



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Warszawa, dnia 1 lipca 2020 r.

DOZIK-3.610.503.2016.MCh

Wersja jawna

Decyzja nr DOZIK 7/2020

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz po uprawdopodobnieniu stosowania przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu we wzorcu umowy pn. *Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie T-Mobile na kartę* postanowienia o treści: *W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od ostatniego dnia Ważności Konta*, co narusza art. 57 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.)

oraz po złożeniu przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaniechania stosowania praktyki i usunięcia jej skutków poprzez:

1. wprowadzenie procedury zwrotu niewykorzystanych środków zgromadzonych na kontach klientów (konsumentów) usług przedpłaconych oferowanych przez T-Mobile S.A. z siedzibą w Warszawie, zgodnie z którą to procedurą:

a) T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie będzie zwracała wszystkim klientom (konsumentom) usług przedpłaconych niewykorzystane środki zgromadzone na ich kontach stanowiące równowartość pozostałych na koncie kwot, za które klienci nabywali doładowania (z zastrzeżeniem postanowień lit. b - g poniżej);

b) zwrot pozostałych na koncie niewykorzystanych środków nastąpi po złożeniu przez konsumenta wniosku w terminie do 30 dni od dnia wygaśnięcia ważności konta lub zmiany

dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Złożenie wniosku będzie możliwe:

i. pisemnie: na adres T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa - przy wykorzystaniu formularza zwrotu (formularz będzie dostępny na stronie internetowej; zwrot będzie możliwy również po wniesieniu pisma klienta (konsumenta) zawierającego dane konieczne do dokonania zwrotu);

ii. e-mailem: na adres boa@t-mobile.pl przy wykorzystaniu formularza zwrotu;

iii. telefonicznie: kontakt z Biurem Obsługi Abonenta.

Po 31 grudnia 2020 r. złożenie wniosku możliwe również poprzez aplikację T-Mobile lub stronę internetową T-Mobile;

c) możliwość zawnioskowania o zwrot niewykorzystanych środków będzie dostępna dla obecnych i nowych klientów (konsumentów) usług przedpłaconych pod warunkiem posiadania przez konsumenta stażu w sieci T-Mobile dłuższego niż 6 miesięcy (liczonego na dzień zawnioskowania o zwrot środków);

d) T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie będzie pobierała opłatę manipulacyjną za zwrot środków w wysokości 20 zł dla konta abonenckiego;

e) T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie będzie zwracała niewykorzystane środki zgromadzone na kontach konsumentów usług przedpłaconych, których wartość będzie wyższa niż 20 zł na koncie abonenckim;

f) T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie będzie zwracała niewykorzystane środki poprzez dokonanie przelewu tych środków na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta we wniosku w terminie 30 dni od dnia jego złożenia. Dodatkowo, konsument będzie mógł wybrać czy chce otrzymać zwrot środków na podany przez siebie rachunek bankowy czy na inne konto u operatora;

g) wprowadzenie procedury nastąpi w ciągu 2 miesięcy od daty uprawnomocnienia się niniejszej decyzji;

2. usunięcie ze stosowanych przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie regulaminów postanowień przewidujących przepadek niewykorzystanych środków zgromadzonych na koncie klientów (konsumentów) korzystających z usług przedpłaconych bez możliwości ich zwrotu po złożeniu wniosku, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji.

3. poinformowanie konsumentów, którzy ukończyli 65 rok życia o wprowadzeniu procedury zwrotu niewykorzystanych środków zgromadzonych na kontach klientów (konsumentów) usług przedpłaconych (o której mowa w pkt. 1), w sposób zindywidualizowany z zastrzeżeniem postanowień poniżej.

a) konsument zostanie poinformowany o przysługujących mu uprawnieniach opisanych w pkt. 1 telefonicznie lub w formie wiadomości tekstowej (SMS);

b) poinformowanie konsumentów nastąpi w ciągu 2 miesięcy od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji.

4. poinformowanie klientów (konsumentów) usług przedpłaconych w terminie 2 miesięcy od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji o wprowadzeniu procedury zwrotu niewykorzystanych środków zgromadzonych na ich kontach (o której mowa w pkt. 1)

zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2019, poz. 2460 ze zm.) dotyczącymi zmian regulaminów świadczenia usług dla usług przedpłaconych,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania ww. zobowiązania.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 369, ze zm.) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez przedłożenie w terminie do 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:**

1. informacji w jakiej dacie została wprowadzona procedura, o której mowa w pkt. I;
2. informacji w jaki sposób Spółka poinformowała klientów (konsumentów), którzy ukończyli 65 rok życia o wprowadzeniu procedury zwrotu niewykorzystanych środków zgromadzonych na kontach klientów (konsumentów) usług przedpłaconych, w tym przekazanie:
 - treści wiadomości tekstowej (SMS) która została wysłana do klientów (konsumentów);
 - treści komunikatu jaki konsultant przekazywał informując o nowej procedurze;oraz wskazania:
 - informacji jaki procent klientów (konsumentów) spełniających kryterium wiekowe zostało poinformowanych o nowej procedurze (według stanu na dzień sporządzania sprawozdania);
3. informacji w jaki sposób Spółka poinformowała klientów (konsumentów) usług przedpłaconych o wprowadzaniu procedury zwrotu niewykorzystanych środków zgromadzonych na ich kontach o której mowa w pkt. I.;
4. wzoru wniosku o którym mowa w pkt. I;
5. informacji ilu klientów (konsumentów) złożyło wniosek o zwrot środków w tym wskazania ilu konsumentów wniosło o zwrot środków na rachunek bankowy (według stanu na dzień sporządzenia sprawozdania) oraz dowodów potwierdzających 10 przypadków zwrotu przez Spółkę niewykorzystanych środków zgromadzonych na koncie klienta (konsumenta);
6. zmian jakie Spółka dokonała w regulaminach w związku z wprowadzeniem procedury o której mowa w pkt. I.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK**, **Prezes Urzędu**) wszczął dnia 13 października 2014 r. postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia czy w związku ze świadczonymi przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych usługami typu pre-paid doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie

postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. Postępowanie to zostało wszczęte w związku z docierającymi do Prezesa Urzędu sygnałami dotyczącymi możliwych nieprawidłowości w zakresie świadczonych przez operatorów usług typu pre-paid, w szczególności w zakresie dysponowania przez konsumentów - użytkowników ww. usług - zgromadzonymi z tytułu doładowań konta środkami pieniężnymi.

W ramach prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu uzyskał od T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: **Spółka**) informacje m.in. jakie usługi przedpłacone Spółka ma w swojej ofercie, w jaki sposób i na jakiej podstawie są rozliczane niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym środki znajdujące się na kontach konsumentów - użytkowników usług przedpłaconych, w jaki sposób i na jakiej podstawie Spółka dysponuje ww. środkami, w jaki sposób i na jakiej podstawie Spółka blokuje konsumentom - użytkownikom usług przedpłaconych możliwość korzystania z usług, w jaki sposób i na jakiej podstawie Spółka dysponuje środkami zgromadzonymi przez konsumentów - użytkowników usług przedpłaconych w sytuacji ww. blokady, jakie Spółka posiada możliwości techniczne w aspekcie przywracania środków pieniężnych w przypadku upływu ważności konta, w jaki sposób konsumenci są informowani o upływie ważności konta w zakresie połączeń wychodzących i przychodzących oraz blokadzie/anulowaniu środków i wygaśnięciu konta.

Prezes Urzędu w piśmie z dnia 7 lipca 2016 r. przedstawił Spółce stanowisko, w którym wskazał, że w ocenie Prezesa Urzędu działanie Spółki polegające na niedokonywaniu zwrotu środków zgromadzonych na kontach konsumentów po upływie ważności konta w usługach przedpłaconych (pre-paid) może naruszać przepis art. 57 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm., dalej jako: **pt**), zgodnie z którym warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne. Prezes Urzędu podkreślił, że wskazany przepis ustanawia zakaz kształtowania treści umów w taki sposób, aby uniemożliwić abonentom lub choćby utrudnić im zmianę dostawcy usług telekomunikacyjnych. Przedmiotowe utrudnienia mogą mieć charakter finansowy, organizacyjny, a także dotyczyć innych aspektów sfery interesów konsumentów, od których uzależniają oni wybór dostawcy usług. Ponadto Prezes Urzędu wskazał, że sytuacja, w której brak kolejnego doładowania skutkuje upływem ważności konta a niewykorzystane dotąd środki zgromadzone na kontach konsumentów przepadają, w istotny sposób może ograniczać gotowość konsumentów do zmiany dostawcy usług. Konsumenci bowiem, chcąc wykorzystać zgromadzone wcześniej środki, najprawdopodobniej zdecydują się na dokonanie doładowania konta, a nie zmianę dostawcy usług, co wiązałoby się z utratą tych środków. W związku z powyższym, Prezes Urzędu zwrócił się o zajęcie przez Spółkę stanowiska w sprawie.

W odpowiedzi na ww. pismo Spółka stwierdziła, że stanowisko zaprezentowane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu nie ma oparcia w żadnym przepisie obowiązującego prawa i w istocie stanowi bardzo daleko posuniętą interpretację przepisów **pt**.

Prezes Urzędu postanowieniem z 23 sierpnia 2016 r. postanowił o zamknięciu wszczętego

w dniu 13 października 2014 r. postępowania wyjaśniającego. Zgromadzony w toku postępowania materiał dowodowy uzasadniał podjęcie przez Prezesa Urzędu dalszych działań w ramach kompetencji związanych z ochroną zbiorowych interesów konsumentów określonych w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.; dalej jako: **uokik**)

W dniu 2 września 2016 r. Prezes Urzędu wszczął wobec Spółki postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 **uokik** polegającej na stosowaniu przez Spółkę we wzorcu umowy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie T-Mobile na kartę postanowienia o treści: *W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od ostatniego dnia Ważności Konta*, co może naruszać art. 57 ust. 5 pt oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

W ramach prowadzonego postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu uzyskał od Spółki m.in. informacje w jaki sposób abonenci usług przedpłaconych świadczonych przez Spółkę otrzymują informacje dotyczące ważności konta, jakie wewnętrzne procedury lub wytyczne stosuje Spółka w odniesieniu do anulowania niewykorzystanej przez abonentów usług przedpłaconych świadczonych przez Spółkę kwoty lub jednostek rozliczeniowych, informacje odnośnie średniej, najmniejszej oraz największej niewykorzystanej kwoty, którą anulowano abonentom usług przedpłaconych świadczonych przez Spółkę zgodnie z § 10 pkt. 5 Regulaminu usług na kartę (dane z różnych okresów), informacje w jaki sposób Spółka traktuje anulowaną, niewykorzystaną przez abonentów usług przedpłaconych kwotę lub jednostki rozliczeniowe przy ustaleniu wyniku finansowego Spółki, informacje na temat liczby abonentów usług przedpłaconych świadczonych przez Spółkę, liczbę abonentów usług przedpłaconych świadczonych przez Spółkę, którym - zgodnie z § 10 pkt. 5 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie T-Mobile na Kartę anulowano niewykorzystaną kwotę lub jednostki rozliczeniowe (dane z różnych okresów), liczbę abonentów usług przedpłaconych świadczonych przez Spółkę, którym wskutek postępowania reklamacyjnego przywrócono anulowaną niewykorzystaną kwotę lub jednostki rozliczeniowe oraz sumy przywróconych środków (dane z różnych okresów), za pośrednictwem [tajemnica przedsiębiorstwa] może nabyć doładowania konta/startery, informacje jaki jest udział poszczególnych [tajemnica przedsiębiorstwa] w ogólnej liczbie ich sprzedaży, jakie zasady rozliczeń Spółka [tajemnica przedsiębiorstwa], jaką Spółka osiągnęła w różnych latach wysokość przychodu z tytułu sprzedaży konsumentom doładowań, jaka jest łączna kwota przepadku środków z kont pre-paid (dane z różnych okresów) oraz średnia kwota przepadku środków przypadająca na użytkownika (dane z różnych okresów).

Postanowieniem z dnia 2 września 2016 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określone dokumenty i materiały zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt DDK-405-58/14/PD/MN/TW.

W celu dokonania ustaleń stanu faktycznego sprawy, Prezes Urzędu w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wzywał Spółkę do przekazania żądanych informacji i dokumentów, w pismach z dnia: 2 września 2016 r., 25 sierpnia 2017 r., 24 sierpnia 2018 r., 1 lutego 2019 r., mail z dnia 8 maja 2020 r.

W toku prowadzonych postępowań Spółka przekazała żądane informacje i dokumenty

w pismach z dnia: 6 listopada 2014 r., 08 maja 2015 r., 26 maja 2015 r., 25 marca 2016 r., 25 lipca 2016 r. (postępowanie wyjaśniające o sygn. akt DDK-405-58/14/PD/MN/TW), 22 września 2016 r., 28 września 2016 r., 29 września 2016 r., 20 września 2017 r., 12 września 2018 r., 14 lutego 2019 r., 08 kwietnia 2019 r., 13 czerwca 2019 r., 21 lutego 2020 r., mail z dnia 14 maja 2020 r. (postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów).

W toku postępowania pismem z dnia 30 września 2016 r. Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji (dalej jako: PIIT) złożyła wniosek o dopuszczenie do jej udziału na prawach strony w prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowaniu o sygn. DDK-610-503/16/TW. Prezes Urzędu dnia 15 listopada 2016 r. postanowił, z uwagi na brak zastosowania przepisów KPA w odniesieniu do udziału w postępowaniu na prawach strony organizacji społecznej, o odrzuceniu wniosku PIIT w przedmiocie dopuszczenia jej do udziału na prawach strony w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu jednocześnie zwracając się w piśmie z dnia 15 listopada 2016 r. o przekazanie przez PIIT opinii w sprawie funkcjonowania usług przedpłaconych na rynku telekomunikacyjnym.

W piśmie z dnia 8 grudnia 2016 r. PIIT przedstawiła opinię, w której podkreśliła, że z zaskoczeniem przyjęła stanowisko Prezesa Urzędu w kwestii przepadku środków w systemie przedpłaconym podkreślając, że w niniejszym postępowaniu mamy do czynienia z sytuacją, w której po kilkunastu latach powszechnego funkcjonowania modelu świadczenia usług pre-paid i niekwestionowaniu jego prawidłowości przez Prezesa Urzędu, wszczynane są postępowania przeciwko operatorom.

W toku postępowania Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 uokik, w tym przedstawiła w piśmie z dnia 8 kwietnia 2019 r. wstępną propozycję zobowiązania, która została zmodyfikowana na skutek wymiany korespondencji z Prezesem Urzędu (pismo z dnia 13 czerwca 2019 r., 21 lutego 2020 r., korespondencja mailowa: 30 maja 2019 r., 21 sierpnia 2019 r., 14 maja 2020 r., pismo z dnia 26 maja 2020 r. oraz 1 czerwca 2020 r.)

Pismem z 14 lutego 2019 r. Spółka przekazała Prezesowi Urzędu informacje na temat obrotu osiągniętego przez Spółkę w roku 2017 oraz 2018.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 10 czerwca 2020 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnień.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest wpisana pod numerem KRS 0000391193 do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Prowadzona przez nią działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod

nr 4.

W toku prowadzonego postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu ustalił, że Spółka dysponuje środkami konsumentów korzystających z ofert przedpłaconych po upływie ważności konta pre-paid w ten sposób, że anuluje niewykorzystaną kwotę bez możliwości dokonania jej zwrotu konsumentom. Podstawowym dokumentem regulującym kwestie przepadku środków na koncie konsumentów jest Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie T-Mobile na kartę (dalej jako: RŚUT).

W toku postępowania ustalono, że Spółka stosuje w § 9 ust. 5 RSUT postanowienie o treści: *W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od ostatniego dnia Ważności Konta.*

Ponadto, Prezes Urzędu ustalił, że § 9 ust. 4 - 6 RSUT odnosi się do kwestii anulowania niewykorzystanych środków na koncie użytkownika:

4. *Po wyczerpaniu przez Użytkownika kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w okresie Ważności Konta uzależnione jest od doładowania konta. Użytkownik zamawiający usługę podstawowego wykazu usług i usługę rachunku szczegółowego, w przypadku braku dostatecznej ilości środków na koncie, otrzyma sms-a informującego go o niemożności świadczenia tych usług.*

5. *W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta. W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od ostatniego dnia Ważności Konta.*

6. *Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej ważności, informacje o kanałach właściwych do doładowania konta oraz inne reguły dotyczące Ważności Konta określone są w Cenniku. Okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych wynosi 30 dni, o ile strony nie ustaliły inaczej. Wskazane informacje dostępne są również w Biurze Obsługi Użytkownika, Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl.*

(pismo Spółki z dnia 6 listopada 2014 r., pismo 12 września 2018 r.)

Ponadto Prezes ustalił, że Spółka stosuje postanowienia regulujące przepadek środków w § 9 ust. 5 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah: *W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta. W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od dnia ostatniego dnia Ważności Konta, chyba że Warunki Oferty Specjalnej w odniesieniu do jednostek rozliczeniowych będą stanowiły inaczej oraz w § 9 ust. 5 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych w Usłudze tuBiedronka: W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta. W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub*

jednostki rozliczeniowe zostają anulowane.

Prezes Urzędu ustalił, że w ofertach pre-paid środki znajdujące się na kontach użytkowników nie są rozliczane w ramach okresów rozliczeniowych, lecz są dostępne od momentu aktywacji karty SIM w sieci (w ramach środków dostępnych na starterze) do dnia, w którym upływa termin ważności konta. Jeśli użytkownik dokona doładowania, kwota wynikająca z nominału doładowania zostaje dopisana do istniejących środków na koncie użytkownika (zsumowanie) i całość dostępna jest do dnia, w którym upływa termin ważności konta na wykonywanie i odbieranie połączeń. Doładowanie oprócz zwiększenia salda konta powoduje wydłużenie terminu ważności konta na zasadach określonych w cenniku taryfy lub cenniku doładowań, adekwatnych dla danej taryfy.

(pismo Spółki z dnia 6 listopada 2014 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że w taryfie Frii [tajemnica przedsiębiorstwa]

Kwota doładowania	Ważność Konta (na wykonywanie i odbieranie połączeń)	Możliwość odbierania połączeń
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

(Cennik Taryfy w systemie T-Mobile na kartę obowiązujący od 25 grudnia 2014 r. ze zmianami z dnia 21 listopada 2015 r., 30 kwietnia 2016 r., 31 lipca 2017 r., 15 maja 2019 r. oraz 26 stycznia 2020 r. dostępny na stronie internetowej Spółki pod adresem: http://www.t-mobile.pl/r/repo1/tm/documents/zmiany/20191220/frii2014_zmiany.pdf; Cennik taryfy dniówka dla użytkowników Heyah obowiązujący od 29.10.2019 r. dostępny na: https://www.heyah.pl/regulaminy/taryfadniowka/cennik_taryfy_dniowka_dla_uzytkownikow_heyah_obowiazujacy_od_dnia_29102019/oid/2f64251a4324d8fec8fe7825c45cbc89)

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że w usłudze tuBiedronka doładowanie konta [tajemnica przedsiębiorstwa] Warunkiem koniecznym do korzystania z danej usługi jest posiadanie konta ważnego na połączenia wychodzące z kwotą wystarczającą na pobranie opłaty za tę usługę. [tajemnica przedsiębiorstwa] W wypadku utraty ważności konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe, zostają anulowane. Doładowanie konta w okresie ważności konta powoduje wydłużenie ważności konta o wskazany czas oraz powiększa stan środków na koncie. [tajemnica przedsiębiorstwa]

Kwota doładowania	Ważność Konta (na wykonywanie i odbieranie połączeń)	Ważności Konta na odbieranie połączeń
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

(Cennik usług telekomunikacyjnych w usłudze tuBiedronka dostępny pod adresem: http://static.biedronka.pl/pdf/tubiedronka/201708/D_005_0005772_0007.pdf?_ga=2.90648924.735465345.1591019249-742170795.1591019249; cennik ważny od 01.03.2010 r. ze zmianami z dnia 19.07.2010 r., 01.01.2011 r., 01.08.2011 r., 22.04.2013 r., 27.05.2013 r., 19.01.2014 r., 4.08.2014 r., 16.05.2015 r., 30.04.2016 r., 31.07.2017 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka nie stosuje mechanizmów innych niż doładowanie umożliwiających konsumentowi przedłużenie ważności konta pre-paid.

(pismo z dnia 12 września 2018 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że środki na koncie abonenta pre-paid [tajemnica przedsiębiorstwa]
Na koncie głównym ewidencjonowane są środki pochodzące [tajemnica przedsiębiorstwa].

(pismo Spółki z dnia 20 września 2017 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że co do zasady środki pieniężne oraz numer telefonu po upływie terminu ważności konta nie są przywracane przez Spółkę. Jednakże każda tego typu sprawa jest rozpatrywana indywidualnie [tajemnica przedsiębiorstwa]. Ponadto Prezes ustalił, że Spółka [tajemnica przedsiębiorstwa]

(pismo z dnia 8 maja 2015 r.)

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że systemy informatyczne oraz systemy telekomunikacyjne Spółki [tajemnica przedsiębiorstwa]

(pismo z dnia 8 maja 2015 r.)

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Spółka informuje konsumentów o ważności konta oraz o anulowanych środkach za pomocą wiadomości informacyjnej SMS. Ponadto, abonenci mają możliwość uzyskania powyższych informacji za pomocą:

[tajemnica przedsiębiorstwa]

(pismo z dnia 22 września 2016 r.)

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że abonent może nabyć doładowanie konta

oraz zakupić starter za pomocą:

[tajemnica przedsiębiorstwa]

(pismo z dnia 20 września 2017 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że wymienione powyżej [tajemnica przedsiębiorstwa]

Prezes Urzędu ustalił, że na dzień 20 września 2017 r. Spółka miała w swojej ofercie poniższe produkty [tajemnica przedsiębiorstwa] .

[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

Prezes Urzędu ustalił, że po wprowadzeniu obowiązku rejestracji kart SIM [tajemnica przedsiębiorstwa].

(pismo z dnia 20 września 2017 r., pismo 12 września 2018 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że [tajemnica przedsiębiorstwa] na dzień 20 września 2017 r. to:

	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]		

	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]



[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]		

(pismo z dnia 20 września 2017 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że poszczególne [tajemnica przedsiębiorstwa] w 2017 r. oraz w okresie styczeń - czerwiec 2018 r. miały udział jak poniżej:

	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
[tajemnica przedsiębiorstwa]		

(pismo z dnia 12 września 2018 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku [tajemnica przedsiębiorstwa]

(pismo z dnia 12 września 2018 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku sprzedaży w systemie przedpłaconym, gdy okres ważności jednostek wygasa, [tajemnica przedsiębiorstwa].

(pismo z dnia 22 września 2016 r.)

Prezes Urzędu ustalił, że suma anulowanych środków w okresie od 1 czerwca 2015 r. do końca sierpnia 2016 r. wyniosła [tajemnica przedsiębiorstwa], a łączny przychód z segmentu pre-paid w 2016 r. wyniósł [tajemnica przedsiębiorstwa], natomiast w pierwszym kwartale 2017 r. [tajemnica przedsiębiorstwa].

(pismo z dnia 22 września 2016 r., pismo z dnia 20 września 2017 r.)

Dodatkowo Prezes Urzędu ustalił, że na dzień 31 sierpnia 2017 r. liczba zarejestrowanych użytkowników pre-paid będących konsumentami wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] natomiast na dzień 12 września 2018 r. - [tajemnica przedsiębiorstwa]. Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że suma anulowanych środków z kont pre-paid w 2017 r. oraz w pierwszym kwartale 2018 r. wyniosła [tajemnica przedsiębiorstwa].

(pismo z dnia 20 września 2017 r., pismo z dnia 12 września 2018 r.)

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że na dzień 12 września 2018 r. średnia kwota przepadku środków przypadająca na zarejestrowanego użytkownika kart pre-paid wyniosła [tajemnica przedsiębiorstwa], a średnia kwota przepadku środków przypadająca na jednego konsumenta w 2017 r. oraz w pierwszym kwartale 2018 r. wyniosła [tajemnica przedsiębiorstwa]

przedsiębiorstwa].

(pismo z dnia 12 września 2018 r.)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie (wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. Akt XV AmR 8/90).

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy korzystali lub korzystają z usługi pre-paid oferowanej przez Spółkę.

Działania przedsiębiorcy analizowane w toku postępowania w sprawie praktyki naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi ale kręgu konsumentów - byłych oraz obecnych kontrahentów Spółki, których sytuacja jest identyczna. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie natomiast do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami zachowaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1) oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 2) zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Wskazać także należy, że zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Można wręcz twierdzić, iż jest to modelowy - bo koncyliacyjny, niesporny - sposób kształtowania przez regulatora zasad działania rynku sprzyjającego konsumentom. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. organ administracyjny i przedsiębiorca, wnosi swoisty wkład w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, w zamian zyskując natomiast inne. Istotne jest przede wszystkim to, iż ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie.¹

Analiza art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 uokik w przedmiotowej sprawie zachodzi w pierwszej kolejności konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę art. 24 ww. ustawy. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

¹ J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2012, nr 1(1), s. 99, <https://ikar.wz.uw.edu.pl/numery/01/pdf/01.pdf>.

Status przedsiębiorcy

Aktualnie definicja przedsiębiorcy zawarta jest w ustawie Prawo przedsiębiorców z dnia 6 marca 2018 r. (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1292 ze zm.), która weszła w życie w dniu 30 kwietnia 2018 r. Natomiast ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, na podstawie art. 192 ustawy z dnia 5 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej z dnia 6 marca 2018 r. (Dz. U. z 2018 r., poz. 650; dalej jako: **przepisy wprowadzające**) utraciła moc. Jednak zgodnie z art. 196 ww. przepisów wprowadzających, do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy, o której mowa w art. 1 ust. 1, stosuje się przepisy dotychczasowe. W tym stanie rzeczy, należy odnieść się do definicji przedsiębiorcy zawartej w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej.

Przepisy art. 4 pkt 1 uokik w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm., dalej: **usdg**) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą - czyli zgodnie z art. 2 usdg zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

T-Mobile 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 XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000391193. Ponadto, działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 4. Spółka prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na obszarze całego kraju. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik.

Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do uznania podmiotu za przedsiębiorcę. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem Urzędu.

Uprawdopodobnienie sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami w zakresie praktyki opisanej w pkt. I.

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w ust. 2 tego przepisu rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami zachowaniach przedsiębiorców. Sprzeczność z prawem działania lub

zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Jednocześnie dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu.

Zatem przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia dyspozycji art. 57 ust. 5 pt, zgodnie z którą warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne.

Zebrany w postępowaniu materiał dowodowy wskazuje, że praktyka, w ramach której Spółka anuluje niewykorzystaną wartość konta może negatywnie oddziaływać na interesy konsumentów, którzy dokonują zmiany dostawcy usług (przenoszą numer) i w konsekwencji tracą dotychczas zgromadzone środki będąc tym samym narażonymi na bezpośredni uszczerbek finansowy. Zatem ta grupa konsumentów może mieć ograniczone prawo do zmiany dostawcy, co szerzej zostanie opisane poniżej. Należy wyjaśnić, że adresatami niniejszej decyzji są konsumenci korzystający z usługi pre-paid, tj. usługi przedpłaconej. W modelu tym konsument płaci za usługi telekomunikacyjne przed skorzystaniem z nich - formą zapłaty jest doładowanie tzw. konta pre-paid.³

Zgodnie z ustaleniami poczynionymi w toku postępowania, Spółka dysponuje środkami konsumentów korzystających z ofert przedpłaconych (pre-paid) po upływie ważności konta w ten sposób, że anuluje niewykorzystaną kwotę. Co do zasady Spółka nie zwraca anulowanych środków, ale istnieje możliwość odzyskania utraconej kwoty dokonując w odpowiednim czasie doładowania konta lub składając reklamacje (jeżeli Spółka uzna roszczenie w niej wskazane).

Kwestia dysponowania środkami znajdującymi się na kontach konsumentów po upływie terminu ważności konta w usługach przedpłaconych (pre-paid) została uregulowana w § 9 ust. 4 - 6 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie T-Mobile na kartę, zgodnie z którym po wyczerpaniu przez użytkownika kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie, dalsze korzystanie z płatnych usług telekomunikacyjnych w okresie ważności konta uzależnione jest od doładowania konta. W przypadku utraty ważności konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od ostatniego dnia ważności konta.

Okres ważności konta, a w konsekwencji termin, w którym anulowane zostają środki zgromadzone na kontach konsumentów, uzależniony jest od kwoty doładowania

² Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

³ Przeciwnieństwem usługi pre-paid jest usługa post-paid, która wymaga płatności po skorzystaniu z usług. Opłaty naliczane są cyklicznie (np. co miesiąc), zazwyczaj w formie tzw. abonamentu.

dokonanego przez konsumenta, co zostało potwierdzone przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania. Ponadto Spółka potwierdziła, że co do zasady po upływie terminu ważności konta nie przywraca środków pieniężnych oraz numeru telefonu ale każdą tego typu sprawę rozpatruje indywidualnie na podstawie okoliczności przytoczonych przez abonenta.

Powyższe oznacza, że Spółka przywraca środki pieniężne oraz numer telefonu, w przypadku [tajemnica przedsiębiorstwa].

Zgodnie z ustaleniami poczynionymi w toku postępowania przywrócenie anulowanych środków możliwe jest przede wszystkim poprzez dokonanie przez konsumenta doładowania. Zakup doładowania oznacza, że na koncie klienta pojawiają się określone kwoty lub jednostki do wykorzystania w określonym okresie zgodnie z warunkami oferty. Doładowanie oprócz zwiększenia salda konta powoduje wydłużenie terminu ważności konta na zasadach określonych w cenniku taryfy lub w cenniku doładowań, adekwatnym dla danej taryfy.

W analizowanym przypadku sprzeczność zachowania Spółki z prawem może polegać na naruszeniu art. 57 ust. 5 pt. W myśl tego przepisu warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług świadczącego publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne. Tymczasem Spółka, uniemożliwiając konsumentom korzystającym z usług przedpłaconych (pre-paid) zwrot niewykorzystanych środków przez nich zgromadzonych może utrudniać im skorzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Przepis art. 57 ust. 5 pt zobowiązuje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do kształtowania takich warunków umów, które nie uniemożliwiają oraz nie utrudniają abonentom zmiany dostawcy usług. Wskazany przepis ustanawia więc zakaz kształtowania treści umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w taki sposób, aby uniemożliwić abonentom lub choćby utrudnić im zmianę dostawcy usług telekomunikacyjnych. W doktrynie przyjmuje się, że utrudnianie abonentom korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług może mieć charakter finansowy, organizacyjny, informacyjny, a także dotyczyć innych aspektów sfery interesów konsumentów, od których uzależniają oni wybór dostawcy usług.⁴

W ocenie Prezesa Urzędu Spółka, kształtując warunki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w systemie przedpłaconym (pre-paid) w ten sposób, że przewidują one, iż wobec braku kolejnego doładowania przedłużającego ważność konta na wykonywanie i odbieranie połączeń niewykorzystane dotąd środki zgromadzone na kontach konsumentów zostają anulowane, może ograniczać prawo konsumentów korzystających z usług przedpłaconych (pre-paid) do zmiany dostawcy usług. Konsumenti bowiem, dokonując zmiany dostawcy usług (tzn. przenosząc numer) w konsekwencji tracą dotychczas zgromadzone środki.

W przedmiotowym stanie faktycznym utrudnienie korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług może przybierać przede wszystkim charakter finansowy. W sytuacji bowiem upływu terminu ważności konta brak kolejnego doładowania wiąże się z uszczerbkiem finansowym po stronie konsumenta w wysokości środków zgromadzonych na koncie, które zostają anulowane przez Spółkę. Zdaniem Prezesa Urzędu, możliwość całkowitego wykorzystania środków zgromadzonych przez konsumentów stanowi istotny aspekt, od którego

⁴ Piątek S., Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, Art. 57, Wyd. C.H. Beck, Warszawa 2013, str. 426.

konsumenci uzależniają wybór dostawcy usług. Zasady logiki i doświadczenia życiowego wskazują na wysoki stopień prawdopodobieństwa, że konsument postawiony przed wyborem pomiędzy dokonaniem kolejnego doładowania przedłużającego ważność konta na wykonywanie i odbieranie połączeń o określony przez Spółkę termin przy zachowaniu wcześniej zgromadzonych środków, a zmianą dostawcy usług, która wiąże się z utratą niewykorzystanej kwoty, zdecyduje się na doładowanie konta. W takiej sytuacji konsument korzystający z usług pre-paid, dokonując kalkulacji opłacalności zmiany dostawcy usług, nie poprzestanie na porównaniu dostępnych ofert różnych dostawców usług, a uwzględni również koszt związany z utratą środków. W konsekwencji może się on nie zdecydować na wybór korzystniejszej dla niego oferty, gdyż z dotychczasowym dostawcą usług wiązały go środki zgromadzone na koncie abonenckim, których utrata mogłaby przekraczać zyski związane z wyborem korzystniejszej oferty.

Co więcej, finansowy aspekt naruszenia w postaci utraty przez konsumentów zgromadzonych środków po upływie ważności konta może przejawiać się również na płaszczyźnie organizacyjnej. Mechanizm funkcjonowania systemu przedpłaconego (pre-paid) stosowany przez Spółkę przewiduje bowiem obowiązek konsumentów do przedłużania ważności konta na połączenia wychodzące i przychodzące poprzez dokonanie odpowiedniego doładowania, czego niedochowanie skutkuje utratą zgromadzonych środków. W konsekwencji konsument jest pozbawiony możliwości swobodnej zmiany dostawcy usług bez poniesienia uszczerbku finansowego i konieczności podejmowania dodatkowych czynności (zakupu doładowania), których nie musiałby podejmować, gdyby nie zakwestionowana praktyka Spółki.

Istotą usług telekomunikacyjnych w systemie przedpłaconym (pre-paid) jest możliwość dopasowania świadczonych usług do bieżących potrzeb konsumenta, przejawiająca się możliwością swobodnego wyboru przez konsumenta zarówno częstotliwości dokonywania doładowań konta, jak i ich wysokości. Ponadto w przeciwieństwie do usług abonamentowych, konsumenci korzystający z ofert pre-paid nie są związani terminową umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, lecz sami decydują o czasie jej obowiązywania, mogąc swobodnie zmienić dostawcę usług. Zasadniczym walorem tego typu ofert jest możliwość dokonania szybkiej zmiany dostawcy usług w sytuacji pojawienia się ciekawej oferty u podmiotu konkurencyjnego lub zmiany potrzeb konsumenta. Konieczność pozostawania w relacji umownej z dotychczasowym operatorem wyłącznie w celu wykorzystania wcześniej zgromadzonych środków zaprzecza idei usługi pre-paid. Sytuacja w której konsument, aby odzyskać środki pozostające na koncie, musi dokonać doładowania, może wpływać więc negatywnie na jego gotowość do zmiany dostawcy.

Mając powyższe na uwadze, za uprawdopodobniony należy uznać fakt, iż Spółka mogła dopuścić się stosowania praktyki określonej w pkt. I.

Naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy



konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Konieczność ochrony zbiorowych interesów konsumentów zachodzi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy.

Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat przesłanek zawartych w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie.

W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że określenie stałego, czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest ani możliwe, ani zasadne. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest powiązane z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

Zdaniem Prezesa Urzędu w rozpatrywanej sprawie zostało uprawdopodobnione, że naruszono zbiorowe interesy konsumentów którzy korzystali, korzystają lub potencjalnie jako klienci będą korzystać z usługi pre-paid oferowanej przez Spółkę. Jest to zatem bardzo liczna grupa. Praktykę opisaną w pkt I sentencji decyzji, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 uokik należy zatem uznać, za mogącą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania

Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 uokik. Treść zobowiązania Spółki została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji.

Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucaną przez Prezesa Urzędu praktyką. Obejmuje on zobowiązanie Spółki do podjęcia działań zmierzających do zaniechania stosowania praktyki oraz usunięcia skutków naruszenia. Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na uniknięcie czasochłonnego prowadzenia postępowania administracyjnego, a następnie ewentualnego postępowania sądowego w procesie odwoławczym. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć podstawowe cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Na podstawie tego przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia - w terminie wskazanym w punkcie II sentencji niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, termin wskazany w punkcie II sentencji niniejszej decyzji jest wystarczający do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczony termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1460 ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 755), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 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.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 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. Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

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.

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.

Otrzymuje:

1. [tajemnica przedsiębiorstwa]
2. a/a


PREZES
URZĘDU
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
Tomasz Chrostny

10
11
12

