konta (usługa „Konto Ważne Rok”), która miała zapewnić możliwość utrzymywania okresu aktywnego bez konieczności ponoszenia opłat za kolejne doładowania.

Jako aktywność w rozumieniu kwestionowanych postanowień rozumiano wyłącznie okoliczności związane z pomniejszeniem salda na koncie konsumenta (lub salda zakupionego pakietu). Pod to pojęcie nie kwalifikowało się zatem korzystanie z numeru np. przez odbieranie połączeń przychodzących, mimo że taka aktywność przewidziana była w warunkach umowy w ramach tzw. okresu pasywnego, którego długość różniła się w zależności od wartości doładowania. Spółka pobierała Opłatę za utrzymanie numeru także w przypadku, gdy konsument wcześniej aktywował dodatkowo płatną usługę „Konto Ważne Rok” (dalej jako: „Konto Ważne Rok” lub „KWR”), która polega na umożliwieniu konsumentom inicjowania korzystania z usług (tj. np. inicjowania połączeń, wysyłania SMS lub korzystania transmisji danych) bez doładowywania konta abonenckiego i wynikającego stąd posiadania okresu aktywnego¹.

[2] Kwestionowane postanowienie wskazane w pkt I.1 Decyzji jest abuzywne, gdyż w całości przerzuca ryzyko wynikające z prowadzenia działalności na konsumenta. Stanowi ono formę ukarania konsumenta za niewykonanie odpowiedniej zdaniem Spółki aktywności w postaci określonej liczby połączeń czy zużycia internetu, podczas gdy na gruncie obowiązujących

¹ Szerzej por. nb. 36-39 Decyzji

w taryfach prepaid zasad nie da się wywieść obowiązku korzystania z usług w określony sposób lub w minimalnym zakresie. Jednocześnie sposób świadczenia przez Spółkę usług nie uległ zmianie w związku z wprowadzeniem Opłaty - ani w porównaniu do okresu sprzed jej wprowadzenia, ani w porównaniu do okresu po jej usunięciu. Uzasadnienie dla uznania tej klauzuli za abuzywną zawarto w nb. 128-149 oraz nb. 160-171 Decyzji.

- [3] Postanowienie kwestionowane w pkt I.2 Decyzji jest abuzywne, gdyż prowadzi do podwójnego naliczenia opłat związanych z brakiem „aktywności” po stronie konsumenta przez umożliwienie Spółce naliczania opłaty za utrzymanie konta również w sytuacji, w której konsument wykupił płatną usługę przedłużającą ważność konta („Konto Ważne Rok”), która pozwala na korzystanie z usług w dłuższym okresie niż wynikający z doładowania. W rezultacie ww. postanowienia płatna usługa Konto Ważne Rok traci swoje gospodarcze znaczenie. Uzasadnienie dla uznania tej klauzuli za abuzywną zawarto w nb. 150-155 oraz nb. 172-179 Decyzji.

Przebieg postępowania

- [4] Prezes Urzędu przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DOZIK-3.405.4.2022) w związku z wprowadzeniem przez Orange Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie nowej opłaty za usługę „Utrzymanie numeru w sieci” (dalej jako: „Opłata za utrzymanie numeru”, „Opłata za brak aktywności” lub „Opłata”) w ofertach umożliwiających korzystanie z usług telekomunikacyjnych w modelu przedpłaconym (dalej jako „oferta na kartę”, „oferta prepaid”, „oferta przedpłacona”). Postępowanie wszczęto m.in. w związku napływającymi sygnałami konsumentów (por. nb. 70), w których wskazywano m.in. na sposób ukształtowania Opłaty, tj. jej niezgodność ze specyfiką oferty typu prepaid oraz pobieranie jej pomimo tego, że konsument znajdował się w okresie aktywnym lub pasywnym wynikającym z zakupionego doładowania lub dodatkowej usługi KWR.

Dowód: postanowienie i zawiadomienie Prezesa Urzędu z 14 marca 2022 r., k.: 21-24

- [5] Postępowanie wyjaśniające, o którym mowa w nb. 4 powyżej, i korespondencję ze Spółką w związku z nim prowadzono jeszcze przed rozpoczęciem naliczania Opłaty. Przedsiębiorca mógł się zatem z niej wycofać po zapoznaniu się z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu, ale tego nie uczynił. W dniu 4 kwietnia 2022 r. Spółka wprowadziła zmiany do cenników usług w ofercie Orange na kartę. Wprowadzone przez Orange Polska postanowienia (dalej zbiorczo jako: „Postanowienia”) miały następujące brzmienie:

„(...)

Utrzymanie numeru w sieci ⁵	maksymalnie 5 zł/ co 31 dni przy braku aktywności numeru
--	--

5. Opłata będzie pobierana po upływie 31 dni od ostatniej aktywności Abonenta, rozumianej jako wykonanie połączenia wychodzącego (minuty/SMS/MMS/internet) lub zakup usługi dodanej lub pakietu. (...)

- [12] Pismem z dnia 19 grudnia 2025 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona skorzystała z przysługującego jej uprawnienia, zapoznając się z aktami 8 stycznia 2026 r.
- [13] Pismem z dnia 15 stycznia 2026 r. Spółka przedstawiła stanowisko w sprawie, w którym wniosła o umorzenie postępowania.

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 stycznia 2026 r., k.: 589

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Przedmiot działalności Orange Polska Spółka Akcyjna

- [14] Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000010681. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do ww. rejestru pod numerem 1.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na dzień 30 stycznia 2026 r.

- [15] Orange Polska prowadzi we własnym imieniu zorganizowaną działalność zarobkową wykonywaną w sposób ciągły. Działalność ta polega na świadczeniu usług telekomunikacyjnych⁵ na obszarze całego kraju, zgodnie z klasyfikacją działalności zawartą we wpisie Spółki do Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym uznać trzeba, że Orange Polska jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714 ze zm.) a działania Spółki podlegają ocenie w świetle przepisów ww. ustawy.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na dzień 30 stycznia 2026 r.

Typy umów zawieranych przez Orange Polska

- [16] W ramach prowadzonej działalności Orange Polska zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych⁶. Wymienione wyżej kontrakty dotyczą

⁵ Obecnie, na gruncie przepisów PKE, pojęcie usługi telekomunikacyjnej wpisuje się w pojęcie usługi komunikacji elektronicznej.

⁶ Z dniem 10 listopada 2024 roku weszło w życie PKE, które wprowadza nową siatkę pojęciową i definiuje usługę telekomunikacyjną jako usługę komunikacji elektronicznej, o której mowa w art. 2 pkt 76 lit. a lub c lub pkt 78 lit. a PKE (por. art. 2 pkt 80 PKE). Zgodnie z powołanym art. 2 pkt 76 PKE usługa komunikacji elektronicznej to m.in. usługa świadczona za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, zwykle za wynagrodzeniem, obejmująca usługę dostępu do internetu (lit. a) oraz usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów, w szczególności przesyłanie sygnałów w ramach komunikacji interpersonalnej niezależnie od stosowanej technologii (lit c). Z kolei zgodnie z art. 2 pkt 78 lit. a PKE usługa komunikacji interpersonalnej to usługa

różnie skonstruowanych taryf, istotne rozróżnienie stanowi natomiast sposób rozliczania się z klientem. W tym zakresie wyróżnia się przede wszystkim umowy o świadczenie usług w oparciu o rozliczenia abonamentowe oraz umowy o świadczenie usług w ofercie przedpłaconej. Spółka oferuje konsumentom zawarcie umowy w każdej z ww. typów ofert.

- [17] W ofercie abonamentowej Spółka oferuje stałą możliwość nawiązywania połączeń oraz wysyłania i odbierania SMS/MMS. Zazwyczaj przyznawany jest także określony pakiet transmisji danych, z którego konsument może korzystać w ramach umowy bez ponoszenia dodatkowych opłat. Ekwiwalentem za ww. stałe świadczenie usług jest określona z góry kwota opłaty abonamentowej. Opłata staje się wymagalna wraz z upływem kolejnych okresów rozliczeniowych, a jej kwota jest co do zasady stała. W efekcie za korzystanie z usług objętych określoną taryfą w ofercie abonamentowej, niezależnie od zakresu korzystania z usług, konsument uiszcza taką samą, określoną z góry opłatę za dany okres rozliczeniowy. Wysokość opłaty abonamentowej co do zasady nie jest uzależniona od stopnia wykorzystania usług, tj. liczby wykonanych połączeń, wysłanych SMS/MMS lub zużytej transmisji danych.
- [18] W ofercie na kartę nazywanej także ofertą przedpłaconą lub ofertą prepaid konsument dysponuje kontem, na którym może gromadzić środki do wykorzystania na dowolne usługi znajdujące się w ofercie Spółki. Korzystanie z poszczególnych usług (np. nawiązywanie połączeń, wysyłanie SMS lub transmisja danych komórkowych) jest regulowane przez cenniki usług w danej taryfie. Co do zasady każda z usług inicjowanych przez użytkownika (np. wysłanie SMS, wykonywanie połączeń telefonicznych, korzystanie z transmisji danych) ma przypisaną wartość cennikową. Korzystanie z usług odpowiednio pomniejsza wartość środków zgromadzonych na koncie abonenckim. Spółka może ponadto oferować możliwość zakupu pakietów dodatkowych, np. określonej liczby SMS w wariantach jednorazowym lub cyklicznym albo dokupienia dodatkowych usług. Pakiety mogą być także przyznawane jako bonus lub w ramach akcji promocyjnej. Zawarcie umowy w ramach omawianej oferty może nastąpić na skutek zakupu startera w sklepie stacjonarnym (np. w kiosku) lub przez Internet, a następnie zarejestrowania numeru (numer można zarejestrować online na zarejestrujnumer.pl, w salonie Orange, w kiosku, w sklepie lub na poczcie).
- [19] Konstrukcja modelu prepaid oraz korzystanie z usług w ramach tej oferty nieodłącznie związane jest z zakupywaniem tzw. „doładowań”, które zwiększają stan środków zgromadzonych na koncie abonenckim oraz przyznają określoną długość „okresu aktywnego” i „okresu pasywnego” (więcej na temat pojęć „doładowania”, „okresu aktywnego” i okresu pasywnego” por. nb. 26). W wyniku doładowania konta określany jest okres aktywny i okres pasywny czyli czas, w którym konsument może swobodnie korzystać z usług, inicjując połączenia, wysyłając SMS lub korzystając z transmisji danych (okres

umożliwiająca bezpośrednią interpersonalną i interaktywną wymianę informacji za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej między skończoną liczbą osób, gdzie osoby inicjujące połączenie lub uczestniczące w nim decydują o jego odbiorcy lub odbiorcach, która umożliwia realizację połączeń z numerami z planu numeracji krajowej lub międzynarodowych planów numeracji. W uzasadnieniu projektu ustawy Prawo komunikacji elektronicznej wskazano, iż: „usługa telekomunikacyjna jest pojęciem zakresowo węższym niż usługa komunikacji elektronicznej i obejmuje swoim zakresem usługi komunikacji elektronicznej polegające na dostępie do internetu, usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystujące numery oraz usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów”.

[23] Regulamin reguluje podstawowe zasady korzystania z usług oraz wprowadza kluczowe definicje w zakresie wykonywanej umowy. Omawiany wzorzec wyjaśnia model świadczenia usług w ofercie prepaid.

[24] Jak wynika z §4 pkt 28 Regulaminu, *usługi telekomunikacyjne stanowią usługi w rozumieniu Ustawy⁹, świadczone Abonentowi przez Operatora w Sieci Telekomunikacyjnej. Zgodnie z art. 2 pkt 48 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne obowiązującej przez okres stosowania klauzul usługa telekomunikacyjna jest to usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.*

[25] §11 ust. 2 Regulaminu stanowi, że:

2. *Operator umożliwia Abonentom korzystanie z następujących Usług telekomunikacyjnych:*

2.1. *przyłączenie do sieci Operatora;*

2.2. *dostęp do Sieci telekomunikacyjnej;*

2.3. *wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;*

2.4. *przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;*

2.5. *przesyłanie wiadomości multimedialnych;*

2.6. *roaming;*

2.7. *usługi dodatkowe, zgodnie z obowiązującym Cennikami.*

Jednocześnie jak wynika z §15 Regulaminu: *Abonent zobowiązuje się uiszczać z góry opłaty za Usługi telekomunikacyjne.*

Dowód: pismo Orange Polska z dnia 22 marca 2022 r. - przekazane przez Orange Polska wzorce umów, k: 25-117, pismo Orange Polska z dnia 3 marca 2025 r. - przekazane przez wzorce umów w ofercie na kartę, k.: 395-413

[26] W Regulaminie zawarte są także kluczowe definicje tj. m.in.: definicja „doładowania”, a także definicje „okresu aktywnego” oraz „okresu pasywnego”.

Zgodnie z §3 pkt 3 Regulaminu:

3. *„Doładowanie karty SIM” (zwane dalej również Doładowaniem) - przyznanie Limitu początkowego jednostek taryfowych lub zwiększenie Limitu jednostek taryfowych w wyniku wniesienia przedpłaty za Usługi telekomunikacyjne;*

Zgodnie z §3 pkt 12 i 13 ww. wzorca:

12. *„Okres aktywny” - wskazany w Cenniku, regulaminach promocji lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta czas określony w miesiącach lub dniach, w którym Abonent może wykonywać i przyjmować połączenia oraz korzystać z innych usług telekomunikacyjnych do wysokości aktualnego Limitu jednostek taryfowych. Okres ten liczony jest od dnia włączenia się do sieci albo ostatniego Doładowania, z tym zastrzeżeniem, że dla Umów zawartych od dnia 25.07.2016r. włącznie, Okres*

⁹ Zgodnie z definicją z Regulaminu w kształcie objętym niniejszym postępowaniem: Ustawa - „ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) - por. §1 pkt 29 regulaminu” obecnie: ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

aktywny liczony jest od momentu skutecznej i potwierdzonej przez Operatora Rejestracji albo od ostatniego Doładowania dokonanego po Rejestracji.

13. *„Okres pasywny” - wskazany w Cenniku, regulaminach promocji lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta czas określony w miesiącach lub dniach, w którym Abonent może przyjmować połączenia, a także inicjować połączenia z numerami alarmowymi i bezpłatnymi. Okres ten liczony jest od dnia włączenia się do sieci albo ostatniego Doładowania, z tym zastrzeżeniem, że dla Umów zawartych od dnia 25.07.2016 r. włącznie, Okres pasywny liczony jest od momentu skutecznej i potwierdzonej przez Operatora Rejestracji albo od ostatniego Doładowania dokonanego po Rejestracji.*

Dowód: *pismo Orange Polska z dnia 22 marca 2022 r. - przekazane przez Orange Polska wzorce umów, k.: 25-117, pismo Orange Polska z dnia 3 marca 2025 r. - przekazane przez wzorce umów w ofercie na kartę, k.: 395-413*

- [27] Jak wynika z powyższych definicji, „okres aktywny” i „okres pasywny” wyznaczają ramy czasowe, w których możliwe jest korzystanie z usług Orange Polska w określony sposób przez okres przewidziany w ramach doładowania. W przypadku okresu aktywnego chodzi o możliwość inicjowania usług telekomunikacyjnych, tj. wykonywania połączeń, wysyłania wiadomości lub aktywacji transmisji danych. Okres pasywny to czas, w którym konsument dalej jest klientem Orange Polska w ofercie prepaid, ale może jedynie odbierać sygnał, czyli np. odbierać połączenia oraz otrzymywać SMS. Konsument w każdej chwili może przejść z okresu pasywnego do okresu aktywnego przez kolejne doładowanie konta abonenckiego.

- [28] Zgodnie z §13 Regulaminu:

- 1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Umowa obejmuje dwa okresy: aktywny i pasywny.*
- 2. W chwili zawarcia Umowy rozpoczyna się Okres aktywny, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku Umów zawartych od dnia 25.07.2016r. włącznie, Okres aktywny rozpoczyna się od momentu skutecznej i potwierdzonej przez Operatora Rejestracji.*
- 3. Abonent ma wpływ na wydłużenie Okresu aktywnego poprzez Doładowanie.*
- 4. W przypadku braku doładowania w Okresie aktywnym, po jego zakończeniu rozpoczyna się Okres pasywny.*
- 5. Cennik lub Regulamin oferty, usług lub promocji mogą określać inne niż Doładowanie sposoby wydłużenia Okresu aktywnego lub Okresu pasywnego.*

- [29] Treść cytowanych wyżej postanowień Regulaminu nie ulegała zmianie w zakresie przez cały okres od momentu wprowadzenia przedmiotowych Postanowień z pkt I.1 i I.2 Decyzji do treści wzorców umownych do dnia wycofania się ze stosowania tych Postanowień i zastąpienia wzorców nowymi (w dniu 26 lutego 2024 r.). Cytowane wyżej postanowienia obowiązywały przed wprowadzeniem Opłaty, przez cały okres jej pobierania oraz obowiązują nadal, tj. po wycofaniu Opłaty.

Dowód: *pismo Orange Polska z dnia 22 marca 2022 r. - przekazane przez Orange Polska wzorce umów, k.: 25-117, pismo Orange Polska z dnia 3 marca 2025 r. - przekazane przez wzorce umów w ofercie na kartę, k.: 395-413*

[30] Jak wskazano w nb. 22 powyżej, zasady świadczenia usług w ofercie na kartę regulują także Cenniki usług (dalej jako: „Cenniki”):

- Cennik usług Ekstra Numer obowiązuje od 24 sierpnia 2020 r. do odwołania,
- Cennik usług w ofercie Orange Pop obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania,
- Cennik usług w ofercie Orange Yes obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania,
- Cennik usług w ofercie Zawsze bez limitu obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania,
- Cennik usług w ofercie IoT na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022r. do odwołania ze zmianami od 4 kwietnia 2022 r.,
- Cennik usług w ofercie Orange Free na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania.

[31] Omawiane wzorce regulują m.in. to, o jaki czas poszczególne doładowania przedłużają okres aktywny oraz okres pasywny, o których mowa w nb. 26 powyżej. Obrazuje to poniższy fragment wzorca pn.: Cennik usług w ofercie Zawsze bez limitu obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania:

Tabela nr 1

Nominał doładowania	5	10	25	30	35	40	50	100	200
Ważność X (na połączenia wychodzące) oraz ważność Usługi	5 dni	10 dni	25 dni	30 dni	35 dni	40 dni	50 dni	100 dni	200 dni
Ważność Y (na połączenia przychodzące)	12 miesięcy								
Rozmowy, SMS-y i MMS-y do wszystkich sieci krajowych oraz połączenia wideo (VoLTE) do krajowych sieci komórkowych	Bez limitu								
Pakiet internetu	2,5 GB	5 GB	12,5 GB	15 GB	17,5 GB	20 GB	25 GB	50 GB	100 GB

Dowód: pismo Orange Polska z dnia 22 marca 2022 r. - przekazane przez Orange Polska wzorce umów, k.: 25-117, pismo Orange Polska z dnia 3 marca 2025 r. - przekazane przez wzorce umów w ofercie na kartę, k.: 395-413

[32] Jak wynika z analizy Cenników, każde doładowanie, niezależnie od jego kwoty oraz okresu aktywnego, przyznaje okres pasywny na 12 miesięcy. Część klientów doładowuje konto większą kwotą¹⁰ albo korzysta z usługi KWR, dzięki czemu nie musi często doładowywać konta w celu przedłużenia okresu aktywnego.

Dowód: pismo Orange Polska z dnia 22 marca 2022 r. - przekazane przez Orange Polska wzorce umów, k.: 25-117, pismo Orange Polska z dnia 3 marca 2025 r. - przekazane przez wzorce umów w ofercie na kartę, k.: 395-413

[33] W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu przeanalizował treść Cenników w brzmieniu zawierającym zakwestionowane Postanowienia. Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że od dnia 4 kwietnia 2022 r. do dnia 25 lutego 2024 r. w stosowanych

¹⁰ Dzięki temu też można uzyskać większy pakiet Internetu.

przez Orange Polska Cennikach (listę stosowanych przez Spółkę cenników wskazano w nb. 30 powyżej) znajdowało się kwestionowane w pkt I.1. Decyzji postanowienie umowne o treści:

„(...)

Utrzymanie numeru w sieci ⁵	maksymalnie 5 zł/ co 31 dni przy braku aktywności numeru
--	--

5. Opłata będzie pobierana po upływie 31 dni od ostatniej aktywności Abonenta, rozumianej jako wykonanie połączenia wychodzącego (minuty/SMS/MMS/internet) lub zakup usługi dodanej lub pakietu. (...)”

- [34] Postanowienie dotyczące opłaty za brak aktywności znajdowało się we wszystkich Cennikach (listę stosowanych przez Spółkę cenników wskazano w nb. 30 powyżej) w ofercie Orange na kartę. Oznacza to, że dotyczyło ono wszystkich konsumentów korzystających z usług Orange Polska w ofercie prepaid¹¹. Opłata za brak aktywności dotyczyła zatem każdego z wariantów oferty Orange na kartę.

Dowód: pismo Orange Polska z dnia 22 marca 2022 r. - przekazane przez Orange Polska wzorce umów, k.: 25-117, pismo Orange Polska z dnia 3 marca 2025 r. - przekazane przez wzorce umów w ofercie na kartę, k.:395-413.

- [35] Prezes Urzędu ustalił, iż od momentu wprowadzenia przedmiotowego postanowienia do treści wzorców umownych do dnia wycofania się z jego stosowania (w dniu 26 lutego 2024 r.) jego brzmienie (w zakresie zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu) nie uległo zmianie.

Usługa Konto Ważne Rok

- [36] W toku postępowania Prezes Urzędu przeanalizował treść Cenników w brzmieniu zawierającym zakwestionowane w toku postępowania Postanowienie z pkt I.2. Decyzji, tj. Cenniki stosowane w okresie od 4 kwietnia 2022 r. do 25 lutego 2024 r. (do dnia usunięcia tego postanowienia ze wzorców). Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że od dnia 4 kwietnia 2022 r. w stosowanych przez Orange Polska Cennikach znajdowało się kwestionowane w pkt I.2. Decyzji postanowienie umowne o treści:

„(...) Włączona promocja „Konto Ważne Rok” nie zwalnia od ponoszenia opłat za utrzymanie numeru w sieci. (...)”

Postanowienie dotyczące relacji pomiędzy opłatą za brak aktywności a Konto Ważne Rok znajdowało się we wszystkich Cennikach (listę stosowanych przez Spółkę Cenników wskazano w nb. 30 powyżej).

- [37] Zasady korzystania z usługi „Konto Ważne Rok” reguluje wzorzec pn.: *Regulamin usługi Konto Ważne Rok*. Zgodnie z nim:

¹¹ Wyjątek stanowią taryfy w ofercie na kartę świadczone przez Spółkę pod marką nju mobile. W tym przypadku w stosowanych wzorcach nie występują kwestionowane Postanowienia.

»Konto Ważne Rok« (...) to usługa umożliwiająca Abonentom sieci Orange korzystającym z ofert na kartę w taryfach: Orange Free na kartę, Orange Yes i Orange POP (dalej: „Abonenci”) przedłużenie ważności swojego Konta Głównego na połączenia wychodzące do jednego roku.

[38] Prezes Urzędu ustalił, iż w okresie stosowania Postanowień zgodnie z *Regulaminem usługi Konto Ważne Rok* ww. usługę można było aktywować w następujących taryfach na kartę znajdujących się w ofercie Orange Polska tj.:

- Orange Free na kartę,
- Orange Yes,
- Orange POP¹².

W praktyce zatem, pomimo że również Cenniki inne niż wymienione w nb. 37 (taryfy Ekstra numer, Zawsze bez limitu, IoT na kartę) przewidywały regulacje dotyczące KWR (Postanowienie opisane w pkt 1.2 rozstrzygnięcia Decyzji), praktyczne zastosowanie kwestionowanego Postanowienia z pkt 1.2 Decyzji zależało od przewidzenia przez Spółkę możliwości uruchomienia usługi KWR w danej taryfie. Dla taryf Ekstra numer, Zawsze bez limitu oraz IoT na kartę w okresie stosowania ww. postanowienia Spółka nie wprowadziła takiej możliwości.

Dowód: pismo Orange Polska z dnia 22 marca 2022 r. - przekazane przez Orange Polska wzorce umów, k.: 25-117, Pismo Orange Polska z dnia 3 marca 2025 r. - przekazane przez wzorce umów w ofercie na kartę, k.: 395-413

[39] Korzystanie z usługi KWR jest płatne. Wysokość opłaty za tę usługę zmieniała się w czasie. W okresie stosowania Postanowień wynosiła od 6 do 9 zł.

Pobieranie przez Spółkę Opłat

[40] Uruchomienie Opłaty za „usługę” utrzymania numeru w sieci na żadnym etapie nie wiązało się z jakimkolwiek działaniem konsumenta. Usługi nie można było dezaktywować. Niepobranie przez Spółkę Opłaty wiązało się wyłącznie ze spełnieniem z góry ustalonych warunków (tj. wykazaniem się odpowiednim, określonym przez Orange Polska stopniem „aktywności”). Oznacza to, że pobranie Opłaty nie było uwarunkowane podjęciem przez konsumenta decyzji o chęci skorzystania z „usługi” lub przyznania możliwości skorzystania z niej. Jak wynika z wyjaśnień Spółki: „Opłata za usługę utrzymania numeru w wysokości maksymalnie 5 zł brutto jest naliczana w przypadku gdy użytkownik numeru na kartę nie wykona żadnego połączenia wychodzącego: głosowego lub SMS lub MMS lub transmisji danych lub nie zakupi usługi dodatkowej lub pakietu w okresie 31 dni”.

[41] Zgodnie z twierdzeniami Orange Polska „do aktywności numeru nie może zostać zaliczone połączenie odbierane, ponieważ jest to połączenie bezpłatne, które nie przynosi żadnego przychodu detalicznego Spółce.” Orange Polska wskazała także, że: „W zakresie połączeń głosowych, ponieważ OPL stosuje w kraju naliczanie sekundowe to wystarczy realizacja 1 sekundy połączenia i kwota 1 grosza, która może zostać za takie połączenie pobrana. W przypadku usług policzalnych i rozliczanych jednostkowo takich jak SMS, czy MMS

¹² Z taryf Orange Free na kartę, Orange Yes, oraz Orange POP korzysta większość klientów Orange na kartę.

wystarczy 1 SMS, 1 MMS. W przypadku transmisji danych, która w sieci Orange opłacana jest w paczkach po 100 kb (transfer danych wysyłanych i odbieranych łącznie, co jest wyjaśnione w każdym cenniku taryfy Orange na kartę) wystarczy 1 paczka danych po 100 kb”.

Dowód: pismo Orange Polska z dnia 22 marca 2022 r., k.: 27, pismo Spółki z dnia 2 września 2022 r., k.: 264

- [42] W toku postępowania Spółka wskazała, że „Usługa zapewnia gotowość do świadczenia usług w ofercie Orange na kartę w zakresie danego numeru”. „Poprzez sprawdzanie aktywności numeru w okresie 31 dni, sprawdza czy numer jest efektywnie wykorzystywany przez użytkownika”.

Dowód: pismo Spółki z dnia 22 marca 2022 r., k.: 26

- [43] Zgodnie z twierdzeniami Przedsiębiorcy na dzień 9 maja 2022 r. „kształt usługi nie przewiduje żadnych ograniczeń w przedmiocie świadczenia usług telekomunikacyjnych w sytuacji braku na koncie danego numeru odpowiedniej ilości środków pochodzących z doładowań”. Oznacza to, że także w sytuacji gdy Opłata za utrzymanie numeru nie mogła być pobrana, usługa utrzymywania aktywnego numeru była nadal świadczona. Sposób świadczenia usług nie uległ również zmianie w okresie pobierania Opłaty - ani w okresie przed wprowadzeniem Opłaty, ani w okresie po wycofaniu się z nich.

Dowód: pismo Spółki z dnia 9 maja 2022 r., k.: 123

- [44] Zdaniem Spółki przedmiot usługi „Utrzymania numeru w sieci” odzwierciedla „sprawdzanie aktywności”, o którym mowa w nb. 41-43. W ocenie Prezesa Urzędu powyższą czynność należy jednak uznać raczej za jeden z obowiązków Spółki o charakterze technicznym na potrzeby pobrania samej Opłaty - element konieczny dla ustalenia, czy i w jakiej wysokości ją pobrać. Trudno także uznać, aby przedmiotem „usługi” mogło być pozostawianie w gotowości do świadczenia usług, w sytuacji gdy obowiązek ten wynika ze specyfiki oferty prepaid (pozostawianie w gotowości do świadczenia usługi jest konieczne, aby w ogóle możliwe było realizowanie usług na żądanie konsumenta, zarówno w okresie aktywnym, jak i pasywnym) oraz z (obowiązującego przez cały okres od wprowadzenia Opłaty) §11 Regulaminu, który dodatkowo uszczegóławia rodzaje działań, jakie konsument może zlecać w ramach korzystania z usług. Z Regulaminu wynika, że konsument może swobodnie korzystać z usług (Regulamin nie nakłada na konsumenta żadnych obowiązków w zakresie aktywności), jeżeli tylko znajduje się w jednym z dwóch okresów (aktywnym lub pasywnym)¹³.

- [45] Orange Polska w okresie pobierania opłaty za utrzymanie numeru w sieci wysyłała do konsumentów następujące SMSy:

- informujące o możliwości naliczenia opłaty - na dzień przed pobraniem opłaty: Nadawca: „Orange”, Treść (pisownia oryginalna): „Przez ostatnie 30 dni nie korzystałeś aktywnie ze swojego telefonu. W związku z tym jutro pobierzemy opłatę za utrzymanie numeru w sieci 5 zł.”

¹³ Por. nb. 26 Decyzji.

- informujące o naliczeniu opłaty - w dniu pobrania opłaty: Nadawca: „Orange”, Treść (pisownia oryginalna): „Pobraliśmy opłatę za utrzymanie numeru w sieci - 5 zł. Opłata jest pobierana za każde 31 dni, gdy nie korzystasz aktywnie ze swojego telefonu.”

SMSy były wysłane przez cały okres pobierania opłaty.

Dowód: pismo Spółki z dnia 3 marca 2025 r, k.: 396

[46] Informacja o możliwości pobrania opłaty pojawiała się także na koncie abonenckim klienta¹⁴.

x **Od 18 dni nie korzystasz aktywnie ze swojego telefonu. Za każde 31 dni braku aktywności pobieramy opłatę 5 zł.**
[Przeczytaj więcej](#)

Stan konta

Główne:

Dostępna kwota

4,32 zł

Możesz dzwonić przez: **57 dni (18.03.2023)**

Możesz odbierać przez: **149 dni (18.06.2023)**

Dowód: wiadomość e-mail konsumenta z dnia 21 stycznia 2023 r. (RPW/7092/2023), k. 668

Dane liczbowe

Liczba wykonywanych umów

[47] Jak ustalił Prezes Urzędu, liczba wykonywanych umów dla wszystkich klientów Orange (niezależnie od daty rozpoczęcia korzystania z usług) na kartę przedstawia się następująco:

Nazwa taryfy	Liczba umów (klienci Orange w taryfach na kartę)			
	12.07.2022	12.07.2023	12.10.2023	26.02.2024
Orange Free na kartę	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
Orange Yes	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
Orange POP	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
Zawsze Bez Limitu	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
Ekstra Numer	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
IoT	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx

¹⁴ więcej na temat funkcjonalności konta abonenckiego pn.: „Mój Orange” por. <https://www.orange.pl/omnibook/korzystanie-z-nowego-moj-orange>, dostęp z dnia 30 stycznia 2026 r.

SUMA	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
------	------------	------------	------------	------------

Dowód: pismo Spółki z dnia 18 lipca 2022 r., k.: 219-224, pismo Orange Polska z dnia 3 marca 2025 r., k.: 395-413

Wartość doładowań kont abonenckich

- [48] Możliwość inicjowania korzystania z usług oferowanych w ofercie prepaid (np. nawiązywanie połączeń lub wysyłanie SMS) wiąże się z koniecznością znajdowania się w tzw. okresie aktywnym, a także posiadania środków na koncie. Można to uzyskać poprzez doładowanie konta. W okresie 2022-2024 łączna wartość doładowań kont abonenckich w okresie od 4 kwietnia 2022 r. do 29 lutego 2024 r. wyniosła xxxxxxxxxxxxxxxx¹⁵.

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 września 2022 r., k.: 262-289, pismo Spółki z dnia 3 marca 2025 r., 395-413

Liczba wykonywanych umów - klienci Orange Polska od 4 kwietnia 2022 r.

- [49] Orange Polska wykonuje następującą liczbę umów zawartych w taryfach prepaid (opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę). Przedstawiane dane dotyczą użytkowników, którzy byli klientami Orange Polska od dnia 4 kwietnia 2022 r. (a zatem byli objęci Opłatą od momentu zawarcia umowy).

DATA	Liczba umów w taryfach Orange na kartę (klienci Orange w taryfach na kartę od 4 kwietnia 2022 r.)
12.07.2022 r.	XXXXXXXXXX
12.07.2023 r.	XXXXXXXXXX
10.10.2023 r.	XXXXXXXXXX
12.01.2024 r.	XXXXXXXXXX
26.02.2024 r.	XXXXXXXXXX

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 marca 2024 r. k.: 345-375, pismo Spółki z dnia 3 marca 2025 r., 395-413

Przychód w taryfach prepaid - klienci Orange Polska od 4 kwietnia 2022 r.

- [50] Konstrukcja ofert prepaid polega na tym, że opłaty pobierane są za usługi zgodnie z wykorzystaniem (np. przez wykonywanie połączeń telefonicznych rozliczanych zgodnie z Cennikiem) i za zakupione przez konsumenta pakiety usług (np. pakiety połączeń telefonicznych, pakiety SMS/MMS lub pakiety transmisji danych, a także ewentualne usługi dodatkowe). Konsumenti mogą dysponować zgromadzonymi środkami w dowolny sposób inicjując korzystanie z usług Spółki, a więc np. poprzez wykonywanie połączeń

¹⁵ Kwota obejmuje doładowania ogółu klientów tj. zarówno tych, którzy zawali umowy przed 4 kwietnia 2022 r., jak i od 4 kwietnia 2022 r.



usług przedpłaconych. Poniżej wskazano najważniejsze warunki, jakie musiał spełnić konsument, aby uzyskać zwrot środków zgodnie z opisywaną procedurą:

- Możliwość zwrotu środków miała przysługiwać wszystkim klientom będącym konsumentami usług przedpłaconych w ofercie Orange Polska i dotyczyć niewykorzystanych środków zgromadzonych na ich kontach, stanowiących równowartość pozostałych na koncie kwot, za które klienci będący konsumentami nabywali doładowania konta w usłudze przedpłaconej. Możliwość zawnioskowania o zwrot niewykorzystanych środków miała być ponadto dostępna dla obecnych i nowych klientów będących konsumentami usług przedpłaconych pod warunkiem posiadania przez nich stażu w sieci Orange lub sieci nju mobile dłuższego niż 6 miesięcy (liczonego na dzień zawnioskowania o zwrot środków).
- Zwrot następować miał po złożeniu przez klienta będącego konsumentem wniosku w terminie do 30 dni od dnia upływu okresu ważności połączeń przychodzących lub zmiany dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (a zatem wniosek można było złożyć dopiero po upływie okresie aktywnego i pasywnego).
- Opłata manipulacyjna za wykonanie zwrotu środków miała nie przekraczać 20 zł;

Dowód: Decyzja Prezesa Urzędu nr DOZIK-18/2020 (wersja jawna). Treść decyzji jest dostępna na stronie internetowej https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf

[61] W trakcie trwania okresu aktywnego i okresu pasywnego konsument nie mógł¹⁷ ubiegać się o zwrot zgromadzonych na koncie prepaid środków pochodzących z doładowań. Do uzyskania zwrotu ww. środków, po wypełnieniu stosownego wniosku uprawnieni byli klienci, którzy:

- przenieśli numer do innego operatora,
- przenieśli numer z Orange na kartę do Orange postpaid lub NJU lub Flex,
- wygasto im konto - nie mogą odbierać ani wykonywać połączeń.

[62] W kontekście powyższego należy stwierdzić, iż środki jakie przeznaczali konsumenci na doładowania konta abonenckiego podlegają zwrotowi jedynie częściowo. Zwrot środków zgromadzonych przez abonentów na koncie prepaid jest uwarunkowany spełnieniem określonych warunków oraz złożeniem stosownego wniosku przez abonenta.

[63] Do 10 listopada 2024 r. Spółka uzyskiwała dodatkowe przychody zarówno z opłaty manipulacyjnej, jak i z przepadku zgromadzonych przez klientów, niewykorzystanych środków z doładowań, w sytuacji gdy klienci nie złożyli wniosku. Dopiero na skutek wejścia w życie art. 331 ust. 9 PKE dostawcy usługi komunikacji głosowej corocznie, w terminie do dnia 30 kwietnia, przekazują na wyodrębniony rachunek UKE środki z doładowań, do których w poprzednim roku kalendarzowym wygasto uprawnienie konsumenta, o którym mowa w ust. 1, pomniejszone o należny od nich podatek od towarów i usług¹⁸.

¹⁷ W dniu 10 listopada 2024 r. weszły w życie przepisy PKE. Art. 331 tej ustawy stanowi ustawową regulację procedury zwrotu niewykorzystanych środków pochodzących z doładowań kont abonenckich. Również obecnie, w trakcie trwania okresu aktywnego i okresu pasywnego konsument nie może ubiegać się o zwrot ww. środków.

¹⁸ Przed wejściem w życie PKE przychody z pozostałych na koncie środków z doładowań, co do których nie złożono wniosku, stanowiły przychód przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne w ofertach prepaid.

Dowód: pismo Spółki z dnia 6 listopada 2023 r., k.: 321-329, pismo Spółki z dnia 3 marca 2025 r., k.: 395-413

[66] Korzystanie z usługi Konto Ważne Rok jest płatne. W okresie w okresie od 4 kwietnia 2022 r. do 29 lutego 2024 r. Spółka osiągnęła następujący przychód z aktywacji tej usługi:

- W przypadku klientów, którzy zawarli umowy z Orange Polska od 4 kwietnia 2022 r. - xxxxxxxxxxxx
- W przypadku ogółu klientów tj. zarówno tych, którzy zawarli umowy przed 4 kwietnia 2022 jak i od 4 kwietnia 2022 r. - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Dowód: pismo Spółki z dnia 18 lipca 2022 r., k.: 219-224, pismo Spółki z dnia 3 marca 2025 r., k.: 395-413

Reklamacje konsumentów

[67] W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Spółka otrzymywała reklamacje i/lub zgłoszenia konsumentów związane z pobieraniem Opłaty za utrzymanie numeru. Liczba reklamacji/zgłoszeń od klientów Orange Polska w ofercie Orange na kartę, którzy zostali klientami od dnia 4 kwietnia 2022 r. przedstawia się następująco:

Rok	Sposób Rozpatrzenia	Liczba
2022	Rozpatrzone pozytywnie	xxx
	Rozpatrzone negatywnie	xxx
	SUMA	xxx
2023	Rozpatrzone pozytywnie	xxx
	Rozpatrzone negatywnie	xxx
	SUMA	xxx
2024 (do 26 lutego 2024)	Rozpatrzone pozytywnie	xxx
	Rozpatrzone negatywnie	xxx
	SUMA	xxx

[68] Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Spółka doładowywała konto klienta kwotą uznanej reklamacji.

[69] Poniżej wskazano treść przykładowych przekazanych przez Orange Polska reklamacji klientów (pisownie oryginalna):

Treść reklamacji nr xxxxxxxxxxxx (rozpatrzona negatywnie)

„kl prosi o nie naliczanie opłaty za utrzymanie numeru w sieci, ponieważ kl nie została poinformowana w salonie o takiej usłudze. Kl rezygnuje z numeru xxxxxxxxxxxx.”

Treść reklamacji nr xxxxxxxxxxxx (rozpatrzona negatywnie)

„kl składa reklamacje na pobranie 5zł 04-02. Kl wysłała SMS w piątek 03-02. Dołączony zrzut ekranu z wiadomości SMS. Kl prosi o zwrot środków w kwocie 5zł (...)”

Treść reklamacji nr xxxxxxxxxxxx (rozpatrzona negatywnie)

„Klient zakupił kartę i wykupił konto ważne rok, nie otrzymał informacji o usłudze utrzymanie numeru w sieci. Klient prosi o nie naliczanie opłat za utrzymanie numeru w sieci, ponieważ ta kafla jest w urzędzeniu które będzie wysyłać smsa tylko raz na rok albo raz na dwa lata w innym przypadku klient będzie musiał zrezygnować z karty.”

Treść reklamacji nr xxxxxxxxxxxx (rozpatrzona pozytywnie)

„Klient ma kartę w kamerach. Cały czas korzysta ciągiem z internetu. Klientowi została pobrana opłata za utrzymanie numeru w siedzi mimo że przez miesiąc cały czas korzysta z internetu. Klient prosi o wyjaśnienie sytuacji i zwrot środków za utrzymanie. Nie chce aby w przyszłości pobierano opłatę. + Klient chce zwrotu za 2 połączenia na nasza infolinię wykonane z telefonu xxxxxxxxxxxx w tej sprawie 12.11.2022”

Treść reklamacji nr xxxxxxxxxxxx (rozpatrzona pozytywnie)

„Klient nie otrzymał SMS z informacją, że następnego dnia zostanie naliczona opłata za utrzymanie numeru w sieci. W związku z tym prosi o zwrot środków 5 zł. Chodzi o nr (...)”

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 marca 2024 r. k.: 345-375

- [70] W sygnałach napływających do Urzędu Ochrony Konkurencji i konsumentów kwestionowali sposób ukształtowania Opłaty, tj. jej niezgodność ze specyfiką oferty typu prepaid oraz pobieranie jej pomimo tego, że konsument znajdował się w okresie aktywnym lub pasywnym wynikającym z zakupionego doładowania a lub dodatkowej usługi KWR. Poniżej wskazano treść przykładowych sygnałów konsumentów dotyczących ww. Opłaty (pisownia oryginalna):

Wiadomość e-mail konsumenta z dnia 10 sierpnia 2022 r., RPW/49843/2022, k. 661

„Od jakiegoś czasu operator telefonii komórkowej ORANGE pobiera opłatę w wysokości 5 pln za rzekome "utrzymanie numeru w sieci". Ważność mojego konta wnosi rok więc sądziłem że przez ten czas środki na koncie będą ważne. A tymczasem okazało się, że jak w okresie 31 dni nie wykonam żadnej operacji tj. nie wyślę sms-a, nie wykonam połączenia głosowego itd. będzie pobierana opłata 5 pln. Jakim prawem MOJE ŚRODKI z konta są zabierane? Bardzo proszę o zajęcie się tą sprawą. Przecież mam prawo sam decydować czy i kiedy korzystam z telefonu. (...)”

Wiadomość e-mail konsumenta z dnia 17 stycznia 2023 r., RPW/7772/2023, k. 671

„zauważyłem nieprawidłowość po stronie Orange.pl. Z moich obserwacji Orange.pl zapowiada pobieranie opłaty w wysokości 5zł miesięcznie za tzw. utrzymanie konta (Orange Free na Kartę), jeżeli nie jest ono używane aktywnie, jednocześnie Orange.pl blokuje możliwość aktywnego używania już po upływie 5 dni przy doładowaniu kwotą 5 zł, mimo posiadanych przez klienta środków na koncie. W mojej ocenie naruszane jest prawo konsumenta. Uważam, że operator nie może wymagać aktywności i blokować ją (środki na koncie klienta) jednocześnie. Proszę o opinię w tej sprawie.”

Wiadomość e-mail konsumenta z dnia 21 stycznia 2023 r., RPW/7092/2023, k. 668

„Kilka miesięcy temu w sieci Orange w usłudze na kartę pojawiła się opłata za utrzymanie numeru: <https://www.orange.pl/view/utrzymanie-numeru>. Operator zamierza pobierać 5 złotych miesięcznie za niekorzystanie z numeru. Moim zdaniem ta opłata jest niezgodna z prawem i interesem konsumentów, gdyż każdy, kto chce mieć aktywny numer, i tak musi co jakiś czas wykupić doładowanie (np. 50 zł na 3 miesiące) lub wykupić usługę przedłużającą ważność konta (np. 9 zł za rok)”.

Wiadomość e-mail konsumenta z dnia 16 grudnia 2022 r., RPW/83515/2022 k. 667

„Operator komórkowy Orange zaczął ni z tego ni z owego pobierać 5zł miesięcznie z konta za, cyt. "utrzymanie numeru w sieci". Nie zamawiałem tej usługi, nie aktywowałem jej, ani nie otrzymałem żadnego regulaminu usługi, ponad to nie potrafię znaleźć sposobu jak tę usługę wyłączyć, co powinno być dostępne zgodnie z def. "usługa", jeśli jest to usługa.

Zgodnie z def. "numer na kartę" nie posiadam abonamentu, a cykliczne obciążanie salda bez możliwości rezygnacji z usługi jest jednoznaczne z charakterem abonamentu.

Czuję się okradany przez operatora Orange i chciałbym by ktoś zbadał legalność tego procederu.(...)”.

Zaprzestanie stosowania Postanowień oraz zwracanie pobranych Opłat przez Spółkę

[71] W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Orange Polska zaprzestała stosowania wzorców umów zawierających Postanowienia, a także częściowo usunęła skutki ich stosowania, rezygnując z pobierania Opłaty przewidzianej w zawartych umowach i oferując konsumentom możliwość zwrotu pobranych z tego tytułu środków (część zwrotów dokonywana była automatycznie).

[72] W piśmie z dnia 3 marca 2025 r. Spółka wskazała, że:

„W dniu 24 stycznia 2024 r. w praktyce zrezygnowaliśmy z pobierania opłaty za utrzymanie numeru w sieci. W dniu 25 stycznia 2024 r. poinformowaliśmy o tym, a także o usunięciu kwestionowanego przez Prezesa UOKiK postanowienia z cenników. W dniu 26 lutego 2024 r. cenniki [niezawierające Opłaty] umieściliśmy na stronie internetowej”.

W kontekście powyższego, za datę zaprzestania stosowania kwestionowanych postanowień należy uznać dzień 26 lutego 2024 r.

[73] W komunikacie na stronie internetowej <https://www.orange.pl/view/utrzymanie-numeru> Spółka zamieściła następującą informację odnoszącą się do zaniechania pobierania Opłaty, a także o procedurze zwracania już pobranych Opłat.

ofercie, a także popularność tego typu taryf. Powyższe warunkuje konieczność ochrony przez Prezesa Urzędu praw uczestników rynku i zapewnienie jego transparentności, w tym również w kwestii stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umów.

[79] Działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy mogli zawrzeć umowę w oparciu o wzorce umowne, w których zamieszczone zostały niedozwolone postanowienia umowne. Stronami umów o świadczenie przez Orange Polska usług telekomunikacyjnych są osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz o różnym stopniu świadomości otaczającej ich rzeczywistości.

Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

[80] Zgodnie z treścią art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2025 r. poz. 1071, dalej jako „kc”). Ocena zakwestionowanych postanowień musi zatem być dokonana na podstawie art. 385¹ § 1 kc. Przepis ten stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

[81] A zatem dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych niezbędne jest wykazanie zaistnienia poniższych przesłanek:

1. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
2. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę nie jest indywidualnie uzgodnione,
3. kwestionowane postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
4. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
5. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę narusza w sposób rażąco interesy konsumenta.

[82] Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażąco naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes²³.

[83] Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa Urzędu na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z powyższym przepisem Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, zakazującą jego

²³ Por. wyrok Sądu Najwyższego z 13 października 2010 r., I CSK 694/09, dostępne: Legalis nr 406112.

wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta, po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

1. Przesłanka stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów

- [84] Zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych adresowany jest do przedsiębiorców.
- [85] Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2024 r. poz. 236 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ww. ustawy).
- [86] Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010681. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 1. W związku z prowadzoną działalnością Spółka świadczy konsumentom usługi telekomunikacyjne, w zakresie dostępu do Internetu, telewizji kablowej oraz telewizji satelitarnej, telefonii stacjonarnej oraz komórkowej.
- [87] Tym samym należy uznać, że działania Spółki podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów uokik.
- [88] Spółka w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przy zawieraniu umów posługiwała się w relacjach z konsumentami wzorcami umowy, których Postanowień dotyczy niniejsze rozstrzygnięcie.
- [89] Konsumentem, w rozumieniu uokik, jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ kc w związku z art. 4 pkt 12 uokik).

2. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

- [90] Zgodnie z art. 385¹ § 3 kc nieuzgodnionymi indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.
- [91] W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone, przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Oznacza to, że Prezes Urzędu nie bada konkretnych

stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, lecz wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami rzeczywiście negocjowana ani nawet, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter abstrakcyjny i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotne jest zatem, że Spółka wprowadziła oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z jego wykorzystaniem.

- [92] Stanowisko to podziela Sąd Najwyższy (dalej: SN), wskazując, że „(...) Drugi rodzaj kontroli skierowany jest wprost na treść postanowień wzorca; kontrola taka dokonywana jest niezależnie od tego, czy doszło do zawarcia umowy między stronami, ponieważ jej punktem odniesienia nie jest żadna konkretna umowa (konkretny stosunek prawny) i jej postanowienia, lecz wyłącznie wzorzec umowy stosowany przez uczestnika obrotu i treść postanowień tego wzorca (tzw. kontrola abstrakcyjna)”²⁴.
- [93] Należy również wskazać, że abuzywność postanowienia oceniana jest na moment zawarcia umowy, a nie na moment jej wykonywania. W uchwale Sądu Najwyższego podkreślono, że „ocenę nieuczciwego charakteru warunków umowy należy przeprowadzać w odniesieniu do chwili zawarcia danej umowy z uwzględnieniem wszystkich okoliczności, o których przedsiębiorca mógł wiedzieć przy zawieraniu umowy i które mogły wpływać na jej późniejsze wykonanie, gdyż warunek umowny może wprowadzać między stronami nierównowagę pojawiającą się dopiero w czasie wykonywania umowy”²⁵. Decydujące znaczenie ma nie to, w jaki sposób przedsiębiorca stosuje postanowienie i dla kogo jest to korzystne, lecz to, w jaki sposób postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta.
- [94] Postanowienia były zamieszczone w Cennikach, co oznacza, że mogły znajdować zastosowanie do każdego klienta Orange na kartę, co z kolei godziło w sytuację wszystkich klientów znajdujących się w określonej sytuacji (niewystarczająco aktywnych, w ocenie Spółki). Cenniki stanowią dokumenty składające się na umowę pomiędzy konsumentem a Spółką.
- [95] Spółka w ramach prowadzonej działalności umożliwia konsumentom zawieranie umów w ofercie prepaid oraz korzystanie z usług telekomunikacyjnych na zasadach opisanych w warunkach taryfy.
- [96] Organizację i funkcjonowanie usług świadczonych przez Orange Polska, w tym oferty prepaid, określają stosowane przez Spółkę w obrocie wzorce umowne tj.: Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę, Cenniki oraz regulaminy usług lub regulaminy promocji (por. nb. 22-39 Decyzji). Z materiału zgromadzonego w sprawie wynika, że Spółka w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami posługuje się Cennikami, w treści których występowały Postanowienia opisane w pkt I. rozstrzygnięcia Decyzji. Orange Polska zawierała z konsumentami umowy zawierające kwestionowane klauzule. Konsument nie miał możliwości negocjowania przedstawionych warunków.

²⁴ Postanowienie Sądu Najwyższego z 25 października 2012 r., sygn. akt I CZ 135/12, dostępne: Legalis nr 666919.

²⁵ Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2018 r., sygn. III CZP 29/17.

3. Postanowienia określające w sposób jednoznaczny główne świadczenia stron

- [97] Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne²⁶.
- [98] Jak wskazuje się w orzecznictwie, regułą w ofertach na kartę jest to, że w tego typu umowach konsument ma prawo dowolnie dysponować środkami pieniężnymi zgromadzonymi na koncie abonenckim.²⁷ Możliwość korzystania z poszczególnych rodzajów usług jest uzależniona od tego czy w danym momencie konsument znajduje się w trakcie okresu aktywnego lub pasywnego.²⁸ W przeciwieństwie do usług świadczonych w formie abonamentowej konsument nie jest obowiązany do opłacania określonej kwoty pieniężnej - abonamentu przez określony czas. Jak wynika zatem z powyższego, w przypadku analizy specyfiki oferty na kartę należy przede wszystkim zwrócić uwagę na swobodę dysponowania środkami pieniężnymi i brak cyklicznej opłaty za korzystanie z usług²⁹.
- [99] W kontekście wymienionych wyżej informacji, należy wskazać, że za główne świadczenia stron uznaje się te, które zmierzają bezpośrednio do osiągnięcia celu umowy, bez których nie dochodzi do powstania zobowiązania z danej umowy. W praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres.³⁰ Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy³¹.
- [100] Za główne świadczenie stron w ramach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie na kartę należy uznać świadczenie poszczególnych usług telekomunikacyjnych. W §11 ust. 2 Regulaminu wymienia poszczególne usługi telekomunikacyjne (zarówno główne, jak i dodatkowe), do których świadczenia zobowiązuje się Spółka na gruncie zawieranej umowy, wśród których nie wymienia usługi „utrzymania numeru”. Niezależnie od tego, jak wynika z §4 pkt 28 Regulaminu, *usługi telekomunikacyjne stanowią usługi w rozumieniu*

²⁶ Wyrok SOKiK z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

²⁷ Tak: Zob. Postanowienie SN z dnia 22 października 2014 r. sygn. akt III SK 12/14.

²⁸ Szerzej na temat obydwu okresów zob. nb. 26 Decyzji.

²⁹ Warto w tym miejscu przytoczyć nieprawomocny wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 5 czerwca 2025 r. sygn. akt XVII AmA 46/24, zgodnie z którym: „zasadniczą cechą oferty pre-paid, odróżniającą ją od umów abonamentowych post-paid, jest brak konieczności uiszczania cyklicznych, abonamentowych comiesięcznych opłat, gdyż konsumentowi korzystającemu z oferty na kartę pozostawiona jest swoboda w zasilaniu konta, zarówno co do kwoty przedpłaty jak i co do terminu, a jedynym ograniczeniem jest wynikająca z regulaminu konieczność okresowego zasilania konta kwotami minimalnymi, dla podtrzymania możliwości korzystania z połączeń wychodzących.”

³⁰ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

³¹ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.

wprowadza jednak nowe reguły, których zastosowanie może skłaniać konsumentów do podejmowania określonego działania. Konsekwencją powyższego jest także to, iż treść takiego postanowienia może wpływać na koszty świadczenia po stronie konsumenta, nie stanowiąc przy tym wynagrodzenia za korzystanie z usług telekomunikacyjnych, a jedynie sumę pobranych przez Spółkę opłat o charakterze zbliżonym do kar umownych. Przyjętą przez Spółkę formę nacisku należy uznać za nieuprawnioną w sytuacji, w której konsument znajduje się w okresie aktywnym lub pasywnym przyznanym mu w ramach wykonanego doładowania lub zakupionej usługi przedłużającej ważność konta (por. nb. 36-39).

- [109] Postanowienie, z pkt I.2 Decyzji, reguluje relację pomiędzy Opłatą za brak aktywności a sytuacją konsumenta z aktywną usługą Konto Ważne Rok. Usługa KWR ma charakter dodatkowy, pozwala na odpłatną modyfikację długości okresu aktywnego. Nie reguluje ona sposobu korzystania z poszczególnych usług telekomunikacyjnych, a wyłącznie umożliwia zlecenie wykonania tych usług bez względu na liczbę i wartość doładowań. Z uwagi na powyższe kwestionowane ww. Postanowienie z pkt I.2 Decyzji stanowi *de facto* uzupełnienie warunków korzystania z tej usługi dodatkowej, przy czym może istotnie wpływać na jej założenia oraz opłacalność.
- [110] Jak wskazano zatem powyżej, analizowane Postanowienia umowne nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy. Niezależnie od tego redakcja Postanowienia z pkt I.1 Decyzji nie jest precyzyjna, co sprawia, że jest ono niejednoznaczne (por. nb. 143-148).

4. Kształtowanie praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami

- [111] Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są: wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, że nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.
- [112] Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy powinni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego.
- [113] Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie ze stanowiskiem doktryny³⁶, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji,

³⁶ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku³⁷.

5. Rażąco naruszenie interesów konsumentów

- [114] Daną klauzulę można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażąco naruszona została równowaga interesów stron umowy, i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta³⁸.
- [115] Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażąco naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze zwykłym nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron uważane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zwartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concerto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku.
- [116] W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich³⁹, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1 dyrektywy). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy

³⁷ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

³⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03, dostępne: Legalis nr 208591.

³⁹ Dz.U.UE.L.1993.95.29.

określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renoma firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności⁴⁰.

[117] Jak wskazał Sąd Najwyższy⁴¹, „ocena, czy dane postanowienie wzorca umowy, kształtując prawa i obowiązki konsumenta, „rażąco” narusza interesy konsumenta (art. 385¹ § 1 kc), uzależniona jest od tego, czy wynikająca z tego postanowienia nierównowaga praw i obowiązków stron (nierównowaga kontraktowa) na niekorzyść konsumenta jest istotna, znacząca. (...) Znacząca nierównowaga kontraktowa na niekorzyść konsumenta pozostaje sprzeczna z dobrymi obyczajami (wymogami dobrej wiary, por. art. 3 ust. 1 dyrektywy 93/13), gdy można rozsądnie założyć, że kontrahent konsumenta, traktujący go w sposób sprawiedliwy i słuszny i uwzględniający jego prawnie uzasadnione roszczenia, nie mógłby racjonalnie się spodziewać, że konsument zaakceptowałby w ramach negocjacji klauzulę będącą źródłem tej nierównowagi”⁴².

[118] W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone istotnym orzeczeniem, powoływanym w uzasadnieniach wielu późniejszych wyroków, jest wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r.⁴³ Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385¹ kc, wskazując, że rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku.

[119] Obie formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą.

Ocena Postanowień wzorca umowy stosowanego przez Spółkę pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów

6. Ocena poszczególnych klauzul pod kątem naruszenia dobrych obyczajów - Sprzeczność z dobrymi obyczajami

[120] W ocenie Prezesa Urzędu za dobry obyczaj na gruncie niniejszej sprawy (w odniesieniu do obu Postanowień) należy uznać lojalność względem kontrahenta realizującą się przez kształtowanie wzorców umownych w taki sposób, aby opłaty mogące obciążać konsumentów i zasady ich nakładania były jednoznaczne i adekwatne do istoty umowy

⁴⁰ Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.

⁴¹ Wyrok SN z dnia 15 stycznia 2016 r. sygn. akt I CSK 125/15.

⁴² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 stycznia 2016 r., sygn. akt I CSK 125/15, dostępne: Legalis nr 1398255.

⁴³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04, dostępne: Lex nr 159111.

i sytuacji stron. Nakładane na konsumenta opłaty i zasady ich naliczania powinny być zgodne z przyjętym modelem świadczenia usług (w przypadku omawianych Postanowień - z modelem usług przedpłaconych opierającym się na swobodzie korzystania z usług) i uwzględniać sposoby rozliczeń przewidziane przepisami (przychód z tytułu odbierania połączeń przychodzących). Zgodnie z dobrym obyczajem dodatkowe opłaty nie powinny pokrywać się z innymi opłatami ani niweczyć ekonomicznego sensu usług, za które konsument już uiszczył opłatę. W przypadku opłat o charakterze sankcji (zbliżonych charakterem do kary umownej, por. nb. 106-108, 124 oraz 137-141) dobry obyczaj wymaga, aby nie były one rażąco wygórowane, a także odnosiły się do zachowań naruszających warunki umowy.

[121] Jak wskazano powyżej, Regulamin nie zobowiązuje klienta do minimalnego zużycia określonych usług. To Regulamin określa główne świadczenie strony w tym zakresie, przy czym ogranicza się on do wskazania okresu aktywnego i okresu pasywnego. Nie wynikają z niego obowiązki w zakresie sposobu korzystania z usług w ramach ww. okresów poza ograniczeniem, że w okresie pasywnym konsument nie może inicjować połączeń. W związku z powyższym negatywnie należy ocenić sytuację, w której konsument zleca wykonanie usług telekomunikacyjnych bez określonego zapotrzebowania na te usługi, a jedynie po to, aby uniknąć naliczenia Opłaty za utrzymanie numeru. Kwestionowane Postanowienia naruszają dobre obyczaje w relacjach z konsumentami, gdyż przyznają Spółce uprawnienie do obciążania konta abonenckiego opłatą przymuszającą go do określonego zachowania (wykonania „aktywności”) pomimo tego, że konsument korzystał z usług zgodnie z ich istotą (zgodnie z warunkami umowy). Korzystanie z telefonu głównie do odbierania połączeń nie jest sprzeczne z Regulaminem (wręcz przeciwnie, do tego służy wyodrębniony przez Spółkę okres pasywny).

[122] Na rynku telekomunikacyjnym częstą praktyką jest stosowanie promocji oferujących atrakcyjne warunki (np. duże paczki danych do wykorzystania) w nadziei na związanie klienta na dłuższy okres⁴⁴. Polityka marketingowa dostawcy usług nastawiona na pozyskanie nowych klientów może powodować, że klientami stają się użytkownicy skupiający się na oferowanych korzyściach i w pozostałym zakresie wykorzystujący oferowaną taryfę w minimalnym stopniu. Operator, wiedząc że minimalny koszt skorzystania z usług prepaid to 20 zł⁴⁵, i jednocześnie oferujący atrakcyjne warunki w tym modelu (również usługi przedłużające ważność konta), powinien liczyć się z ryzykiem biznesowym stosowania *oversellingu* (sprzedaży przy założeniu, że większość konsumentów nie wykorzystuje usługi w sposób maksymalistyczny). Nieuprawnione jest przerzucanie tego ryzyka *ex post* na konsumenta. To przedsiębiorca ustala zarówno ceny usług (w tym starterów), jak i długość okresu aktywnego i pasywnego (co przekłada się na czas, w którym konsumenci mogą wykorzystać zgromadzone środki), a także przedmiot oferowanych usług dodatkowych. Za sprzeczne z dobrym obyczajem należy uznać więc przerzucanie na konsumentów ryzyka związanego z takim ukształtowaniem oferty. W tym scenariuszu „przewinieniem” po stronie konsumenta jest korzystanie z oferty zgodnie z jej warunkami (w tym również jedynie do odbierania połączeń), jednak w mniejszym zakresie niż założył to przedsiębiorca.

⁴⁴ Na korzyści związane z przyznawaniem konsumentom „bonusów” wielokrotnie w toku postępowania wskazywała również Spółka.

⁴⁵ 20 zł to wysokość opłaty manipulacyjnej, którą konsument musi uiszczyć, o ile chce skorzystać ze zwrotu środków.

skorzystania z zobowiązań dobrowolnie zadeklarowanych przez Spółkę Prezesowi Urzędu i nałożonych na Spółkę w decyzji administracyjnej.

[127] Odnosząc się do poszczególnych - opisanych w przedmiotowym rozstrzygnięciu - klauzul umożliwiających naliczanie przez Orange Polska opłaty za brak aktywności określonym grupom klientów, Prezes Urzędu ponadto wskazuje, co następuje.

Ocena Postanowienia wskazanego w pkt I.1. Decyzji

[128] W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane Postanowienie z pkt I.1. Decyzji jest sprzeczne z dobrymi obyczajami ze względu na przewidywanie w ofertach przedpłaconych opłaty o charakterze sankcji za korzystanie z usług zgodnie z przewidzianymi warunkami (zarówno w okresie aktywnym, jak i pasywnym), w tym w szczególności nieuznawanie za przesłankę zwalniającą z opłaty za utrzymanie konta odbierania połączeń przychodzących, mimo że okres pasywny został na gruncie umowy wyodrębniony właśnie w tym celu (konsument nie może wówczas nawiązywać połączeń). Przedsiębiorca argumentował brak takiego wyłączenia, wskazując, że: „Do aktywności numeru nie może zostać zaliczone połączenie odbierane, ponieważ jest to połączenie bezpłatne, które nie przynosi żadnego przychodu detalicznego Spółce⁴⁹”.

[129] Opłata za usługę, formalnie nazwana przez przedsiębiorcę „usługą za utrzymanie numeru”, zgodnie z zakwestionowaną klauzulą miała być pobierana w sytuacji, w której konsument nie wykonał w danym okresie określonych czynności. Tymczasem „utrzymanie numeru” jest wymogiem niezbędnymi i pierwotnym względem świadczenia usług telekomunikacyjnych. Bez „utrzymania” numeru strony nie mogłyby wykonywać zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przykładowo, konsument nie mógłby wykonywać i odbierać połączeń, wysyłać wiadomości, czy korzystać z transmisji danych, a zatem korzystać z usług telekomunikacyjnych polegających na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.

[130] Obowiązek utrzymania numeru jest niezbędnym elementem składowym usługi telekomunikacyjnej, tj. elementem immanentnie powiązany z tą usługą. Konsument, wykonując połączenie, wysyłając wiadomości, czy też korzystając z transmisji danych, ponosi na rzecz Spółki opłaty (pochodzące z doładowania konta) określone w cennikach usług telekomunikacyjnych lub regulaminach ofert promocyjnych. Nawet jeśli konsument korzysta z usług wyłącznie w postaci pasywnej poniesie opłatę, która wyniesie co najmniej wartość opłaty manipulacyjnej (lub wartość doładowania, o ile było niższe niż opłata manipulacyjna). Spółka w sposób sztuczny wyróżniła zatem „utrzymanie numeru” jako niezależną usługę, za którą należą się dodatkowe opłaty. W ramach tej usługi Orange Polska nie podejmowała jednak żadnych czynności, które nie wynikałyby z innych obowiązków umownych wobec konsumenta. Konsument nie miał również wpływu na aktywację „usługi”.

[131] Zawarcie umowy w taryfie prepaid wiąże się z wykonaniem doładowania, a więc czasowym przekazaniem rzeczywistych środków pieniężnych do dyspozycji Orange Polska w wyniku doładowania konta. Konsument może otrzymać zwrot środków, jednak w niepełnym zakresie, tj. po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej i nie w każdym czasie, lecz dopiero gdy

⁴⁹ Por. pismo Spółki z 2 września 2022 r. Jak wskazano w nb. 52-58 nie jest to jednak stwierdzenie w pełni oddające realia rozliczeń międzyoperatorskich.

powodować konieczność poświęcenia dodatkowego czasu oraz zasobów w celu wybrania doładowania, które pozwoli na uniknięcie jak największej liczby Opłat.

[139] Co do zasady przedsiębiorcy mogą stosować kary umowne w umowach zawieranych z konsumentami, w sytuacji gdy dochodzi do nienależytego wykonania lub niewykonania umowy (zobowiązań niepieniężnych), skutkującego po stronie przedsiębiorcy powstaniem szkody (art. 483 kc)⁵⁵. Na gruncie tej sprawy konsumentom nie można jednak zarzucić nienależytego wykonywania umowy. Jednocześnie, co warto podkreślić, w uzasadnieniu wyroku Trybunału Sprawiedliwości z dnia 5 czerwca 2025 r. w sprawie C-749/23 (pkt 41) wskazano, że „warunki umowy, które wydają się ustanawiać automatyczne i nieproporcjonalne w stosunku do charakteru ewentualnego uchybienia konsumenta kary, powinny móc zostać uznane za nieuczciwe na podstawie art. 3 ust. 3 dyrektywy 93/13 w związku z pkt 1 lit. e) załącznika do niej (zob. podobnie postanowienie z dnia 24 października 2019 r., Topaz, C-211/17, EU:C:2019:906, pkt 59)”⁵⁶. Jak wskazano powyżej, zakwestionowane Postanowienie z pkt I.1 Decyzji przewiduje jednak nałożenie opłaty za korzystanie z usług, które nie jest sprzeczne z zasadami wynikającymi z zawartej umowy, gdyż korzystanie z usług w swobodny sposób wynika z Regulaminu oraz specyfiki oferty prepaid. Przewidywanie sankcji w sytuacji, w której nie dochodzi do nienależytego wykonania umowy jest zatem bezpodstawne.

[140] Pomocnym narzędziem w celu identyfikacji postanowień niedozwolonych pod kątem naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów są tzw. klauzule szare. Ich przykładowy katalog określony został w art. 385³ k.c. i zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą

⁵⁵ Por. W. Popiołek, w: Pietrzykowski, Komentarz KC, t. II, 2021, art. 483, Nb 2; K. Zagrobelny, w: Gniewek, Machnikowski, Komentarz KC, 2021, art. 483, Nb 2; M. Lemkowski, w: Gutowski, Komentarz KC, t. II, 2022, art. 483, Nb 2; uzasadnienie uchw. SN(7) z 6.11.2003 r., III CZP 61/03, OSN 2004, Nr 5, poz. 69].

⁵⁶ TSUE w kontekście analizowanej sprawy wskazał przy tym, że „art. 3 ust. 1 i art. 5 dyrektywy 93/13 w związku z pkt 1 lit. e) załącznika do niej i art. 7 tej dyrektywy należy interpretować w ten sposób, że warunek umowy zawartej na czas określony na dostawę energii elektrycznej po stałej cenie pozwalający dostawcy, który ją rozwiązał przed upływem czasu, na jaki została zawarta, z uwagi na niedokonanie zapłaty przez konsumenta, na nałożenie na konsumenta w sposób automatyczny kary ryczałtowej, niezależnie od bezpośredniej straty ekonomicznej rzeczywiście poniesionej przez tego dostawcę, może mieć nieuczciwy charakter. Warunek ten spełnia wymogi przejrzystości określone w art. 5 dyrektywy 93/13, jeżeli struktura i umiejscowienie tego warunku w umowie, jak również okoliczności towarzyszące zawarciu tej umowy drogą elektroniczną, w tym informacje, które przedsiębiorca przekazał konsumentowi, umożliwiają właściwie poinformowanemu oraz dostatecznie uważnemu i rozsądnemu przeciętnemu konsumentowi zapoznanie się z treścią i funkcjonowaniem warunku nakładającego na niego karę ryczałtową oraz oszacowanie wpływających dla niego stąd konsekwencji ekonomicznych”.

wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów).

- [141] Zgodnie z art. 385³ pkt 13 kc w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności: nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Naliczana przez przedsiębiorców kara umowna nie może być zatem rażąco wygórowana. W kontekście niniejszej sprawy ww. przepis można zastosować *per analogiam*. Kwota 5 zł pobierana cyklicznie może wyczerpywać dużą część wartości wykupionych doładowań (por. nb. 31), co świadczy o tym, że jest rażąco wygórowana. Jednocześnie 5 zł Opłaty jest równowartością ponad 6 minut nieprzerwanego połączenia lub ponad 6 SMS-ów w cenie cennikowej⁵⁷. Za będące równowartością Opłaty 5 zł można także zakupić pakiet aż 1 Gb internetu na 30 dni (por. <https://www.orange.pl/view/oferta-na-karte>). Kwota ta z reguły wystarcza też na zakup startera.
- [142] Niezależnie od powyższego, jak już wskazano, przedsiębiorca, ustalając swoją ofertę, powinien brać pod uwagę opłacalność z punktu widzenia ekonomicznego. Za niedopuszczalne należy uznać ustalanie dodatkowych opłat o charakterze sankcji, których główną funkcją jest rekompensowanie nieprawidłowego ukształtowania oferty.
- [143] Omawiane Postanowienie z pkt I.1 Decyzji jest zatem skonstruowane w sposób, który narusza zasady uczciwości kontraktowej opisane w nb. 111-119 powyżej.
- [144] Wprowadzane opłaty powinny być również jednoznaczne - konsument powinien mieć świadomość, za jakie działania Spółka pomniejsza środki zgromadzone na jego koncie abonenckim. W niniejszej sprawie sprzeczność z dobrym obyczajem wynika również z braku jednoznaczności zakwestionowanej klauzuli. Konsument mógł mieć trudności w prawidłowym zinterpretowaniu jej treści, a co za tym idzie, mógł nie zdawać sobie sprawy z tego, jakie dokładnie działania musiał podjąć, aby uniknąć opłaty.
- [145] Kwestionowane Postanowienie z pkt I.1 Decyzji zawiera fragment, który z założenia miał doprecyzować ww. kwestie, jednak posługuje się pojęciami, które nie znajdują odzwierciedlenia w przyjętym modelu rozliczeniowym, tj. „(minuty/SMS/MMS/internet)”⁵⁸ (naliczanie sekundowe, rozliczanie internetu według zużytych danych, różne pakiety usług możliwe do wykupienia). Nie jest też doprecyzowane, czy usługa ma zostać wykonana (np. czy połączenia ma zostać odebrane, lub czy SMS ma zostać dostarczony do odbiorcy).
- [146] Przykładowo, niejednoznaczność przejawia się w braku wskazania, czy wystarczające jest wykonanie bardzo krótkiego (np. kilkusekundowego) połączenia, aby uniknąć opłaty, czy też konieczne jest wykonanie połączenia dłuższego niż minuta. Postanowienie z pkt I.1 Decyzji posługuje się liczbą mnogą „minuty”, co sugeruje, że czas połączenia powinien wynosić co najmniej 2 minuty, sama klauzula wskazuje jednak na „wykonanie połączenia” bez określania jego minimalnego czasu trwania.

⁵⁷ Zgodnie ze wzorcem Cennik usług w ofercie Orange Free na kartę obowiązuje od 24 lutego 2018 r. do odwołania opłata za usługi podstawowe w postaci Połączeń wychodzących na numery komórkowe i stacjonarne oraz SMS wychodzący na numery komórkowe wynosi odpowiednio 0,79 zł/minuta (naliczanie sekundowe) oraz 0,79 zł/zdarzenie. Należy przy tym pamiętać, iż znacznie korzystniejsze z punktu widzenia konsumenta jest zakupienie pakietu dodatkowego, który umożliwi na wykonanie jeszcze większej liczby rozmów, SMS lub transmisji danych.

⁵⁸ Opłata będzie pobierana po upływie 31 dni od ostatniej aktywności Abonenta, rozumianej jako wykonanie połączenia wychodzącego (minuty/SMS/MMS/internet) lub zakup usługi dodanej lub pakietu. (...)

[147] Wątpliwości budzi również doprecyzowanie pojęcia „wykonania połączenia” sformułowaniem „internet”. „Wykonanie połączenia” jest z założenia działaniem aktywnym, inicjowanym przez konsumenta. Tymczasem połączenie z internetem może również polegać na tzw. wymianie danych w tle, tj. bez aktywności konsumenta, przykładowo przez zautomatyzowane wysyłanie i odbieranie przez różne aplikacje małych paczek danych o różnej porze dnia. Klauzula nie wskazuje precyzyjnie, czy takie zużycie będzie wystarczające, aby uniknąć opłaty. Wyjaśnienia Spółki, że dla konsumenta powinno być oczywiste, że zużycie powinno nastąpić na poziomie co najmniej 100 kb, ponieważ internet opłacany jest w takich paczkach danych (por. nb. 22 i 40), nie znajduje uzasadnienia w brzmieniu analizowanej klauzuli. Postanowienie z pkt I.1 Decyzji nie wskazuje na jakąkolwiek wielkość zużycia danych, która pozwalałaby na jasną ocenę, jakie działania podjąć w celu uniknięcia konsekwencji finansowych. Warto również wskazać, iż korzystanie z internetu może polegać na połączeniu urządzenia z zewnętrzną siecią Wi-Fi (np. z routera domowego)⁵⁹. Postanowienie z pkt I.1 Decyzji nie precyzuje, że w przypadku gdy konsument korzysta z internetu w ten sposób zostanie mu pobrana Opłata.

[148] W ocenie Prezesa Urzędu wprowadzane do treści umów postanowienia powinny nie tylko uwzględniać specyfikę oferty, ale także posługiwać się jasnymi i zrozumiałymi dla użytkownika pojęciami. Skutkiem takiego ujęcia podstawy odstąpienia od pobierania Opłaty za utrzymanie numeru jest to, że konsument mógł nie wiedzieć, jakie minimalne czynności powinien podjąć, aby nie została naliczona opłata oraz z jaką intensywnością powinien działać w tym zakresie. W rezultacie mógł też dokonywać większego zużycia niż potrzebne, aby uniknąć Opłaty, np. inicjować połączenie o długości minuty (tak jak wskazano w Postanowieniu z pkt I.1 Decyzji), podczas gdy wystarczyłoby 1 sekunda połączenia.

[149] Z uwagi na powyższe omawianie Postanowienie z pkt I.1. Decyzji należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Ocena Postanowienia wskazanego w pkt I.2. Decyzji

[150] Postanowienie opisane w pkt I.2. rozstrzygnięcia Decyzji umożliwia naliczanie Opłat, w przypadku gdy konsument ma aktywną usługę Konto Ważne Rok. Usługa ta umożliwia konsumentom aktywne korzystanie z usług (tj. np. nawiązywanie połączeń) przez okres roku bez względu na to, czy klient znajduje się w tzw. okresie aktywnym, który w normalnych okolicznościach jest przedłużany przez doładowanie konta abonenckiego. Usługa może służyć użytkownikom, którzy w sposób aktywny z urządzenia korzystają wyłącznie w ściśle określonych okresach, zaś w pozostałym czasie nie korzystają z telefonu lub wyłącznie odbierają połączenia.

[151] Cechy usługi KWR powodują, iż numer otrzymuje gwarancje aktywności, co oznacza, że można z niego korzystać przez okres roku niezależnie od doładowań (i przyznanych na ich mocy okresów aktywnego i pasywnego). To ukształtowanie usługi należy uznać za istotne z perspektywy konsumenta, ponieważ za taką modyfikację decyduje się zapłacić dodatkową opłatę. Brak regularnej aktywności jest zatem celem ww. usługi - konsument może w sposób dowolny korzystać z usług przez cały rok, za którą to elastyczność uiszczył dodatkową opłatę. Należy podkreślić, iż konsument, wykupując KWR nie spodziewa się

⁵⁹ Tj. połączenia urządzenia do sieci internet np. do routera.

dotychczasowych opłat ponad te, które wynikać będą z rzeczywistego zużycia usług w zakupionym, rocznym okresie ważności konta.

- [152] Zdaniem Prezesa Urzędu omawiane Postanowienie z pkt I.2 Decyzji zaprzecza gospodarczy cel usługi Konto Ważne Rok, co należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami opisanymi w nb. 120-127. Postanowienie z pkt I.2 Decyzji zawarte w ww. wzorcu umownym z jednej strony pozwala na dowolne korzystanie z usług w przedłużonym okresie aktywnym (za co konsument ponosi osobną opłatę), z drugiej strony jednak nie wyłącza w tym czasie zasad działania Opłaty za utrzymanie numeru, z czym wiąże się ponoszenie dodatkowych opłat za korzystanie z taryfy prepaid w sposób zgodny z warunkami usługi KWR.
- [153] Naruszenie dobrego obyczaju poprzez Postanowienie opisane w pkt I.2. Decyzji realizuje się przez powielanie przypadków, tj. wydarzeń, które Przedsiębiorca uznaje za uzasadniające naliczenie opłat. W rozumieniu omawianego Postanowienia były to zarówno przypadki zlecenia aktywacji KWR, jak i brak aktywności przy aktywowaniu KWR, skutkujące naliczeniem opłaty za utrzymanie konta.
- [154] Wprowadzenie opłaty za brak aktywności ograniczało ww. dowolność korzystania z usług. Omawiane Postanowienie z pkt I.2. Decyzji powodowało dublowanie się opłaty za brak aktywności z opłatą za usługę Konto Ważne Rok, a tym samym podważało zasadność funkcjonowania tego rodzaju usługi⁶⁰.
- [155] Z uwagi na powyższe omawiane Postanowienie z pkt I.2. Decyzji należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami.

7. Ocena poszczególnych klauzul pod kątem rażącego naruszenia interesu konsumentów

- [156] Rażące naruszenie interesów konsumentów przez zakwestionowane Postanowienia w ocenie Prezesa Urzędu przejawia się przez istotne naruszenie równowagi kontraktowej pomiędzy konsumentem a Przedsiębiorcą, umożliwiające nakładanie na konsumentów wygórowanych opłat, pomimo że konsument nie naruszył warunków umowy. Konsument, kupując starter i dokonując doładowania, sądził, że będzie mógł swobodnie korzystać z usług zarówno w okresie aktywnym, jak i pasywnym. Korzystanie z usług w okresie pasywnym (do odbierania połączeń) skutkowało jednak naliczeniem Opłaty. Jak wskazano w nb. 122, 125 i 138-142 powyżej Opłata (o charakterze zbliżonym do kary umownej) jest rażąco wygórowana biorąc pod uwagę zestawienie jej z ceną usług w ofercie na kartę. Opłatę należy uznać za wygórowaną także biorąc pod uwagę porównanie jej wysokości z kosztem usługi Konto Ważne Rok. Z ww. porównania wynika, że Opłata za brak aktywności za miesiąc wynosi tyle co ponad połowa opłaty za KWR, czyli za utrzymanie konta w okresie aktywnym przez rok.
- [157] Postanowienia istotnie oddziaływały na ekonomiczne interesy konsumentów. Spółka na ich podstawie pobierała dodatkowe opłaty od konsumentów. Opłatą została obciążona znaczna część konsumentów korzystających z usług w ofercie na kartę (por. nb. 51) korzystających z usług od dnia 4 kwietnia 2022 r. tj. od daty zmian Cenników do dnia 26 lutego 2024 r. tj.

⁶⁰ Zwracali na to uwagę konsumenci w korespondencji, która napływała do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów np. w piśmie konsumenta z dnia 2 czerwca 2022 r. RPW/33491/2022.

do daty zaprzestania stosowania kwestionowanych Postanowień (również w wykonywanych umowach).

- [158] Jak wskazano w nb. 154 ww. opłaty dublowały się z już uiszczonymi w ramach doładowania lub w ramach opłaty za usługę KWR. Dotykało to konsumentów pod kątem finansowym oraz znacząco zmieniało opłacalność taryfy, z której korzystał konsument. Funkcjonowanie Postanowień wpływało także na pozaekonomiczne interesy konsumentów. W kreowanej na ich podstawach rzeczywistości, konsument musiał podejmować szereg aktywności oraz pamiętać o podejmowaniu nowych działań w ramach korzystania z taryfy. Powodowało to dodatkowe niegodności organizacyjne, a finalnie przekładało się na pośrednie skutki ekonomiczne związane ze zwiększonym zużyciem środków.
- [159] Odnosząc się do poszczególnych - opisanych w przedmiotowym rozstrzygnięciu - klauzul umożliwiających naliczanie przez Orange Polska opłaty za brak aktywności określonym grupom klientów, Prezes Urzędu wskazuje, co następuje.

Ocena Postanowienia wskazanego w pkt I.1. Decyzji

- [160] W ocenie Prezesa Urzędu Opłata za utrzymanie numeru w zakwestionowanym kształcie przenosi na konsumenta ryzyko biznesowe w zakresie oczekiwanych zysków z wykonywania umowy, podważając jej istotę. W przypadku ofert prepaid zakres wykorzystania usług decyduje o tym, o jaką kwotę zostanie pomniejszona wartość konta abonenckiego, które było zasilane przy pomocy doładowań. Dzięki tej podstawowej regule konsument ma wpływ na to, jakie będą generowane przez niego koszty korzystania z usług.
- [161] Konto abonenckie powinno być obciążane adekwatnie do aktywności konsumenta zgodnej z warunkami umowy. Oznacza to, że w przypadku dużego wykorzystania usług użytkownik ponosi większe opłaty niż w przypadku oferty abonamentowej (lub korzysta z pakietów usług umożliwiających obniżenie ww. kosztów), a w przypadku niekorzystania z usług opłat nie ponosi. Na tej podstawie konsument podejmuje decyzje o wyborze oferty.
- [162] Rażąco naruszenie interesów konsumentów w przypadku omawianego Postanowienia z pkt I.1 Decyzji realizowało się na kilku płaszczyznach. Postanowienie powodowało naliczenie Opłaty konsumentom, którzy mieli wykupiony okres aktywny. W konsekwencji powyższego, w okresie gwarantowanego Regulaminem dobrowolnego korzystania z usług, konsument musiał dostosować sposób działania do woli Orange Polska lub ponieść dodatkową opłatę. W przypadku drugiej grupy konsumentów (tj. użytkowników znajdujących się w okresie pasywnym) uniknięcie pobrania opłaty wymagało podjęcia dodatkowych działań, tj. wykonania doładowania (nawet jeśli posiadali na koncie środki). Wybór w tym zakresie najkorzystniejszej finansowo opcji (a więc np. takiego doładowania, które umożliwiłoby wykonanie aktywności w jak największej liczbie okresów rozliczeniowych przy jak najmniejszej kwocie) mógł wymagać pogłębionej analizy oferty Orange Polska z uwagi na dodatkowe koszty. Jednocześnie konsumenci mogli mieć wątpliwości co do wielkości zużycia umożliwiającego uniknięcie opłaty z uwagi na niejednoznaczne brzmienie Postanowienia z pkt I.1 Decyzji. Mogli więc np. kierując się dosłownym brzmieniem klauzuli, nawiązać dłuższe połączenie niż było wymagane (np. minuta zamiast sekundy) lub zbyt krótkie połączenie z internetem (poniżej 100 kb).

- [163] Specyfiką ofert typu prepaid jest szybkość oraz łatwość zawarcia umowy. Inne cechy gwarantowane przez Regulamin podkreślają elastyczność i niezależność użytkownika w zakresie sposobu korzystania z usług, co z kolei wpływa na wysokość opłat za korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Świadczy o tym przede wszystkim znaczenie pojęć okresu aktywnego i okresu pasywnego zawarte w §3 pkt 12 i 13 i §13 Regulaminu, które to okresy przewidują warunki korzystania z usług.
- [164] Jak ustalił Prezes Urzędu, skutkiem wprowadzenia Opłaty za utrzymanie numeru było ponoszenie przez konsumentów dodatkowych kosztów. W praktyce znacznemu pomniejszeniu uległa suma środków zgromadzonych na koncie abonenckim, które to środki, pod określonymi warunkami (m.in. po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej) podlegają zwrotowi na mocy decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu nr DOZIK-18/2020⁶¹. Uprawnienie to (kwota zwrotu, o którą można ubiegać) wskutek wprowadzenia opłaty za utrzymanie konta doznaje znaczącego uszczerbku, co również świadczy o rażącym naruszeniu interesów konsumentów. Spółka w piśmie z dnia 2 września 2022 r. wprost wskazała, że było to celem wprowadzenia Opłaty.
- [165] Próby uniknięcia pobrania Opłaty wymagały od konsumentów podjęcia wymuszonych działań. Przykłady tego, w jaki sposób treść omawianego Postanowienia z pkt I.1 Decyzji oddziaływała na sytuacje konsumentów wskazano w nb. 67-70 powyżej. Unikanie pobierania Opłaty w praktyce wiązało się z koniecznością podejmowania działań niezajdujących podstaw w zapotrzebowaniu klienta na usługi (tj. działań, których celem jest wyłącznie uniknięcie Opłaty).
- [166] Konsekwencją doładowania konta jest przyznanie przez Orange Polska określonej puli środków do wykorzystania w ściśle określonym okresie („okresie aktywnym”). Okres ten jest istotnym elementem umowy i daje konsumentom pełną swobodę w zakresie dysponowania zgromadzonymi środkami. W czasie trwania okresu aktywnego konsument powinien ponosić opłaty tylko za usługi, z których rzeczywiście korzystał. W ocenie Prezesa Urzędu długość okresu aktywnego oraz możliwość dowolnego korzystania z usług w tym czasie powinna być uwzględniana w cenie doładowania. W przeciwnym wypadku zakreślone przez kwestionowane Postanowienie z pkt I.1 Decyzji warunki umów upodabniały sytuację konsumenta korzystającego z oferty na kartę do sytuacji klienta w ofercie abonentowej.
- [167] Jednocześnie nie sposób podzielić stanowiska Spółki co do konieczności pokrycia kosztów generowanych przez „nieaktywne” numery. W swojej argumentacji Spółka pomija fakt, że ten typ oferty z założenia skierowany jest do osób, które cenią sobie swobodę korzystania z usług i nieregularnie korzystają z telefonu, często również tylko po to, by odbierać połączenia. O wykreowaniu takiej oferty decyduje sam Przedsiębiorca. To Spółkę jako przedsiębiorcę (profesjonalistę) obciąża konieczność przewidywania możliwości wystąpienia pewnych okoliczności, które wpisane są w ryzyko prowadzonej przez nią działalności gospodarczej (np. niższe zużycie usług niż zakładała Orange Polska, ryzyko związane z przewidywaniem przez Przedsiębiorcę długich okresów aktywnego i pasywnego w ramach doładowania). Przedsiębiorca jako profesjonalny podmiot działający na rynku powinien prowadzić swoją działalność, w tym kształtować warunki świadczonych przez siebie usług,

⁶¹ Od wejścia w życie PKE w listopadzie 2024 r. - procedura zwrotu niewykorzystanych środków z doładowań kont abonenckich oraz kwestia opłaty manipulacyjnej pobieranej w związku ze zwrotem wynika wprost z przepisów obowiązującego prawa (art. 331 PKE).

z uwzględnieniem możliwości zmiany (również dla niego niekorzystnej) warunków rynkowych. Profesjonalny charakter działalności Orange Polska wskazuje na możliwość przewidzenia w tym zakresie skutecznych działań, które byłyby zgodne z przepisami prawa. Spółka ma np. możliwość eliminowania zjawiska długotrwałego utrzymywania nieaktywnych numerów przez odpowiednie kształtowanie oferty w ramach okresu aktywnego oraz okresu pasywnego przyznawanego wraz z poszczególnymi doładowaniami.

[168] Postanowienie opisane w pkt I.1. Decyzji naruszało interes konsumentów w rażącym stopniu, ponieważ w nieuzasadniony sposób premiowało silniejszą stronę stosunku zobowiązaniowego, jaką jest Orange Polska. Spółka nakładała na konsumenta obowiązek zwiększonego korzystania z usług, tj. pilnowania, aby co najmniej raz w miesiącu podjął działania, które nie są uzasadnione jego potrzebami. Postanowienie z pkt I.1 Decyzji w ogóle nie brało pod uwagę sytuacji konsumenta, a zatem tego, czy znajdował się w okresie aktywnym (tj. w przyznanym przez Spółkę okresie swobodnego korzystania z usług) czy w okresie pasywnym (a zatem, czy w ogóle miał możliwość wykonania oczekiwanej przez Orange Polska aktywności)⁶².

[169] Rażące naruszenie interesów konsumentów polegało na pełnym uzależnieniu sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. Postanowienie z pkt I.1 Decyzji kształtowało bowiem prawa i obowiązki stron w taki sposób, że to na konsumenta przerzucono ryzyko związane z niekorzystaniem z usług, pomimo że ze specyfiki oferty w modelu przedpłaconym oraz Regulaminu wynika, iż klient ma swobodę korzystania z usług w zakupionym okresie aktywnym i pasywnym. Tym samym konsument był karany za korzystanie z usług zgodnie z umową i specyfiką oferty prepaid, co należy uznać za niedopuszczalne.

[170] Warto przy tym zauważyć, że ponoszone przez klientów koszty (wartość Opłaty za utrzymanie numeru) były znaczne w stosunku do wartości możliwych doładowań⁶³. W efekcie pobranie Opłaty mogło powodować wyczerpanie pełnej wartości doładowania.

[171] Z uwagi na powyższe, w niniejszej sprawie należało uznać, iż Postanowienie opisane w pkt I.1. Decyzji naruszało interes konsumentów w sposób rażący.

Ocena Postanowienia wskazanego w pkt I.2. Decyzji

[172] Usługa Konto Ważne Rok umożliwia konsumentom aktywne korzystanie z usług (tj. nawiązywanie połączeń) przez okres roku bez względu na to, czy klient znajduje się w tzw. okresie aktywnym, który w normalnych okolicznościach jest przedłużany przez doładowanie konta abonenckiego. Usługa może służyć użytkownikom, którzy w sposób aktywny z urządzenia korzystają wyłącznie w ściśle określonych okresach, zaś w pozostałym czasie nie korzystają z telefonu lub wyłącznie odbierają połączenia. Postanowienie wskazane w pkt I.2. Decyzji umożliwia naliczanie opłat, w przypadku gdy konsument ma aktywną usługę Konto Ważne Rok, a więc w przypadku gdy wykupił dodatkowy okres aktywności, w którym powinien mieć możliwość korzystania z usług w dowolny sposób.

⁶² Nawet jeżeli klient miał środki na wykonanie aktywności, konsument ze względu na to, że w danej chwili mógł znajdować się w okresie pasywnym, mógł znaleźć się w sytuacji, w której nie mógł uniknąć pobrania opłaty inaczej niż wykonując kolejne doładowanie, co z kolei przedłużało okres związania umową z Orange Polska.

⁶³ Por. nb. 31

- [173] Na skutek stosowania Postanowienia z pkt I.2 Decyzji ogólnie rozumiane warunki korzystania z oferty na kartę wzbogaconej o usługę Konto Ważne Rok ulegały rażącemu pogorszeniu. Po stronie konsumentów powstawał obowiązek wykonywania dodatkowych czynności bądź uiszczania cyklicznej opłaty. Należy podkreślić, iż jeżeli konsument ma aktywne KWR oznacza to, że poniósł już opłatę za posiadanie okresu aktywnego przez 365 dni. **Uiszczenie opłaty za brak aktywności nie zapewnia użytkownikom żadnego dodatkowego świadczenia.** W ocenie Prezesa Urzędu konsumenci, którzy wykupili usługę Konto Ważne Rok, z uwagi na to, iż uiszcili opłatę jednorazową, powinni mieć możliwość dowolnego korzystania z usług bez ponoszenia dodatkowych opłat przez pełną długość okresu aktywnego przedłużanego za pomocą tej usługi.
- [174] Aby móc korzystać z usług w dowolnym momencie w ciągu roku, konsument musi dbać o to by na koncie abonenckim znajdowała się odpowiednia kwota. Skutkiem pobierania przez Spółkę Opłaty za utrzymanie numeru konsumentom, mogło być wyczerpanie kwoty doładowania pomimo tego, że konsument uprzednio aktywował usługę KWR m.in. po to, aby nie musieć kolejny raz doładowywać konta bezpośrednio przed zapotrzebowaniem na usługi (np. wykonaniem połączenia). Postanowienie z pkt I.2 Decyzji wymusza wykonywanie dodatkowego działania, pomimo że celem KWR jest uniknięcie takiej sytuacji. Należy podkreślić, iż wykonanie kolejnego doładowania dodatkowo przedłuża okres, w którym Spółka może pobierać Opłatę za brak aktywności.
- [175] Konsument, wykupując KWR, nie spodziewa się dodatkowych opłat ponad te, które wynikać będą z rzeczywistego zużycia usług. Oznaczałoby to bowiem, że przyjęty dotychczasowo sposób korzystania z usług obejmujący gwarancję aktywności konta w rzeczywistości nie chroni przed naliczeniem Opłaty. Konsument posiadający KWR, poza uiszczeniem opłaty za tę usługę musieli zatem uiszczać kolejną Opłatę albo podejmować dodatkowe, niewymagane wcześniej czynności, których wykonanie sprawi, że Opłata za utrzymanie numeru nie zostanie pobrana. Sprawiało to, że zakupiona już usługa Konto Ważne Rok traciła gospodarcze znaczenie.
- [176] Postanowienie opisane w pkt I.2 Decyzji naruszało interes konsumentów w sposób rażący, ponieważ w nieuzasadniony sposób premiowało silniejszą stronę stosunku zobowiązaniowego, jaką jest Orange Polska. Treść Postanowienia z pkt I.2 Decyzji nie uwzględniała zakupu przez konsumenta przedłużonego okresu aktywnego w ramach usługi KWR. W trakcie jego trwania Orange Polska oczekiwała od konsumenta zachowania się w określony sposób, co wpływało na dowolność korzystania z usług w tym okresie.
- [177] Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na unicestwieniu gospodarczego przeznaczenia usługi KWR (to znaczy określonej formy korzystania z usługi) polegającej na wykupieniu usługi, która zmienia długość okresu aktywnego i powoduje, że wykonywanie dodatkowych doładowań przez okres roku nie jest konieczne. Konsument za korzystanie z usług w powyższy sposób uiszcili dodatkową opłatę. Z kolei kwestionowane Postanowienie z pkt I.2 Decyzji powoduje, iż w praktyce opłata ta dubluje się z pobranymi Opłatami za brak aktywności.
- [178] Warto przy tym podkreślić, iż na skutek wykupienia przez konsumenta Konta Ważnego Rok ekonomiczny sens wykonywania doładowania, które jest rozumiane jako „aktywność” na gruncie Postanowienia z pkt I.1. Decyzji niemalże całkowicie traci na znaczeniu. Konsument z aktywnym KWR w ogóle nie potrzebuje doładowywać konta, aby znaleźć się w okresie

- *Cennik usług w ofercie IoT na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania ze zmianami od 4 kwietnia 2022 r (Tabela nr 2; przypis nr 6 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)*
- *Cennik usług w ofercie Orange Free na kartę obowiązuje od 24 lutego 2022 r. do odwołania (Tabela nr 2; przypis nr 7 do pozycji „Utrzymanie numeru w sieci”)*

zostały zakwestionowane przez Prezesa Urzędu. Wymieniony wyżej cel spełniony zostanie również poprzez obowiązek dotyczący złożenia jednokrotnego oświadczenia na publicznie dostępnych profilach Spółki w serwisie Facebook i Instagram. Portale te cieszą się dużą popularnością wśród użytkowników Internetu (konsumentów), są wykorzystywane przez Spółkę do promocji marki oraz oferowanych przez nią usług na publicznie dostępnym profilu Orange Polska. Zamieszczenie przedmiotowego oświadczenia umożliwi zapoznanie się z jego treścią konsumentom korzystającym z usług Spółki.

- [205] W ocenie Prezesa Urzędu, nałożenie na Spółkę ww. obowiązków publikacyjnych (w tym również z wykorzystaniem profili Spółki w serwisie Facebook i Instagram) zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentom będącym klientami Orange Polska jak również innym profesjonalnym uczestnikom rynku) informacji o stosowanych przez Przedsiębiorcę klauzulach abuzywnych. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest kształtowanie warunków umownych w ofercie na kartę. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Spółkę oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju postanowień umownych we wzorcach umownych. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych zapisów muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.
- [206] Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi naruszeń. Publikacja informacji na własnej stronie internetowej i w mediach społecznościowych nie generuje dodatkowych kosztów związanych np. z wysyłką indywidualnej korespondencji do konsumentów.
- [207] Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. i III. rozstrzygnięcia Decyzji.

Rozstrzygnięcie dotyczące kary pieniężnej (pkt IV.1 i IV.2 rozstrzygnięcia Decyzji)

- [208] Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary na przedsiębiorcę, który dopuścił się, choćby nieumyślnie, naruszenia zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy. Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Zgodnie z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik w przypadku gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu,



nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 i 2, uwzględnia obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok.

- [209] Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przestanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić, decydując o wymiarze kary pieniężnej za naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).
- [210] Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego.
- [211] Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o którym mowa w art. 23a uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie zasadne jest nałożenie kary pieniężnej, decyduje Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego.
- [212] W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uokik uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Orange Polska za stosowanie niedozwolonych klauzul umownych, o których mowa w pkt I. rozstrzygnięcia Decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim przerzucenie na konsumentów korzystających z usług zgodnie z umową i ich przeznaczeniem ryzyka związanego z nieosiąganiem przez Spółkę zamierzonych zysków, co miało miejsce przez wprowadzenie opłaty zbliżonej swoim charakterem do kary umownej w sytuacji niewykonania aktywności zdefiniowanej przez Spółkę (Postanowienie I.1), którą Spółka mogła pobierać także w sytuacji gdy klient miał aktywną usługę przedłużającą ważność konta (Postanowienie I.2), mając rażąco negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaeconomicznych interesów konsumentów.
- [213] Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu dwóch odrębnych kar pieniężnych z tytułu stosowania Postanowień wskazanych w pkt I. rozstrzygnięcia Decyzji. Postanowienia, choć odnoszą się do tej samej opłaty, dotyczą różnych grup konsumentów, odmienna jest także ich specyfika. Postanowienie z pkt I.1. rozstrzygnięcia Decyzji odnosi się do ogółu klientów korzystających z usług na warunkach standardowych, natomiast Postanowienie z pkt I.2. rozstrzygnięcia Decyzji odnosi się do klientów, którzy zmodyfikowali warunki świadczenia usług poprzez wykupienie dodatkowo płatnej usługi KWR.
- [214] W przypadku Postanowienia opisanego w pkt I.1. rozstrzygnięcia Decyzji postanowienie oddziałuje na konsumentów znajdujących się w okresie aktywnym oraz w okresie pasywnym, korzystających z oferty na kartę w tym zakresie w sposób standardowy, a więc konsumentów, którzy nie modyfikują ww. okresów poprzez aktywację usługi dodatkowej (usługi Konto Ważne Rok).

zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, Prezes Urzędu zważył przede wszystkim, czy Spółka była świadoma stosowania klauzul niedozwolonych czy też działanie te były jedynie skutkiem niezachowania przez nią ostrożności wymaganej w danych okolicznościach.

- [222] Ustalając ostateczną wysokość kary pieniężnej nakładanej na przedsiębiorcę, Prezes Urzędu, stosownie do art. 111 ust. 2 uokik, dokonuje również oceny, czy w postępowaniu zaistniały okoliczności obciążające i łagodzące.
- [223] Okolicznościami łagodzącymi, wskazanymi w art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z ust. 1 lit. a-d uokik, są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Charakter działania przedsiębiorcy w zakresie stosowania Postanowień opisanych w pkt I.1. i I.2. rozstrzygnięcia Decyzji.

- [224] W ocenie Prezesa Urzędu na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca, ustalając treść wzorców umów wykorzystywanych w relacjach z konsumentami, powinien dokonać analizy i weryfikacji zawartych w nich Postanowień pod kątem możliwości kształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający ich interesy.
- [225] Działania Spółki wskazują na konsekwentne dążenie do osiągnięcia celu w postaci ukształtowania warunków umowy w ofercie na kartę (a zatem w ofercie pozwalającej z założenia na swobodne korzystanie z usług), w taki sposób, aby móc obciążać opłatami również konsumentów korzystających z umowy zgodnie z jej warunkami, w sposób jednak niepomniejszający wartości konta, np. konsumentów korzystających z telefonu do odbierania połączeń. Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie Postanowień jeszcze przed zakończeniem ich wdrożenia oraz przed rozpoczęciem pobierania Opłaty. W konsekwencji powyższego należy uznać, iż Orange Polska z wyprzedzeniem otrzymała jednoznaczną informację odnośnie oceny Postanowień, a zatem była świadoma możliwego uznania ich za abuzywne.
- [226] W kontekście Postanowienia z pkt I.1 Decyzji niedopuszczalne przerzucenie ryzyka realizowało się poprzez całkowite pominięcie specyfiki oferty prepaid, tj. uprawnienia konsumenta do swobodnego dysponowania zgromadzonymi środkami. W przypadku Postanowienia z pkt I.2 Decyzji pobieranie Opłaty rozciągało się dodatkowo na wykupioną usługę w celu zapewnienia sobie aktywnego numeru na okres roku (usługę KWR) -

postanowienie umożliwiło bowiem pobieranie Opłaty za utrzymanie numeru także w tej sytuacji, co pozbawiało tę usługę gospodarczego znaczenia.

[227] Działania Spółki w całości przerzucały ryzyko prowadzonej przez Orange Polska działalności (w tym decyzji biznesowych Spółki związanych np. z odpowiednim ukształtowaniem okresu aktywnego i pasywnego) na konsumenta. Tymczasem zgodnie z jednolitą linią orzecniczą te elementy postanowień umownych, które eliminują ryzyko po stronie przedsiębiorcy i obciążają nim konsumenta stanowią istotę abuzywności w umowach zawieranych z konsumentami⁷⁰.

[228] W analizowanej sprawie spełniona została przesłanka warunkująca możliwość nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie bowiem z uokik nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik. Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego w przypadku zakwestionowanych w decyzji postanowień wskazuje jednak na umyślne naruszenie przez Orange Polska zakazu określonego w art. 23a uokik w kontekście obu zakwestionowanych postanowień.

[229] W ocenie Prezesa Urzędu, stosowanie zakwestionowanych postanowień w okolicznościach niniejszej sprawy w świetle dotychczasowego orzecznictwa Prezesa Urzędu i sądów należy uznać za działanie umyślne. Spółka jednoznacznie dążyła do zapewnienia sobie gwarancji uzyskania dochodu z każdego numeru prepaid kosztem interesów konsumentów. Potwierdzają to także wyjaśnienia Spółki udzielone w toku postępowania, gdzie wskazywano na potrzebę wprowadzenia tego typu postanowień na skutek wykonywania zobowiązania nałożonego na mocy decyzji Prezesa Urzędu nr DOZIK-18/2020 (przy czym należy podkreślić, iż ww. zobowiązanie zostało nałożone na podstawie skierowanego przez Spółkę wniosku o wydanie takiej decyzji).

Ad IV.1 rozstrzygnięcia Decyzji

[230] W pkt I.1. rozstrzygnięcia niniejszej Decyzji Prezes Urzędu uznał stosowane przez Orange Polska ww. postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, co stanowi o naruszeniu zakazu określonego w art. 23a uokik i daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej przewidzianej w art. 106 ust. 1 pkt 3a w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik. Okoliczności naruszenia zostały szczegółowo opisane w poprzedniej części Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki polegało na stosowaniu niedozwolonego postanowienia umownego, które umożliwiło naliczanie zbliżonej do kary umownej Opłaty konsumentom korzystającym usług w ofercie na kartę. Opłata naliczana była również w sytuacji, gdy konsument podejmował aktywności w postaci odbierania połączeń, co przewidywały warunki umowy, w szczególności wyodrębnienie osobnego „okresu pasywnego” służącego tylko w tym celu.

⁷⁰ Por. np.: Wyrok Sądu Okręgowego - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 stycznia 2004 r XVII Ama 85/03, Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie - V Wydział Cywilny z dnia 6 lipca 2007 r. VI ACa 295/07, Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie - V Wydział Cywilny z dnia 27 stycznia 2010 r. VI ACa 585/10. Por także: Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 7 lutego 2025 r. II CSKP 1972/22, oraz „Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 24 czerwca 2025 r. II CSKP 778/24”

- [231] W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Orange Polska jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonego postanowienia umownego oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów.
- [232] Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że Postanowienie z pkt I.1 Decyzji stosowane przez Spółkę rażąco godzi w interesy ekonomiczne konsumentów. Sposób ukształtowania zawartej we wzorcu klauzuli umożliwia bowiem obciążanie konsumentów opłatami o charakterze kary umownej, pomimo braku ku temu uczciwych przesłanek, lub wymusza wydawania środków na nieplanowane połączenia. Jednocześnie wysokość Opłaty w relacji do wielkości doładowań jest rażąco wygórowana. Wagę naruszenia należy zatem określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Niezależnie od możliwości stwierdzenia przez Prezesa Urzędu nieuczciwego charakteru postanowienia wzorca umowy, które nie jest zależne od faktycznego stosowania lub niestosowania danego postanowienia, zauważyć należy również, iż analiza stanu faktycznego sprawy wykazała, iż Spółka pobierała Opłaty za brak aktywności (łącznie klientom, którzy aktywowali taryfę Orange na kartę od 4 kwietnia 2022 r. do 26 lutego 2024 r. Spółka pobrała Opłaty w wysokości xxxxxxxxxxxxxxxx⁷¹). Skutki zastosowania kwestionowanej klauzuli miały więc bezpośredni wpływ na sytuację konsumentów związanych umowami ze Spółką i ich interesy.
- [233] Orange Polska jako profesjonalista w stosunkach z konsumentami powinna działać w sposób niewykorzystujący swojej silniejszej pozycji, lojalnie oraz dbać o równomierne rozłożenie uprawnień i obowiązków stosunku umownego. Wprowadzenie Opłaty za utrzymanie numeru narusza tę równowagę. Spółka umożliwiła sobie naliczanie quasi kar umownych w wykupionym przez konsumenta okresie aktywnym, tj. w okresie, w którym konsument ma - zgodnie z warunkami świadczenia mu usług - pełną dowolność korzystania z usług Spółki. Podkreślić należy również, iż w niektórych przypadkach uniknięcie opłaty było utrudnione (np. w przypadku klientów, którzy znajdowali się już w okresie pasywnym, nawet jeśli mieli znaczne środki na koncie konieczne było najpierw doładowanie konta, które samo w sobie przedłużało okres, w którym Opłata mogła być naliczona). W takim przypadku konsumenci narażeni byli na straty finansowe - w przypadku pozostawiania w okresie pasywnym przez okres 12 miesięcy (tyle trwa okres pasywny po doładowaniu konta).
- [234] Prezes Urzędu wzięt również pod uwagę okres stosowania niedozwolonego postanowienia umownego. W przypadku Postanowienia wskazanego w pkt I.1. rozstrzygnięcia Decyzji datę początkową naruszenia (umożliwienie konsumentom zawierania na podstawie Postanowienia z pkt I.1) stanowi dzień 4 kwietnia 2022 r. (rozpoczęcie stosowania regulaminu zawierającego zakwestionowaną klauzulę). Po prawie dwóch latach Spółka w dniu 26 lutego 2024 r. umieściła na swojej stronie internetowej Cenniki niezawierające Opłaty (por. nb. 71-75). W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie klauzuli zakwestionowanej w pkt I.1. należy określić jako długotrwałe.
- [235] Kalkulując niniejszą karę, Prezes Urzędu uwzględnił także, iż Spółka zawarła znaczą liczbę umów, w których znajdują lub znajdowały się zakwestionowane klauzule (por. nb. 51 Decyzji). Wzięto również pod uwagę, iż Postanowienie z pkt I.1 Decyzji odnosiło się do

⁷¹ Łącznie Spółka dobrowolnie zwróciła tym klientom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zaplanowanym pobieraniem był relatywnie krótki. W związku z powyższymi okolicznościami umyślność naruszenia należało ocenić jako okoliczność uzasadniająca zwiększenie nałożonej kary o xxxxx.

- [242] Prezes Urzędu, kalkulując niniejszą karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Orange Polska umów z konsumentami na terenie całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o xxxxx.
- [243] Prezes Urzędu uwzględnił również, iż z dniem 26 lutego 2024 r. Spółka zaniechała stosowania zakwestionowanych w toku prowadzonego postępowania Postanowień w Cennikach w ofercie Orange na kartę. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o xxxxx.
- [244] Prezes Urzędu wziął pod uwagę także pozytywną reakcję Spółki przejawiającą się m.in. tym iż podejmowała działania mające na celu poprawę sytuacji konsumentów (zwrot pobranych Opłat lub umożliwienie wystąpienia o taki zwrot w przypadku byłych abonentów). Proponowane przez Spółkę działania naprawcze, pomimo że nastąpiły w okresie prawie 1,5 roku od wszczęcia postępowania, należy uznać za zmierzające do usunięcia skutków stosowania zakwestionowanego Postanowienia. Obejmowały one dobrowolne zwracanie pobranych Opłat (która to procedura była efektywna przede wszystkim w odniesieniu do aktualnych abonentów Spółki, nie objęta jednak wszystkich konsumentów). W efekcie ww. dobrowolnych działań Orange Polska wielu konsumentów otrzymało zwrot pobranych Opłat. Powyższe okoliczności należało uznać za spełniające przesłanki pozytywnej reakcji przedsiębiorcy (tj. dobrowolnego usunięcia skutków) skutkującej obniżeniem kwoty bazowej xxxxx.
- [245] W toku postępowania Orange Polska udzielała dodatkowych wyjaśnień i przekazywała materiały w trybie roboczym, w tym również bieżące informacje o kampanii dobrowolnych zwrotów opłat, co przyczyniło się do jego sprawnego przeprowadzenia. Powyższe działania Prezes Urzędu uznał za współpracę w toku postępowania tj. okoliczność łagodzącą, która uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o xxxxx.
- [246] W sprawie nie wystąpiły inne okoliczności łagodzące lub obciążające. W związku z tym ustaloną kwotę bazową należało zmniejszyć łącznie o xxxxx.
- [247] Wobec powyższego, za stosowanie Postanowienia z pkt I.1 rozstrzygnięcia Decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **3 712 000 zł** po zaokrągleniu do pełnych tysięcy złotych w dół.
- [248] Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik i jednocześnie po zaokrągleniu stanowi xxxxx% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2024 r., czyli po zaokrągleniu xxxxx% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.
- [249] Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.1 rozstrzygnięcia Decyzji.

Ad IV.2. rozstrzygnięcia Decyzji

- [250] W pkt I.2. rozstrzygnięcia niniejszej Decyzji Prezes Urzędu uznał stosowane przez Orange Polska ww. postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, co stanowi o naruszeniu zakazu określonego w art. 23a uokik i daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej przewidzianej w art. 106 ust. 1 pkt 3a w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik.
- [251] Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części niniejszej Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki polega na pobieraniu opłaty za brak aktywności wobec konsumentów, którzy mają aktywną usługę Konto Ważne Rok. Istotą zachowania Spółki jest zniekształcenie dotychczasowych warunków oferowanej usługi dodatkowej. Konsument, który wykupił ją, mogli uznać, iż gwarantowany im okres aktywny umożliwi uniknięcie ponoszenia dodatkowych kosztów zawartej umowy. Tymczasem Postanowienie z pkt I.2 Decyzji pozbawiło usługę KWR sensu i sprawiło, że wydane na nią środki w wysokości od 6 do 9 zł (tyle wynosiła opłata w okresie stosowania Postanowień⁷⁴) stały się z punktu widzenia konsumentów zmarnowane.
- [252] Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że Postanowienie z pkt I.2 Decyzji stosowane przez Spółkę rażąco godzi w interesy ekonomiczne oraz pozaekonomiczne konsumentów. Już samo wykupienie usługi może stanowić wskazówkę, że konsument nie będzie regularnie korzystał z usług Orange Polska (umożliwienie takiego korzystania z usług jest celem KWR), a przynajmniej nie będzie regularnie doładowywał konta abonenckiego. Pomimo tego Spółka zdecydowała się na pobieranie Opłat za brak aktywności także względem omawianej grupy. Naliczane opłaty, w zależności od stopnia korzystania z usług, mogą pokrywać się z opłatą uiszczoną za usługę KWR. Sposób ukształtowania zawartej we wzorcu klauzuli umożliwia obciążanie konsumentów dodatkowymi, nowymi opłatami, które w kontekście funkcjonalnym mogą być utożsamiane z uiszczoną opłatą jednorazową za usługę Konto Ważne Rok, co może zniwelować przydatność tej usługi dla konsumentów.
- [253] Kalkulując niniejszą karę, Prezes Urzędu uwzględnił także, iż Spółka zawarła znaczą liczbę umów, w których znajdują lub znajdowały się zakwestionowane klauzule (por. nb. 51 Decyzji). Należy przy tym mieć na względzie, iż Postanowienie z pkt I.2 Decyzji odnosiło się wyłącznie do klientów Orange Polska będącym konsumentami w ofercie Orange na kartę, którzy mieli aktywowaną usługę dodatkową KWR. Prezes Urzędu uwzględnił również, że nie we wszystkich taryfach, w których miało zastosowanie kwestionowane postanowienie, można było rzeczywiście uruchomić usługę KWR (por. nb. 36-39). Tym niemniej skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, wzięwszy pod uwagę, że stosowanie Postanowienia z pkt I.2 Decyzji unicestwiało cel gospodarczy wykupionej przez konsumentów usługi KWR, należy ocenić jako znaczne.
- [254] Prezes Urzędu wzięł również pod uwagę okres stosowania niedozwolonego postanowienia umownego. W przypadku Postanowienia wskazanego w pkt I.2. rozstrzygnięcia Decyzji datę początkową i umożliwienie konsumentom zawierania na jego podstawie umów stanowi dzień 4 kwietnia 2022 r. (rozpoczęcie stosowania regulaminu zawierającego zakwestionowaną klauzulę) do dnia 26 lutego 2024 r., a więc przez prawie dwa lata. Wobec powyższego, ocenie

⁷⁴ por 39 Decyzji, od 4 kwietnia 2022 r. do 29 lutego 2024 r, z tytułu aktywacji usługi KWR Spółka osiągnęła przychód w wysokości xxxxxxxxxxxx.

- [262] Prezes Urzędu uwzględnił również, iż z dniem 26 lutego 2024 r. Spółka zaniechała stosowania zakwestionowanych w toku prowadzonego postępowania Postanowień w Cennikach w ofercie Orange na kartę. Prezes Urzędu uznał, że te okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o xxxxx.
- [263] Prezes Urzędu wziął pod uwagę także pozytywną reakcję Spółki przejawiającą się m.in. tym iż podejmowała działania mające na celu poprawę sytuacji konsumentów (zwrot pobranych Opłat). Proponowane przez Spółkę działania naprawcze, pomimo, że nastąpiły w okresie prawie 1,5 roku od wszczęcia postępowania należy uznać za szeroko zakrojone. Obejmowały one przeprowadzenie procedury usunięcia postanowień z wzorców umownych, dobrowolne zwracanie pobranych Opłat (która to procedura była efektywna przede wszystkim w odniesieniu do aktualnych abonentów Spółki, nie objęła jednak wszystkich konsumentów). W efekcie ww. dobrowolnych działań Orange Polska wielu konsumentów otrzymało zwrot pobranych Opłat. Powyższe okoliczności należało uznać za spełniające przesłanki pozytywnej reakcji przedsiębiorcy (tj. dobrowolnego usunięcia skutków) skutkującej obniżeniem kwoty bazowej xxxxx.
- [264] W toku postępowania Orange Polska udzielała dodatkowych wyjaśnień i przekazywała materiały w trybie roboczym, w tym również bieżące informacje o kampanii dobrowolnych zwrotów opłat, co przyczyniło się do jego sprawnego przeprowadzenia. Powyższe działania Prezes Urzędu uznał za współpracę w toku postępowania tj. okoliczność łagodzącą, która uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o xxxxx.
- [265] W sprawie nie wystąpiły inne okoliczności łagodzące lub obciążające. W związku z tym ustaloną kwotą bazową należało zmniejszyć łącznie o xxxxx.
- [266] Wobec powyższego, za stosowanie Postanowienia wskazanego w pkt I.2 rozstrzygnięcia niniejszej Decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **5 568 000 zł** po zaokrągleniu do pełnych tysięcy złotych w dół.
- [267] Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik i jednocześnie po zaokrągleniu stanowi xxxxx% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2024 r., czyli po zaokrągleniu xxxxx% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.
- [268] Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.2. rozstrzygnięcia Decyzji.
- [269] Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, kary pieniężne należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Podsumowanie

- [270] Nakładając niniejszą Decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów uokik Prezes Urzędu kierował się przesłankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokik. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu oraz okoliczności

naruszenia przepisów uokik, zaś ich wysokość może być na tyle dolegliwa dla Orange Polska, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości (prewencja indywidualna). Kary nakładane przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania niedozwolonych postanowień umownych służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców świadczących na rzecz konsumentów określone usługi, że za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna).

Rozstrzygnięcie dotyczące kosztów postępowania (pkt V rozstrzygnięcia Decyzji)

- [271] Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w Decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, przewiduje, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia oraz osoba zarządzająca, o której mowa w art. 6a uokik, są obowiązani ponieść koszty postępowania.
- [272] Należy zauważyć, że uokik nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 ww. ustawy stanowi jednak, że w sprawach w niej nieuregulowanych, do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572 ze zm., dalej jako „kpa”). Stosownie zaś do art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.
- [273] Zgodnie z art. 263 § 1 kpa do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokik, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.
- [274] W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowienia wzorców umów za niedozwolone, Prezes Urzędu w pkt I Decyzji uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Orange Polska za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc i zakazał ich wykorzystywania.
- [275] Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 288,35 zł (słownie: dwieście osiemdziesiąt osiem, 35/100 złotych).
- [276] Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010

0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się Decyzji. W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V rozstrzygnięcia Decyzji.

Pouczenia

- [277] Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 1568 ze zm., dalej „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- [278] W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach postępowania zawartego w pkt V rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479³² § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia jej doręczenia.
- [279] Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2024 r. poz. 959, dalej: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne są informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.
- [280] Zgodnie z art. 103 ust. 1-2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.
- [281] Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
- [282] Jak stanowi art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.
- [283] Zgodnie z art. 117 § 3 kpc osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie

ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

[284] W myśl art. 117 § 4 zd. 1kpc wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Załączniki:

1. Spis treści
2. Wersja jawna Decyzji

z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Zastępcą Dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów
Katarzyna Araczewska

Otrzymują:

- 1) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- 2) a/a



Załącznik 1

Struktura uzasadnienia Decyzji

Spis treści

Uwagi wstępne	9
Przebieg postępowania	10
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.	13
Przedmiot działalności Orange Polska Spółka Akcyjna	13
Typy umów zawieranych przez Orange Polska	13
Stosowane przez Przedsiębiorcę wzorce umów w ofercie na kartę	15
Usługa Konto Ważne Rok	19
Pobieranie przez Spółkę Opłat	20
Dane liczbowe	22
Liczba wykonywanych umów	22
Wartość doładowań kont abonenckich.....	23
Liczba wykonywanych umów – klienci Orange Polska od 4 kwietnia 2022 r.	23
Przychód w taryfach prepaid – klienci Orange Polska od 4 kwietnia 2022 r.....	23
Liczba klientów, którym Orange Polska pobrała Opłatę	24
Przychody Orange Polska z numerów, które nie spełniają definicji „aktywności” w rozumieniu kwestionowanego Postanowienia z pkt I.1 Decyzji.....	24
Przychody Orange Polska w związku z rezygnacją konsumenta z usług Spółki.....	27
Usługa Konto Ważne Rok	29
Reklamacje konsumentów	30
Zaprzestanie stosowania Postanowień oraz zwracanie pobranych Opłat przez Spółkę.....	32
Obrót osiągnięty przez Spółkę w 2024 r.....	34
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.	34
Naruszenie interesu publicznego	34
Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów	35
1. Przesłanka stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów	36
2. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia	36
3. Postanowienia określające w sposób jednoznaczny główne świadczenia stron	38
4. Kształtowanie praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami	41
5. Rażąco naruszenie interesów konsumentów	42

