



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNODEBSKA-TOMKIEL

DDK- 61-9/10/EK

Warszawa, dn. 28 stycznia 2011 r.

DECYZJA NR DDK 1/2011

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, iż P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na pobieraniu przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie opłaty z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez konsumenta albo przez P4 Sp. z o.o. z winy konsumenta przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta, w wysokości przekraczającej wartość ulgi przyznawanej konsumentowi w związku z zawarciem umowy, co może stanowić naruszenie art. 57 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

po zobowiązaniu się P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania poprzez:**

1. Wyliczenie, zgodnie z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), wartości ulg dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 Sp. z o.o. z konsumentami w okresie od dnia 16 marca 2007 r. dla potrzeb wykonania obowiązków opisanych w punktach I.2 do I.10 poniżej, w następujący sposób:

a) ulga będzie kalkulowana na podstawie łącznej wartości ulg (upustów, zniżek, rabatów) przyznawanych konsumentowi w momencie zawarcia z P4 Sp. z o.o. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z uwzględnieniem tych ulg, z których konsument korzysta w trakcie wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Ulga będzie obejmowała tylko te wartości, które umniejszają zobowiązania konsumenta wobec P4 Sp. z o.o., wynikające bezpośrednio z faktu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Biorąc pod uwagę powyższe kryteria, P4 Sp. z o.o. może uwzględnić, przy wyliczeniu kwoty ulgi przyznawanej konsumentowi, elementy takie jak:

- ulgę z tytułu zrabatowanej opłaty abonamentowej za korzystanie z usług telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o., gdzie wartość ulgi wyliczona będzie w następujący

sposób: wysokość opłaty abonamentowej przed rabatem zgodnie ze standardowym cennikiem usług telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o., od której P4 Sp. z o.o. odejmie wysokość opłaty abonamentowej po rabacie (zgodnie z warunkami promocji znajdującej zastosowanie do danego konsumenta) i tak otrzymaną wartość pomnoży przez okres na jaki został udzielony rabat;

- ulgę z tytułu zrabatowanej opłaty abonamentowej za korzystanie z dodatkowych usług świadczonych na rzecz konsumenta na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli usługa ta będzie aktywowana łącznie z aktywacją wszystkich usług telekomunikacyjnych na warunkach danej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, obowiązkowo albo na żądanie klienta, oraz gdy usługa będzie miała określoną cenę abonamentową na standardowych warunkach, a w ramach danej promocji konsument otrzyma rabat na korzystanie z takiej usługi przez czas oznaczony i konsument po aktywacji usługi nie będzie uprawniony do jej deaktywacji przed upływem okresu promocyjnego, w ciągu którego dany konsument korzysta z rabatu na usługę. W takiej sytuacji ulga wyliczona będzie w następujący sposób: wysokość opłaty abonamentowej przed rabatem zgodnie ze standardowym cennikiem usług telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o., od której P4 Sp. z o.o. odejmie wartość opłaty abonamentowej po rabacie (zgodnie z warunkami promocji znajdującej zastosowanie do danego konsumenta) i tę kwotę pomnoży przez okres na jaki został udzielony rabat;

- ulgę z tytułu zrabatowanej opłaty aktywacyjnej, gdzie wartość ulgi liczona będzie w następujący sposób: opłata aktywacyjna wynikająca ze standardowego cennika usług telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o., od której P4 Sp. z o.o. odejmie zrabatowaną wartość opłaty aktywacyjnej, zgodnie z warunkami promocyjnymi, mającymi zastosowanie w odniesieniu do danego konsumenta;

- ulgę z tytułu promocyjnej ceny zakupu urządzenia telekomunikacyjnego (aparat telefoniczny, modem, laptop, bądź inne urządzenia jeżeli będą dostępne w ofercie P4 Sp. z o.o.), gdzie ulga liczona będzie w następujący sposób: cena urządzenia wynikająca z cennika urządzeń bez promocji w ofercie P4 Sp. z o.o., dostępnego w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, od której P4 Sp. z o.o. odejmie cenę urządzenia telekomunikacyjnego, uiszczoną przez danego konsumenta zgodnie z warunkami promocyjnymi, mającymi zastosowanie w odniesieniu do danego konsumenta.

b) wartość ulgi przyznanej konsumentowi przez P4 Sp. z o.o. będzie dokładnie określona (wyliczona) w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranej po dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zaś przedmiot ulgi w odniesieniu do usług będzie określony w promocyjnych warunkach korzystania z usług, a przedmiot ulgi w odniesieniu do sprzętu będzie możliwy do ustalenia przez konsumenta na podstawie promocyjnych warunków sprzedaży urządzenia, przekazanych przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do wiadomości konsumentowi, korzystającemu z takich warunków;

c) dla potrzeb precyzyjnego ustalenia zakresu przedmiotowego zobowiązania P4 Sp. z o.o., przez umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych będą uznawane przez P4 Sp. z o.o. również: (i) aneks do już zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, który będzie wchodził w życie po upływie czasu określonego w danej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych (po upływie okresu promocyjnego), w sytuacji, gdy taki aneks będzie stanowić w istocie odrębną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z nowymi

warunkami promocyjnymi, z odrębnie, na nowo przyznaną konsumentowi ulgą (np. upusty w odniesieniu do opłaty abonamentowej, możliwość zakupu nowego urządzenia telekomunikacyjnego na promocyjnych warunkach) oraz (ii) porozumienie, zawierane z konsumentem po rozwiązaniu przez P4 Sp. z o.o. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umożliwiające po jego podpisaniu kontynuowanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach takiego porozumienia, w sytuacji, gdy konsument opłaci zaległe faktury na rzecz P4 Sp. z o.o., a P4 Sp. z o.o. odstąpi od dochodzenia od takiego konsumenta opłaty specjalnej/kary umownej z tytułu rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

2. Stosowanie metodologii wyliczania wartości ulgi opisanej w punkcie I.1 powyżej zarówno w odniesieniu do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez P4 Sp. z o.o. z konsumentami po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, jak również w odniesieniu do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 Sp. z o.o. z konsumentami przed uprawomocnieniem się niniejszej decyzji, na potrzeby kalkulacji wysokości roszczeń P4 Sp. z o.o. z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta (będącego konsumentem) lub przez P4 Sp. z o.o. z winy abonenta (będącego konsumentem) przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, dla celów wystawienia not obciążeniowych, które nie zostały wystawione w związku z decyzją P4 Sp. z o.o. o wstrzymaniu wystawiania not obciążeniowych z tytułu rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (punkt I.3 poniżej), oraz w odniesieniu do wysokości roszczeń P4 Sp. z o.o. dla celów dokonania weryfikacji i korekty już wystawionych not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (punkty I.4 i I.5 poniżej).

3. Wyszukanie w bazach danych P4 Sp. z o.o. konsumentów na rzecz których P4 Sp. z o.o. nie wystawiła not obciążeniowych, w związku z decyzjami o wstrzymaniu procesu wystawiania not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a następnie skalkulowanie - zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie I.1 powyżej - wartości w jakich powinny być wystawione noty obciążeniowe dla tych konsumentów oraz wystawienie i wysyłkę not obciążeniowych dla takich konsumentów, w oparciu o wartości, skalkulowane zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie I.1 powyżej. Wysyłka będzie realizowana listami poleconymi albo listami zwykłymi, w zależności od postanowień odpowiedniego regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych znajdującego zastosowanie do danego konsumenta.

4. Weryfikację i korektę not obciążeniowych, wystawionych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 Sp. z o.o. z konsumentami od dnia 16 marca 2007 r., które to noty nie są zapłacone i w stosunku do których wierzycielem jest P4 Sp. z o.o., tj. podjęcie następujących czynności: (i) wyszukanie w bazach danych P4 Sp. z o.o. not obciążeniowych wystawionych niezgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, (ii) skalkulowanie wartości na jakie powinny być wystawione noty obciążeniowe na podstawie nowej kwoty bazowej ulgi, ustalonej zgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej oraz (iii) ponowne wystawienie not obciążeniowych, skorygowanych zgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej. W sytuacji, gdy w wyniku przeliczenia wartości noty obciążeniowej, zgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, P4 Sp. z o.o. uzyska kwotę opłaty specjalnej/kary umownej wyższą, niż kwota wynikająca

z uprzednio wystawionej noty obciążeniowej, P4 Sp. z o.o. nie będzie dokonywać korekty not obciążeniowych na niekorzyść konsumentów, tj. wystawiać not obciążeniowych zawierających wyższe kwoty opłat specjalnych/kar umownych.

5. Weryfikację i korektę not obciążeniowych, wystawionych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 Sp. z o.o. z konsumentami od dnia 16 marca 2007 r., które to noty są zapłacone przez konsumentów na rzecz P4 Sp. z o.o., tj. podjęcie następujących czynności: (i) wyszukanie w bazach danych P4 Sp. z o.o. not obciążeniowych, wystawionych niezgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, (ii) skalkulowanie wartości na jakie powinny być wystawione te noty obciążeniowe na podstawie nowej kwoty bazowej ulgi ustalonej zgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, (iii) przeksięgowanie wpłat na notach obciążeniowych wystawionych niezgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, a zapłaconych lub częściowo zapłaconych na rzecz P4 Sp. z o.o., (iv) oraz ponowne wystawienie not obciążeniowych skorygowanych, zgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej. W sytuacji, gdy w wyniku przeliczenia wartości noty obciążeniowej, zgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, P4 Sp. z o.o. uzyska kwotę opłaty specjalnej/kary umownej wyższą, niż kwota wynikająca z uprzednio wystawionej noty obciążeniowej, P4 Sp. z o.o. nie będzie dokonywać korekty not obciążeniowych na niekorzyść konsumentów, tj. wystawiać not obciążeniowych zawierających wyższe kwoty opłat specjalnych/kar umownych.

6. Wysłanie do konsumentów, o których mowa w punktach I.4 i I.5 powyżej, not obciążeniowych skalkulowanych zgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, w podziale na konsumentów, którzy w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonali / nie dokonali wpłat na rzecz P4 Sp. z o.o. na podstawie not obciążeniowych wysłanych uprzednio przez P4 Sp. z o.o. Wysyłka not obciążeniowych do konsumentów, o których mowa w punktach I.4 i I.5 powyżej będzie realizowana listami poleconymi.

7. Wysłanie do konsumentów, opisanych w pkt I.3, I.4 i I.5 powyżej, w nieprzekraczalnym terminie do 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatów indywidualnych wraz z notami obciążeniowymi, wystawionymi zgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej. Indywidualne komunikaty będą miały następującą treść:

*"P4 Sp. z o.o. (**P4** lub **Spółka**) informuje o działaniach podjętych przez P4 w związku z uprawdopodobnieniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (**Prezesa UOKiK**) stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na pobieraniu przez P4 kar umownych/opłat specjalnych w wysokości przekraczającej wartość ulg przyznanych konsumentom przy zawieraniu z tymi konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w związku z wydaniem w dniu 28 stycznia 2011 r. przez Prezesa UOKiK decyzji przyjmującej zobowiązania Spółki w zakresie dotyczącym zmiany przez Spółkę metodologii kalkulowania ulgi przyznawanej konsumentom przy zawieraniu z tymi konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (**Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28 stycznia 2011 r.**), a tym samym kończącej prowadzone przez Prezesa UOKiK postępowanie w ww. sprawie.*

W celu wykonania Decyzji Prezesa UOKiK z dnia 28 stycznia 2011 r. P4 zobowiązała się, w szczególności do:

(i) wyliczenia wartości ulg dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 Sp. z o.o. z konsumentami w okresie od dnia 16 marca 2007 r. dla potrzeb wykonania poniższych obowiązków, oraz

(ii) wystawienia not obciążeniowych, które nie zostały wystawione w związku z decyzjami P4 o wstrzymaniu procesu wystawiania not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w wysokości nie przekraczającej wartości ulg przyznanych konsumentom przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, oraz

(iii) dokonania weryfikacji i korekty not obciążeniowych, wystawionych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 z konsumentami od dnia 16 marca 2007 r., w taki sposób, aby kary umowne/opłaty specjalne nie przekraczały wartości ulg udzielonych konsumentom przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z P4, które to noty nie są zapłacone i w stosunku do których wierzycielem jest P4, oraz

(iv) dokonania weryfikacji i korekty not obciążeniowych, wystawionych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 z konsumentami od dnia 16 marca 2007 r., w taki sposób, aby kary umowne/opłaty specjalne nie przekraczały wartości ulg udzielonych konsumentom przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z P4, które to noty są zapłacone przez konsumentów na rzecz P4, oraz

(v) wysłania do konsumentów P4, wskazanych w pkt (ii), (iii) i (iv) powyżej, not obciążeniowych skalkulowanych w taki sposób, aby kary umowne/opłaty specjalne nie przekraczały wartości ulg udzielonych konsumentom przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z P4, w podziale na konsumentów, którzy w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonali/nie dokonali opłaty na podstawie not obciążeniowych wysłanych uprzednio przez P4, wraz z odpowiednim pismem wskazującym przyczyny takiej wysyłki, oraz

(vi) dokonania zwrotu na rzecz konsumentów opisanych w pkt (iv) powyżej ewentualnych nadpłat z tytułu not obciążeniowych, w wysokości wynikającej z korekty not obciążeniowych.

a) W przypadku konsumentów, o których mowa w punkcie I.3 powyżej, tj. konsumentów, w stosunku do których P4 Sp. z o.o. nie wystawiła not obciążeniowych, w związku z decyzjami o wstrzymaniu procesu wystawiania not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dalsza część komunikatu indywidualnego będzie miała następującą treść:

„W wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w pkt (v) powyżej P4 przesyła notę obciążeniową/noty obciążeniowe zawierającą/e karę umowną/opłatę specjalną w wysokości nie przekraczającej wartości ulgi udzielonej Państwu przez P4 przy zawieraniu umowy/umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Uprzejmie prosimy o niezwłoczne uregulowanie należności wynikającej z otrzymanej noty obciążeniowej/not obciążeniowych w podanym na tym dokumencie/dokumentach terminie płatności.

Jednocześnie informujemy, że istnieje możliwość odstąpienia przez P4 od dochodzenia opłaty specjalnej/kary umownej wskazanej na nocie obciążeniowej/notach obciążeniowych wystawionych na rzecz Państwa pod warunkiem niezwłocznego opłacenia zaległej faktury/zaległych faktur i kontynuowania umowy/umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprzednim zawarciu dodatkowego porozumienia do ww. umowy/umów. Szczegółowe informacje uzyskacie Państwo kontaktując się z Obsługą Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej (ok@pomocplay.pl), listem na adres skrytka pocztowa 4, 62-056 Komorniki, telefonicznie pod numerem 790500500 lub z Punktem Sprzedaży Play.”

b) W przypadku konsumentów, o których mowa w punkcie I.4 powyżej, tj. konsumentów wobec których P4 Sp. z o.o. wystawiła notę obciążeniową z tytułu przeterminowanego rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zawyżonej wysokości, które to noty nie są zapłacone i w stosunku do których wierzycielem jest P4 Sp. z o.o. dalsza część komunikatu indywidualnego będzie miała następującą treść:

„W wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w pkt (v) powyżej P4 informuje, że anulowała notę obciążeniową/noty obciążeniowe nr z dnia na kwotęi nie będzie dochodziła zapłaty powyższej/yh not/y. Niniejszym P4 przesyła nową notę obciążeniową/noty obciążeniowe zawierającą/e karę umowną/opłatę specjalną w wysokości nie przekraczającej wartości ulgi udzielonej Państwu przez P4 przy zawieraniu umowy/umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Uprzejmie prosimy o niezwłoczne uregulowanie należności wynikającej z otrzymanej obecnie noty obciążeniowej/not obciążeniowych w podanym na tym dokumencie/dokumentach terminie płatności.

Gdyby powyżej wskazana, anulowana nota obciążeniowa/noty obciążeniowe została/y przez Państwo uiszczona/e przed dniem otrzymania niniejszego pisma, przysługuje Państwu zwrot nadpłaty na poniższych zasadach. Warunkiem uzyskania zwrotu nadpłaconych kwot jest zgłoszenie się z żądaniem zwrotu kwoty nadpłaty w terminie do dnia 31 grudnia 2011 r. drogą korespondencyjną (pocztą na adres: skrytka pocztowa 4, 62-056 Komorniki, z dopiskiem ‘ZWROT NADPŁATY’ wraz ze wskazaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, hasło abonenckie i numer konta abonenckiego oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty albo imię, nazwisko, numer PESEL lub numer i seria dowodu osobistego, adres zameldowania lub adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty, drogą elektroniczną na adres ok@pomocplay.pl wraz ze wskazaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, hasło abonenckie i numer konta abonenckiego oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty albo imię, nazwisko, numer PESEL lub numer i seria dowodu osobistego, adres zameldowania lub adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty lub osobiście w Punkcie Sprzedaży P4 na terenie całego kraju w drodze pisemnego lub ustnego zgłoszenia żądania do protokołu wraz z podaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, numer PESEL, adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty oraz pod warunkiem okazania dowodu tożsamości, potwierdzającego imię, nazwisko

i numer PESEL konsumenta (lista Punktów Sprzedaży znajduje się na stronie internetowej P4 Sp. z o.o. pod następującym adresem www.playmobile.pl.

Wykonując zobowiązanie określone w pkt (vi) powyżej, P4 informuje, że kwoty nadpłaty zostaną zwrócone na podane przez konsumentów rachunki bankowe w terminie maksymalnie do 45 dni od dnia wpływu żądania do P4 dla żądań zwrotu nadpłat, które wpłyną do P4 po dniu 31 maja 2011 r. albo w terminie do 45 dni od dnia 31 maja 2011 r., dla żądań zwrotu nadpłaty, które wpłyną do P4 przed dniem 31 maja 2011 r., po uprzedniej weryfikacji przez P4 zgodności danych osoby zgłaszającej się z żądaniem z danymi wynikającymi z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnej, której dotyczy zwrot nadpłaconej kwoty. P4 ponadto informuje, że odstępuje od żądania okazania dowodu uiszczenia nadpłaconej kwoty na rzecz P4 od osób zgłaszających żądanie zwrotu nadpłaty.

Jednocześnie informujemy, że istnieje możliwość odstąpienia przez P4 od dochodzenia opłaty specjalnej/kary umownej wskazanej na nocie obciążeniowej/notach obciążeniowych wystawionych na rzecz Państwa pod warunkiem niezwłocznego opłacenia zaległej faktury/zaległych faktur i kontynuowania umowy/umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprzednim zawarciu dodatkowego porozumienia do ww. umowy/umów. Szczegółowe informacje uzyskacie Państwo kontaktując się z Obsługą Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej (ok@pomocplay.pl), listem na adres skrytka pocztowa 4, 62-056 Komorniki, telefonicznie pod numerem 790500500 lub z Punktem Sprzedaży Play.

c) W przypadku konsumentów, o których mowa w punkcie I.5 powyżej, tj. konsumentów wobec których P4 Sp. z o.o. wystawiła notę obciążeniową z tytułu przeterminowanego rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zawyżonej wysokości, które to noty zostały zapłacone na rzecz P4 Sp. z o.o., dalsza część komunikatu indywidualnego będzie miała następującą treść:

„W wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w pkt (v) powyżej P4 informuje, że anulowała notę obciążeniową/noty obciążeniowe nr z dnia na kwotę i niniejszym przesyła nową/e notę obciążeniową/ noty obciążeniowe zawierającą/e karę umowną/opłatę specjalną w wysokości nie przekraczającej wartości ulgi udzielonej Państwu przez P4 przy zawieraniu umowy/umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Informujemy, że w wyniku anulowania powyższej/ych noty obciążeniowej/not obciążeniowych oraz wystawienia nowej/ych noty obciążeniowej/not obciążeniowych na Państwa koncie abonenckim powstała nadpłata w wysokości, o której zwrot możecie Państwo wystąpić do P4.

Warunkiem uzyskania zwrotu nadpłaconych kwot jest zgłoszenie się z żądaniem zwrotu kwoty nadpłaty w terminie do dnia 31 grudnia 2011 r. drogą korespondencyjną (pocztą na adres: skrytka pocztowa 4, 62-056 Komorniki, z dopiskiem 'ZWROT NADPŁATY' wraz ze wskazaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, hasło abonenckie i numer konta abonenckiego oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty albo imię, nazwisko, numer PESEL lub numer i seria dowodu osobistego, adres zameldowania lub adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty, drogą elektroniczną na adres ok@pomocplay.pl wraz ze wskazaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania

zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, hasło abonenckie i numer konta abonenckiego oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty albo imię, nazwisko, numer PESEL lub numer i seria dowodu osobistego, adres zameldowania lub adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty lub osobiście w Punkcie Sprzedaży P4 na terenie całego kraju w drodze pisemnego lub ustnego zgłoszenia żądania do protokołu wraz z podaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, numer PESEL, adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty oraz pod warunkiem okazania dowodu tożsamości, potwierdzającego imię, nazwisko i numer PESEL konsumenta (lista Punktów Sprzedaży znajduje się na stronie internetowej P4 pod następującym adresem www.playmobile.pl).

P4 informuje, że kwoty nadpłaty zostaną zwrócone na podane przez konsumentów rachunki bankowe w terminie maksymalnie do 45 dni od dnia wpływu żądania do P4 dla żądań zwrotu nadpłat, które wpłyną do P4 po dniu 31 maja 2011 r. albo w terminie do 45 dni od dnia 31 maja 2011 r., dla żądań zwrotu nadpłaty, które wpłyną do P4 przed dniem 31 maja 2011 r., po uprzedniej weryfikacji przez P4 zgodności danych osoby zgłaszającej się z żądaniem z danymi wynikającymi z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnej, której dotyczy zwrot nadpłaconej kwoty. P4 ponadto informuje, że odstępuje od żądania okazania dowodu uiszczenia nadpłaconej kwoty na rzecz P4 od osób zgłaszających żądanie zwrotu nadpłaty”.

8. Publikację - w nieprzekraczalnym terminie do 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, (i) w prasie o zasięgu ogólnopolskim, w gazecie wydawanej w nakładzie dziennym co najmniej 100.000 egzemplarzy, w części głównej danej gazety, oraz (ii) na stronie internetowej P4 Sp. z o.o. (www.playmobile.pl), na której komunikat będzie utrzymywany do dnia 31 grudnia 2011 r. - komunikatu prasowego o treści:

"P4 Sp. z o.o. (**P4** lub **Spółka**) informuje o działaniach podjętych przez P4 w związku z uprawdopodobnieniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (**Prezes UOKiK**) stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na pobieraniu przez P4 kar umownych/opłat specjalnych w wysokości przekraczającej wartość ulg przyznanych konsumentom przy zawieraniu z tymi konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w związku z wydaniem w dniu 28 stycznia 2011 r. przez Prezesa UOKiK decyzji przyjmującej zobowiązania Spółki w zakresie dotyczącym zmiany przez Spółkę metodologii kalkulowania ulgi przyznawanej konsumentom przy zawieraniu z tymi konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (**Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28 stycznia 2011 r.**), a tym samym kończącej prowadzone przez Prezesa UOKiK postępowanie w ww. sprawie.

W celu wykonania Decyzji Prezesa UOKiK z dnia 28 stycznia 2011 r. P4 zobowiązała się, w szczególności do:

(i) wyliczenia wartości ulg dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 Sp. z o.o. z konsumentami w okresie od dnia 16 marca 2007 r., dla potrzeb wykonania poniższych obowiązków, oraz

(ii) wystawienia not obciążeniowych, które nie zostały wystawione w związku z decyzjami P4 o wstrzymaniu procesu wystawiania not obciążeniowych z tytułu przedterminowego

rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w wysokości nie przekraczającej wartości ulg przyznanych konsumentom przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, oraz

(iii) dokonania weryfikacji i korekty not obciążeniowych, wystawionych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 z konsumentami od dnia 16 marca 2007 r., w taki sposób, aby kary umowne/opłaty specjalne nie przekraczały wartości ulg udzielonych konsumentom przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z P4, które to noty nie są zapłacone i w stosunku do których wierzycielem jest P4, oraz

(iv) dokonania weryfikacji i korekty not obciążeniowych, wystawionych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 z konsumentami od dnia 16 marca 2007 r., w taki sposób, aby kary umowne/opłaty specjalne nie przekraczały wartości ulg udzielonych konsumentom przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z P4, które to noty są zapłacone przez konsumentów na rzecz P4, oraz

(v) wysłania do konsumentów P4, wskazanych w pkt (ii), (iii) i (iv) powyżej, not obciążeniowych skalkulowanych w taki sposób, aby kary umowne/opłaty specjalne nie przekraczały wartości ulg udzielonych konsumentom przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z P4, w podziale na konsumentów, którzy w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonali/nie dokonali opłaty na podstawie not obciążeniowych wysłanych uprzednio przez P4, wraz z odpowiednim pismem wskazującym przyczynę takiej wysyłki, oraz

(vi) dokonania zwrotu na rzecz konsumentów opisanych w pkt (iv) powyżej ewentualnych nadpłat z tytułu not obciążeniowych, w wysokości wynikającej z korekty not obciążeniowych.

P4 informuje o możliwości odebrania nadpłaconych kwot pobranych przez Spółkę na podstawie wystawionych not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych od dnia 16 marca 2007 r. Konsumentom mają prawo wystąpić do P4 o zwrot nadpłaconych na rzecz Spółki kwot **w terminie do dnia 31 grudnia 2011 r.**, przy czym P4 będzie realizować zwroty po dniu 31 maja 2011 r.

Warunkiem uzyskania zwrotu nadpłaconych kwot jest zgłoszenie się z żądaniem zwrotu kwoty nadpłaty drogą korespondencyjną (pocztą na adres: skrytka pocztowa 4, 62-056 Komorniki, z dopiskiem 'ZWROT NADPŁATY' wraz ze wskazaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, hasło abonenckie i numer konta abonenckiego oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty albo imię, nazwisko, numer PESEL lub numer i seria dowodu osobistego, adres zameldowania lub adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty, drogą elektroniczną na adres ok@pomocplay.pl wraz ze wskazaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, hasło abonenckie i numer konta abonenckiego oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty albo imię, nazwisko, numer PESEL lub numer i seria dowodu osobistego, adres

zameldowania lub adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty lub osobiście w Punkcie Sprzedaży P4 na terenie całego kraju w drodze pisemnego lub ustnego zgłoszenia żądania do protokołu wraz z podaniem następujących danych dotyczących konsumenta uprawnionego do otrzymania zwrotu nadpłaty: imię, nazwisko, numer PESEL, adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego, oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który P4 dokona zwrotu nadpłaty oraz pod warunkiem okazania dowodu tożsamości, potwierdzającego imię, nazwisko i numer PESEL konsumenta (lista Punktów Sprzedaży znajduje się na stronie internetowej P4 Sp. z o.o. pod następującym adresem www.playmobile.pl).

Kwoty nadpłaty zostaną zwrócone na podane przez konsumentów rachunki bankowe w terminie maksymalnie do 45 dni od dnia wpływu żądania do P4 dla żądań zwrotu nadpłat, które wpłyną do P4 po dniu 31 maja 2011 r. albo w terminie do 45 dni od dnia 31 maja 2011 r., dla żądań zwrotu nadpłaty, które wpłyną do P4 przed dniem 31 maja 2011 r., po uprzedniej weryfikacji przez P4 zgodności danych osoby zgłaszającej się z żądaniem z danymi wynikającymi z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnej, której dotyczy zwrot nadpłaconej kwoty. P4 ponadto informuje, że odstępuje od żądania okazania dowodu uiszczenia nadpłaconej kwoty na rzecz P4 od konsumentów zgłaszających żądanie zwrotu nadpłaty".

Publikacja powyższego komunikatu prasowego będzie czyniła zadość obowiązkom P4 Sp. z o.o. wobec konsumentów w zakresie przedstawienia mechanizmu odszukania konsumentów, którzy zapłacili na rzecz P4 Sp. z o.o. kary umowne/opłaty specjalne w wysokości niezgodnej z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, bądź na których rzecz P4 wystawił noty obciążeniowe w wysokości niezgodnej z metodologią opisaną w punkcie I.1, lecz noty te nie zostały zapłacone, a w odniesieniu do których P4 Sp. z o.o. nie posiada aktualnych danych z uwagi na znaczny upływ czasu.

9. Zamieszczenie na stronie internetowej P4 Sp. z o.o. (www.playmobile.pl), w nieprzekraczalnym terminie do 4 miesięcy od daty od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, odnośnika (linku) przekierowującego do tekstu całości niniejszej decyzji oraz utrzymywanie tego odnośnika (linku) na stronie internetowej P4 Sp. z o.o. do dnia 31 grudnia 2011 r.

10. Zwrot na rzecz konsumentów opisanych w punkcie I.5 powyżej nadpłat z tytułu not obciążeniowych wystawionych niezgodnie z metodologią opisaną w punkcie I.1 powyżej, w wysokości wynikającej z korekty not obciążeniowych w następujących terminach: (i) w terminie nie dłuższym niż 45 dni od dnia 31 maja 2011 r., dla żądań zwrotu nadpłaty, które wpłyną do P4 Sp. z o.o. przed dniem 31 maja 2011 r. albo (ii) w terminie nie dłuższym niż 45 dni licząc od daty wpływu do P4 Sp. z o.o. każdego indywidualnego żądania zwrotu nadpłaty, dla żądań zwrotu nadpłat, które wpłyną do P4 Sp. z o.o. po dniu 31 maja 2011 r. Konsumenti mogą wystąpić do P4 Sp. z o.o. z roszczeniem o zwrot nadpłaconych na rzecz P4 Sp. z o.o. kwot, na zasadach określonych w niniejszej decyzji, z wykorzystaniem procedury opisanej w komunikatach, o których mowa w punktach I.7 i I.8 sentencji decyzji, w terminie do dnia 31 grudnia 2011 r. Zwrot nadpłat będzie dokonywany po uprzedniej weryfikacji przez P4 Sp. z o.o. zgodności danych osoby zgłaszającej się z żądaniem z danymi wynikającymi z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnej, której dotyczy zwrot nadpłaconej kwoty. P4 Sp. z o.o. odstępuje od żądania okazania dowodu uiszczenia nadpłaconej kwoty na rzecz

P4 Sp. z o.o. od konsumentów, którzy na zasadach określonych w niniejszej decyzji zgłoszą żądanie zwrotu nadpłaty wynikającej z nieprawidłowo wystawionej noty obciążeniowej z tytułu przeterminowanego rozwiązania umowy.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, iż P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w punkcie I sentencji decyzji, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek sukcesywnego składania, co dwa miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w punkcie I sentencji decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pisemnych sprawozdań z wykonywania zobowiązań P4 Sp. z o.o. według następującego schematu:**

1. W zakresie realizacji zobowiązań, o których mowa w punkcie I.1 sentencji decyzji, P4 Sp. z o.o. obowiązana jest przedstawiać pisemne sprawozdania opisujące działania podejmowane przez P4 Sp. z o.o. w związku z wykonywaniem procesu prawidłowego wyliczenia wartości ulgi udzielanej konsumentom w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

2. W zakresie realizacji zobowiązań, o których mowa w punkcie I.2 sentencji decyzji, P4 Sp. z o.o. obowiązana jest przedstawić pisemne sprawozdanie przedstawiające zasady wyliczania wartości ulgi udzielanej konsumentom zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji.

3. W zakresie realizacji zobowiązań, o których mowa w punkcie I.3 sentencji decyzji, P4 Sp. z o.o. obowiązana jest przedstawiać pisemne sprawozdania ze wskazaniem liczby not obciążeniowych wystawionych na zasadach opisanych w punkcie I.1 sentencji decyzji oraz liczby wysłanych komunikatów indywidualnych.

4. W zakresie realizacji zobowiązań, o których mowa w punkcie I.4, I.5, I.6 i I.7 sentencji decyzji, P4 Sp. z o.o. obowiązana jest przedstawiać pisemne sprawozdania określające liczbę skorygowanych, wystawionych oraz wysłanych konsumentom not obciążeniowych oraz liczbę wysłanych komunikatów indywidualnych, z podziałem na konsumentów, którzy nie uiścili na rzecz P4 Sp. z o.o. należność z tytułu noty obciążeniowej oraz konsumentów, którzy uiścili na rzecz P4 Sp. z o.o. należność z tytułu noty obciążeniowej.

5. W zakresie realizacji zobowiązań, o których mowa w punkcie I.8 i I.9 sentencji decyzji, P4 Sp. z o.o. obowiązana jest przedstawiać pisemne sprawozdania określające termin, miejsce i sposób wykonania zobowiązań publikacyjnych.

6. W zakresie realizacji zobowiązań, o których mowa w punkcie I.10 sentencji decyzji, P4 Sp. z o.o. obowiązana jest przedstawiać pisemne sprawozdania określające (i) liczbę roszczeń zgłoszonych przez konsumentów w związku z możliwością żądania zwrotu nadpłaconej kwoty oraz (ii) liczbę roszczeń konsumentów rozpatrzonych pozytywnie przez

P4 Sp. z o.o., tj. takich, w następstwie których P4 dokonała zwrotu na rzecz konsumenta żądanej, nadpłaconej kwoty.

7. P4 Sp. z o.o. obowiązana jest do przekazania Prezesowi Urzędu, w terminie do 20 lutego 2012 r., pisemnego sprawozdania podsumowującego wykonanie zobowiązań, o których mowa w punktach I.1 do I.10 sentencji decyzji, uwzględniającego informacje, o których mowa w punktach II.1 do II.6 sentencji decyzji.

UZASADNIENIE

W dniu 20 maja 2009 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, wszczął na podstawie art. 48 ust. 1 i 2 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej „uokik”, postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-405-23/09/EK) w sprawie wstępnego ustalenia, czy P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, zwana dalej „P4” albo „Spółką”, dopuściła się naruszenia 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 wyjaśniające zostało wszczęte na podstawie informacji, z których wynikało, że P4 w ramach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych w ramach oferty Mix w sieci Play, zastrzegła obowiązek zapłaty przez abonenta Mix będącego osobą fizyczną określonej w cenniku oferty Mix w Play opłaty specjalnej, której wysokość wynosiła od 1500 zł do 2000 zł - w zależności od okresu na jaki została zawarta umowa.

Spółka, w pismach z dnia 10 czerwca 2009 r., 22 lipca 2009 r., 5 października 2009 r., 17 listopada 2009 r., 15 stycznia 2010 r., 19 stycznia 2010 r., 22 stycznia 2010 r., 8 lutego 2010 r., 26 lutego 2010 r. oraz 22 marca 2010 r. zajęła stanowisko w sprawie oraz przekazała dokumenty i informacje żądane przez Prezesa Urzędu, m.in.: wzorce umowne stosowane przez Spółkę do zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, cenniki telefonów i innych urządzeń oferowanych konsumentom w ramach przedpłaconych oraz abonamentowych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, informacje na temat sposobu obliczania przez P4 wysokości ulgi udzielanej abonentom przy zawarciu umowy oraz o wysokości opłaty specjalnej pobieranej od abonentów w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Poczynając od pisma Spółki z dnia 10 czerwca 2009 r. przez kolejne pisma w sprawie, Spółka deklarowała gotowość udzielenia wszelkich dodatkowych wyjaśnień, które mogłyby się okazać konieczne dla ustalenia stanu faktycznego sprawy oraz gotowość podjęcia z Prezesem Urzędu współpracy niezbędnej do zapewnienia poszanowania przez Spółkę uzasadnionych interesów konsumentów. W ramach deklarowanej współpracy z Prezesem Urzędu, Spółka, pismem z dnia 10 czerwca 2009 r., poinformowała Prezesa Urzędu o wstrzymaniu wystawiania not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy dla abonentów korzystających z ofert mixowych do czasu zakończenia postępowania wyjaśniającego. Ponadto, pismem z dnia 22 stycznia 2010 r., Spółka przedstawiła propozycję zmian we wzorcach umów oraz procedurach wewnętrznych Spółki, zmierzających do

dostosowania działalności Spółki w zakresie pobierania opłaty specjalnej z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy do obowiązujących przepisów prawa.

Postanowieniem z dnia 9 kwietnia 2010 r. Prezes Urzędu postanowił o zamknięciu postępowania wyjaśniającego, stwierdzając podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie stosowania przez P4 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 3 sierpnia 2010 r. Prezes Urzędu wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 uokik postępowanie w sprawie stosowania przez P4 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na pobieraniu przez P4 opłaty z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez konsumenta albo przez P4 z winy konsumenta przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta, w wysokości przekraczającej wartość ulgi przyznawanej konsumentowi w związku z zawarciem umowy, co mogło stanowić naruszenie art. 57 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 3 sierpnia 2010 r. Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego w postępowaniu administracyjnym dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (sygn. akt: DDK-405-23/09/EK).

W toku postępowania administracyjnego Spółka w pismach z dnia 12 sierpnia 2010 r., 2 września 2010 r., 21 września 2010 r., 6 października 2010 r., 19 listopada 2010 r., 1 grudnia 2010 r., 3 grudnia 2010 r. oraz 10 grudnia 2010 r. przedłożyła żądane dokumenty i wyjaśnienia, zajęła stanowisko wobec stawianych zarzutów, poinformowała o wdrożonych i planowanych działaniach naprawczych oraz, powołując się na fakt uprawdopodobnienia przez Prezesa Urzędu stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów, wnioskując jednocześnie o wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji w trybie art. 28 uokik. W wyżej wymienionych pismach Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, iż zobowiązanie obejmuje:

1. zobowiązanie do wyliczenia na podstawie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne wartości ulg dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 z konsumentami w okresie od dnia 16 marca 2007 r. dla potrzeb wykonania obowiązków opisanych w pkt 3, 4 i 5 poniżej, w następujący sposób:
 - a) ulga będzie kalkulowana na podstawie łącznej wartości ulg (upustów, zniżek, rabatów) przyznawanych konsumentowi w momencie zawarcia z P4 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z uwzględnieniem tych ulg, z których konsument korzysta w trakcie wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych; ulga będzie dotyczyła tych wartości, które umniejszają zobowiązania konsumenta wobec P4, wynikające bezpośrednio z faktu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Biorąc pod uwagę powyższe kryteria, P4 zobowiązuje się uwzględniać przy wyliczaniu kwoty ulgi przyznanej konsumentowi, w szczególności:
 - ulgę z tytułu zrabatowanej opłaty abonamentowej za korzystanie z usług telekomunikacyjnych P4, gdzie wartość ulgi wyliczona będzie w następujący

sposób: wysokość opłaty abonamentowej przed rabatem zgodnie ze standardowym cennikiem usług telekomunikacyjnych P4, od której P4 odejmiemy wysokość opłaty abonamentowej po rabacie (zgodnie z warunkami promocji znajdującej zastosowanie do danego konsumenta) i tak otrzymaną wartość pomnoży przez okres na jaki został udzielony rabat; oraz/lub

- ulgę z tytułu zrabatowanej opłaty abonamentowej za korzystanie z dodatkowych usług świadczonych na rzecz konsumenta na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli usługa ta będzie aktywowana łącznie z aktywacją wszystkich usług telekomunikacyjnych na warunkach danej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, obowiązkowo albo na żądanie klienta, oraz gdy usługa będzie miała określoną cenę abonamentową na standardowych warunkach, a w ramach danej promocji konsument otrzyma rabat na korzystanie z takiej usługi przez czas oznaczony i konsument po aktywacji usługi nie będzie uprawniony do jej deaktywacji przed upływem okresu promocyjnego, w ciągu którego dany konsument korzysta z rabatu na usługę. W takiej sytuacji ulga wyliczona będzie w następujący sposób: wysokość opłaty abonamentowej przed rabatem zgodnie ze standardowym cennikiem usług telekomunikacyjnych P4, od której P4 odejmiemy wartość opłaty abonamentowej po rabacie (zgodnie z warunkami promocji znajdującej zastosowanie do danego konsumenta) i tę kwotę pomnoży przez okres na jaki został udzielony rabat; oraz/lub
 - ulgę z tytułu zrabatowanej opłaty aktywacyjnej, gdzie wartość ulgi liczona będzie w następujący sposób: opłata aktywacyjna wynikająca ze standardowego cennika usług telekomunikacyjnych P4 od której P4 odejmiemy zrabatowaną wartość opłaty aktywacyjnej, zgodnie z warunkami promocyjnymi, mającymi zastosowanie w odniesieniu do danego konsumenta; oraz/lub
 - ulgę z tytułu promocyjnej ceny zakupu urządzenia telekomunikacyjnego (aparat telefoniczny, modem, laptop, bądź inne urządzenia jeżeli będą dostępne w ofercie P4), gdzie ulga liczona będzie w następujący sposób: cena urządzenia wynikająca z cennika urządzeń bez promocji w ofercie P4, dostępnego w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, od której P4 odejmiemy cenę urządzenia telekomunikacyjnego, uiszczoną przez danego konsumenta zgodnie z warunkami promocyjnymi, mającymi zastosowanie w odniesieniu do danego konsumenta.
- b) wartość ulgi przyznanej konsumentowi będzie dokładnie określona (wyliczona) w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranej po dniu uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK wydanej w trybie art. 28 ust. 1 Ustawy, zaś przedmiot ulgi w odniesieniu do usług będzie określony w promocyjnych warunkach korzystania z usług, a przedmiot ulgi w odniesieniu do sprzętu będzie możliwy do ustalenia przez konsumenta na podstawie promocyjnych warunków sprzedaży urządzenia, przekazanych przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do wiadomości konsumentowi, korzystającemu z takich warunków; oraz

- c) dla potrzeb precyzyjnego ustalenia zakresu przedmiotowego zobowiązania P4, przez umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych będą uznawane przez Spółkę również (i) aneks do już zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, który będzie wchodził w życie po upływie czasu określonego w danej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych (po upływie okresu promocyjnego), w sytuacji, gdy taki aneks będzie stanowił w istocie odrębną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z nowymi warunkami promocyjnymi, z odrębnie, na nowo przyznaną konsumentowi ulgą (np. upusty w odniesieniu do opłaty abonamentowej, możliwość zakupu nowego urządzenia telekomunikacyjnego na promocyjnych warunkach) oraz (ii) porozumienie, zawierane z konsumentem po rozwiązaniu przez P4 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umożliwiające po jego podpisaniu kontynuowanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach takiego porozumienia, w sytuacji, gdy konsument opłaci zaległe faktury na rzecz P4, a P4 odstąpi od dochodzenia od takiego konsumenta opłaty specjalnej/kary umownej z tytułu rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
2. zobowiązanie do stosowania metodologii wyliczania wartości ulgi opisanej w pkt 1 powyżej zarówno w odniesieniu do ulg, których P4 będzie udzielać konsumentom w przyszłości, jak również w odniesieniu do kalkulacji ulg dla celów wystawienia not obciążeniowych, które nie zostały wystawione w związku z decyzją P4 o wstrzymaniu wystawiania not obciążeniowych z tytułu rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (pkt 3 poniżej), oraz w odniesieniu do ulg kalkulowanych dla celów dokonania weryfikacji i korekty już wystawionych not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (pkt 4 i 5 poniżej);
 3. zobowiązanie do: (i) wyszukania w bazach danych P4 konsumentów na rzecz których P4 nie wystawiło not obciążeniowych, w związku z decyzjami o wstrzymaniu procesu wystawiania not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (ii) skalkulowania - zgodnie z zasadami opisanymi w pkt 1 powyżej - wartości w jakich powinny być wystawione noty obciążeniowe dla tych konsumentów, (iii) wystawienia i wysyłki not obciążeniowych dla takich konsumentów, w oparciu o wartości, skalkulowane zgodnie z zasadami opisanymi w pkt 1 powyżej; z zastrzeżeniem pkt 8 poniżej, wysyłka będzie realizowana listami poleconymi albo listami zwykłymi, w zależności od postanowień odpowiedniego regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych znajdującego zastosowanie do danego konsumenta;
 4. zobowiązanie do dokonania weryfikacji i korekty not obciążeniowych, wystawionych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 z konsumentami od dnia 16 marca 2007 r., które to noty nie są zapłacone i w stosunku do których wierzycielem jest P4, tj. podjęcie następujących czynności: (i) wyszukanie w bazach danych P4 not obciążeniowych wystawionych niezgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej, (ii) skalkulowanie wartości na jakie powinny być wystawione noty obciążeniowe na podstawie nowej kwoty bazowej ulgi, ustalonej zgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej (iii) ponowne wystawienie not obciążeniowych, skorygowanych

zgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej; w celu uniknięcia wątpliwości, P4 oświadcza, że w sytuacji, gdy w wyniku przeliczenia wartości noty obciążeniowej, zgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej, P4 uzyska kwotę kary umownej wyższą, niż kwota wynikająca z uprzednio wystawionej noty obciążeniowej, P4 zobowiązuje się nie dokonywać korekty not obciążeniowych na niekorzyść konsumentów, tj. wystawiać not obciążeniowych zawierających wyższe kwoty kar umownych;

5. zobowiązanie do dokonania weryfikacji i korekty not obciążeniowych, wystawionych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dla wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez P4 z konsumentami od dnia 16 marca 2007 r., które to noty są zapłacone przez konsumentów na rzecz P4, tj. podjęcie następujących czynności: (i) wyszukanie w bazach danych P4 not obciążeniowych, wystawionych niezgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej, (ii) skalkulowanie wartości na jakie powinny być wystawione te noty obciążeniowe na podstawie nowej kwoty bazowej ulgi ustalonej zgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej, (iii) przeksięgowanie wpłat na notach obciążeniowych wystawionych niezgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej, a zapłaconych lub częściowo zapłaconych, (iv) ponowne wystawienie not obciążeniowych skorygowanych, zgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej; w celu uniknięcia wątpliwości, P4 oświadcza, że w sytuacji, gdy w wyniku przeliczenia wartości noty obciążeniowej, zgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej, P4 uzyska kwotę kary umownej wyższą, niż kwota wynikająca z uprzednio wystawionej noty obciążeniowej, P4 zobowiązuje się nie dokonywać korekty not obciążeniowych na niekorzyść konsumentów, tj. wystawiać not obciążeniowych zawierających wyższe kwoty kar umownych;
6. zobowiązanie do wysłania do konsumentów, opisanych w pkt 4 i 5 powyżej, not obciążeniowych skalkulowanych zgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej, w podziale na konsumentów, którzy w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonali/nie dokonali wpłat na rzecz P4 na podstawie not obciążeniowych wysłanych uprzednio przez P4; z zastrzeżeniem pkt 8 poniżej, wysyłka not obciążeniowych do konsumentów, opisanych w pkt 4 i 5 powyżej będzie realizowana listami poleconymi;
7. zobowiązanie do dokonania publikacji komunikatu prasowego o treści opisanej we Wniosku, co jednocześnie będzie czyniło zadość obowiązkowi P4 wobec konsumentów w zakresie przedstawienia mechanizmu odszukania konsumentów, którzy zapłacili na rzecz P4 kary umowne w wysokości niezgodnej z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej bądź na których rzecz P4 wystawił noty obciążeniowe w wysokości niezgodnej z metodologią opisaną w pkt 1, lecz noty te nie zostały zapłacone, a w odniesieniu do których P4 nie posiada aktualnych danych z uwagi na znaczny upływ czasu; P4 zobowiązała się opublikować powyższy komunikat dwukrotnie, w prasie o zasięgu ogólnopolskim, w gazecie wydawanej w nakładzie co najmniej 100.000 egzemplarzy, w części głównej danej gazety, jak również zobowiązała się zamieścić powyższy komunikat na stronie internetowej P4 i utrzymywać ten komunikat przez cały okres, w czasie którego konsumentom będzie przysługiwało prawo wystąpienia o zwrot nadpłaty kwot pobranych przez Spółkę na podstawie wystawionych not obciążeniowych z tytułu przedterminowego rozwiązania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych od dnia 16 marca 2007 r., tj. do dnia 31 grudnia 2011 r.;

8. zobowiązanie do wysłania do konsumentów, opisanych w pkt 3, 4 i 5 powyżej, komunikatów indywidualnych wraz z notami obciążeniowymi, wystawionymi zgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej;
9. zobowiązanie do zwrotu na rzecz konsumentów opisanych w pkt 5 powyżej nadpłat z tytułu not obciążeniowych wystawionych niezgodnie z metodologią opisaną w pkt 1 powyżej, w wysokości wynikającej z korekty not obciążeniowych, dla żądań zwrotu nadpłaty, które wpłynęły do P4 do dnia 31 grudnia 2011 r.: (i) w terminie nie dłuższym niż 45 dni od dnia 31 maja 2011 r., dla żądań zwrotu nadpłaty, które wpłyną do P4 przed dniem 31 maja 2011 r., (ii) w terminie nie dłuższym niż 45 dni licząc od daty wpływu do P4 każdego indywidualnego żądania zwrotu nadpłaty dla żądań zwrotu nadpłaty, które wpłyną do P4 po dniu 31 maja 2011 r., po uprzedniej weryfikacji przez P4 zgodności danych osoby zgłaszającej się z żądaniem z danymi wynikającymi z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnej, której dotyczy zwrot nadpłaconej kwoty z wykorzystaniem procedury określonej w komunikatach prasowych i indywidualnych, o których mowa w punktach 7 i 8 powyżej; P4 w odniesieniu do żądań zwrotu nadpłaty, otrzymanych od konsumentów zgodnie z pkt 7, 8, i 9 odstąpi od żądania od tych konsumentów okazania dowodu uiszczenia nadpłaconej kwoty na rzecz P4.

W piśmie z dnia 3 grudnia 2010 r. Spółka przedstawiła aktualne na dzień 2 grudnia 2010 r. zestawienie informacji na temat liczby not obciążeniowych, jakie zostały wystawione przez Spółkę z tytułu rozwiązania przez konsumentów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przed terminem na jaki umowa została zawarta, z podziałem na następujące kategorie: (i) noty obciążeniowe, z których wierzytelności przelane zostały na podmioty zewnętrzne na podstawie umowy cesji wierzytelności, (ii) noty zapłacone na rzecz P4 Sp. z o.o., (iii) noty niezapłacone, w stosunku do których wierzycielem jest P4 Sp. z o.o. oraz (iv) niewystawione noty obciążeniowe z uwagi na decyzję Spółki o wstrzymaniu procesu wystawiania not obciążeniowych. Z informacji przedstawionych przez Spółkę wynika, że poszczególne wielkości kształtują się w następujący sposób:

1. Łączna liczba wystawionych wobec konsumentów not obciążeniowych (poczynając od marca 2007 r.) – 183 426, w tym:

- noty zapłacone na rzecz P4 Sp. z o.o. – 17 506;

- noty niezapłacone, w stosunku do których wierzycielem jest P4 Sp. z o.o. – 133 861;

- noty obciążeniowe, z których wierzytelności przelane zostały na podmioty zewnętrzne na podstawie umowy cesji wierzytelności – 32 059; w tym zakresie P4 Sp. z o.o. wyjaśniła dodatkowo, iż z uwagi na toczące się postępowanie administracyjne od dnia 21 grudnia 2009 r. P4 Sp. z o.o. nie dokonała sprzedaży żadnej wierzytelności z tytułu noty obciążeniowej.

2. Noty obciążeniowe, które z uwagi na decyzję Spółki o wstrzymaniu wystawiania not obciążeniowych, nie zostały wystawione – 50 000.

Doprecyzowując treść zobowiązań, Spółka w piśmie z dnia 10 grudnia 2010 r. wyjaśniła, iż w zakresie zobowiązania wskazanego w pkt. 1 tego pisma, w części dotyczącej ulgi z tytułu zrabatowanej opłaty abonamentowej za korzystanie z dodatkowych usług świadczonych na rzecz konsumenta na podstawie umowy do wartości ulgi w przyszłości, po dniu wypracowania odpowiednich warunków promocyjnych, Spółka będzie wliczać np. ulgę z tytułu zrabatowanej opłaty abonamentowej za korzystanie przez konsumentów z usługi

typu „Stan darmowy”, czyli usługi umożliwiającej wykonywanie nielimitowanej liczby połączeń głosowych w ramach sieci P4 oraz na numery stacjonarne. Taki upust P4 będzie wliczać do wartości ulgi jedynie w sytuacji gdy aktywacja usługi będzie następować w ramach danej oferty obowiązkowo albo na żądanie klienta, oraz gdy usługa będzie miała określoną cenę abonamentową na standardowych warunkach, a w ramach danej promocji konsument otrzyma rabat na korzystanie z takiej usługi przez czas oznaczony i konsument po aktywacji usługi nie będzie uprawniony do jej deaktywacji przed upływem okresu promocyjnego, w ciągu którego dany konsument korzysta z rabatu na usługę. W zakresie zobowiązania, opisanego w pkt. 2 pisma z dnia 10 grudnia 2010 r., tj. w zakresie not obciążeniowych niewystawionych z uwagi na decyzję Spółki o wstrzymaniu procesu wystawiania not obciążeniowych, Spółka wyjaśniła, że kara umowna, jaką będzie należna od każdego konsumenta, będzie wyliczana na podstawie wartości ulgi udzielonej konsumentowi przy zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w wysokości nie przekraczającej wartości tej ulgi, z zastosowaniem miarkowania:

a) w przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która uległa rozwiązaniu przed dniem 4 lipca 2009 r., odpowiednio do zasad obowiązujących w cennikach, które P4 stosowało do dnia 4 lipca 2009 r., czyli kara umowna będzie kształtowała się następująco: 100% wartości ulgi do połowy okresu promocyjnego umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, 80% wartości ulgi od połowy okresu promocyjnego umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do 3/4 okresu promocyjnego umowy, 60% wartości ulgi od 3/4 okresu promocyjnego umowy do końca okresu promocyjnego umowy;

b) w przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która uległa rozwiązaniu po dniu 5 lipca 2009 r., roszczenie Spółki będzie wyliczane zgodnie z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, tj. z uwzględnieniem zasady, iż w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) strona postępowania została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zgromadzonych w sprawie materiałów dowodowych. W piśmie z dnia 15 grudnia 2010 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 5-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego prawa.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy pod numerem Krajowego Rejestru Sądowego: 0000217207. Ponadto, działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu

Komunikacji Elektronicznej. P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana pod numerem 92 w rejestrze przedsiębiorstw telekomunikacyjnych. Do podstawowego zakresu działalności Spółki należy m.in. świadczenie usług telekomunikacyjnych w publicznej, ruchomej sieci telefonicznej oraz usługi dostępu do sieci internet na podstawie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych z konsumentami.

Spółka, jako dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony m.in. w ramach następujących ofert: abonamentowa usługa telefonii ruchomej (np. „One Play”), abonamentowa usługa mobilnego dostępu do sieci internet (np. „Play Online”) oraz tzw. oferta mix stanowiąca połączenie elementów abonamentowej oraz przedpłaconej usługi telefonii ruchomej („Play Mix”, „Nowy Mix w Play”, „Mix w Play”, „Play Mixtura” – określane dalej zbiorczą nazwą ofert mix).

W toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu ustalił, że stosowane przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach ofert mix zawierały postanowienia o następującej treści:

§ 10 pkt 3 „Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów Mix” - Jeśli w Okresie Zastrzeżonym Abonent Mix nie dokona Doładowania konta w terminie 60 dni od daty przekroczenia Okresu ważności połączeń wychodzących, wówczas następuje dezaktywacja konta i rozwiązanie Umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku Operator jest uprawniony do żądania od Abonenta Mix wniesienia opłaty specjalnej w wysokości określonej w Cenniku. Dla potrzeb obliczenia okresu obowiązywania Umowy, od którego uzależniona jest wartość opłaty specjalnej wskazanej w Cenniku, uwzględnia się wyłącznie długość Okresów ważności połączeń wychodzących.

§ 14 pkt 13 „Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów Mix” – W przypadku Umowy zawartej na czas określony, której zawarcie wiązało się z przyznaniem Abonentowi Mix przez Operatora ulgi, Operator może żądać Abonenta Mix wniesienia opłaty specjalnej z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta Mix przed upływem Okresu Zastrzeżonego w wysokości wynikającej z warunków Oferty Promocyjnej lub zgodnie z Cennikiem oraz odpowiadającej przyznanej uldze.

Tożsame co do treści i skutku postanowienia umowne znajdowały się również w innych regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych dla ofert mix: „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów Play Mix”, „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów Nowy Mix w Play” oraz „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 Sp. z o.o. dla Abonentów Mix II” (w wersji obowiązującej do dnia 5 lipca 2009 r.).

Prezes Urzędu ustalił, iż cenniki usług telekomunikacyjnych stosowane przez Spółkę dla ofert mix określały wysokość opłaty specjalnej, o której mowa w powyższych postanowieniach regulaminów, w następujący sposób („Cennik Oferty Mix w Play” obowiązujący od 4.09.2008 r.):

Tabela nr [5]: Opłaty specjalne w Ofercie Mix w Play przy umowie na 24 miesiące.

Mix w Play z umową na 24 miesiące	0-12 miesięcy	13-18 miesięcy	19-24 miesięcy
osoby fizyczne (opłata w PLN)	1500 PLN	1200 PLN	900 PLN

Tabela nr [6]: Opłaty specjalne w Ofercie Mix w Play przy umowie na 36 miesięcy.

Mix w Play z umową na 36 miesięcy	0-18 miesięcy	19-27 miesięcy	28-36 miesięcy
osoby fizyczne (opłata w PLN)	2000 PLN	1600 PLN	1200 PLN

Tożsame postanowienia określające wysokość opłaty specjalnej znajdowały się również w pozostałych cennikach P4 dla ofert mix: „Cennik Oferty Play Mix” oraz „Cennik Oferty Nowy Mix w Play”.

W przypadku oferty „Play Mixtura” cennik usług telekomunikacyjnych (w wersji obowiązującej od 15 maja 2009 r. do 3 lipca 2009 r.) przewidywał następujące opłaty specjalne dla osób fizycznych (konsumentów):

Tabela nr [8]: Opłaty specjalne w Ofercie Play Mixtura przy umowie na 30 miesięcy.

Play Mixtura na 30 miesięcy	Podmiot	Od 0% do 50% czasu trwania Umowy	Powyżej 50% do 75% czasu trwania umowy	Powyżej 75% czasu trwania Umowy
Play Mixtura 10	Osoba fizyczna (opłata w PLN)	300	240	180
Play Mixtura 20	Osoba fizyczna (opłata w PLN)	600	480	360
Play Mixtura 30	Osoba fizyczna (opłata w PLN)	900	720	540
Play Mixtura 50	Osoba fizyczna (opłata w PLN)	1500	1200	900

Tabela nr [9]: opłaty specjalne w Ofercie Play Mixtura przy umowie na 40 miesięcy.

Play Mixtura na 40 miesięcy	Podmiot	Od 0% do 50% czasu trwania Umowy	Powyżej 50% do 75% czasu trwania umowy	Powyżej 75% czasu trwania Umowy
Play Mixtura 10	Osoba fizyczna (opłata w PLN)	400	320	240
Play Mixtura 20	Osoba fizyczna (opłata w PLN)	800	640	480
Play Mixtura 30	Osoba fizyczna (opłata w PLN)	1200	960	720
Play Mixtura 50	Osoba fizyczna (opłata w PLN)	2000	1600	1200

W toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu ustalił ponadto, że stosowane przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach ofert abonamentowych usługi telefonii ruchomej zawierały postanowienia o następującej treści:

§ 16 pkt 13 „Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów” (obowiązującego od 16.03.2007 r.) - *W przypadku Umowy zawartej na czas określony, której zawarcie wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który umowa została zawarta, w wysokości wynikającej z warunków Promocji lub zgodnie z Cennikiem.*

Prezes Urzędu ustalił, iż cenniki usług telekomunikacyjnych stosowane przez Spółkę dla ofert abonamentowych określały wysokość kary umownej (opłaty specjalnej), o której mowa w powyższym postanowieniu regulaminu, w następujący sposób („Cennik Oferty One Play” obowiązującej od 3 listopada 2008 r.):

Tabela nr [5]: Opłaty specjalne w Ofercie One Play przy Umowie na 24 miesiące.

Czas trwania umowy 24 miesięcznej	0-12 miesięcy	13-18 miesięcy	19-24 miesięcy
Osoby fizyczne	1500 PLN	1200 PLN	900 PLN

Tabela nr [6]: Opłaty specjalne w Ofercie One Play przy Umowie na 36 miesięcy.

Czas trwania umowy 36 miesięcznej	0-18 miesięcy	19-27 miesięcy	28-36 miesięcy
Osoby fizyczne	2000 PLN	1600 PLN	1200 PLN

Ponadto, w toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu ustalił, że wykorzystywane przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach ofert abonamentowych mobilnego dostępu do sieci internet zawierały postanowienia o następującej treści:

§ 16 pkt 13 „Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępu do internetu przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów” (obowiązujący od dnia 7 lipca 2008 r.) - *W przypadku Umowy zawartej na czas określony, której zawarcie wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który umowa została zawarta, w wysokości wynikającej z warunków Promocji lub zgodnie z Cennikiem.*

Prezes Urzędu ustalił, iż cenniki usług telekomunikacyjnych stosowane przez Spółkę dla abonamentowych usług dostępu do sieci internet określały wysokość kary umownej (opłaty specjalnej), o której mowa w powyższym postanowieniu regulaminu, w następujący sposób („Cennik Oferty Play Online” obowiązującej od 7 lipca 2008 r.):

Punkt 3 lit c) W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem Okresu Zastrzeżonego z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator może obciążyć Abonenta opłatą specjalną określoną w Tabeli nr 3.

Tabela nr 3 Opłaty specjalne w Ofercie Play Online

Czas trwania umowy 12 miesięcznej	0-6 miesięcy	7-9 miesięcy	10-12 miesięcy
Konsument	1229,51 PLN (1500 PLN z VAT)	922,13 PLN (1125 PLN z VAT)	614,75 PLN (750 PLN z VAT)

W przypadku ofert abonamentowego dostępu do sieci internet opłata specjalna dla poszczególnych ofert promocyjnych była zastrzegana również w regulaminach/cennikach promocyjnych, np. w „Regulaminie Oferty Promocyjnej Play Online korzystnie z fakturą” (obowiązującym od 2 lutego 2009 r. do odwołania):

Punkt 6. W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem Okresu Zastrzeżonego z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator może obciążyć Abonenta opłatą specjalną określoną w Tabeli nr 2.

Tabela nr 2 Opłaty specjalne w Ofercie Promocyjnej „Play Online korzystnie z fakturą”

Czas trwania umowy 18 miesięcznej wyrażony procentowo	od 0% do 50%	powyżej 50% do 75%	powyżej 75% do 100%
Konsument	1800 PLN	1350 PLN	900 PLN

Na podstawie informacji zgromadzonych w toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu dokonał przykładowego oszacowania wysokości ulgi udzielanej abonentom w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach różnych wariantów umów mieszczących się w ofertach: mix, abonamentowa usługa telefonii ruchomej oraz abonamentowa usługa mobilnego dostępu do sieci internet w celu ustalenia, czy wysokość zastrzeganej i pobieranej przez Spółkę opłaty specjalnej stanowi równowartość ulgi udzielanej abonentom przy zawarciu umowy. Wyniki tego działania zostały przedstawione poniżej.

Zestawienie nr 1 – porównanie ulgi oraz opłaty specjalnej w ofercie „Nowy Mix w Play”.

Model telefonu	Cena telefonu bez promocji („Cennik Telefonów w Ofercie Nowy Mix w Play na Kartę” obowiązujący od 14.05.2008 r.)	Cena telefonu w promocji („Cennik Telefonów w Ofercie Nowy Mix w Play” obowiązujący od 15.05.2008 r.)		Różnica w cenie telefonu bez promocji a cenie telefonu w promocji = wartość realnie udzielonej ulgi		Maksymalna wysokość opłaty specjalnej - pobieranej w przypadku rozwiązania umowy w ciągu pierwszych 12 (umowa na 24 miesiące) albo 18 (umowa na 36 miesięcy) miesięcy trwania umowy. („Cennik Oferty Nowy Mix w Play” obowiązujący od 15 maja 2008 r.)		Kwota o jaką opłata specjalna przewyższa wartość ulgi rzeczywiście przyznanej abonentowi.	
		Umowa na 24 miesiące	Umowa na 36 miesięcy	Umowa na 24 miesiące	Umowa na 36 miesięcy	Umowa na 24 miesiące	Umowa na 36 miesięcy	Umowa na 24 miesiące	Umowa na 36 miesięcy

LG KU 250 + karta pamięci 512 MB	499 zł	1 zł	1 zł	498 zł	498 zł	1500 zł	2000 zł	1002 zł	1502 zł
LG KU 311 + karta pamięci 512 MB	639 zł	1 zł	1 zł	638 zł	638 zł	1500 zł	2000 zł	862 zł	1362 zł
LG KU990 karta pamięci 1 GB	1699 zł	1349 zł	1249 zł	350 zł	450 zł	1500 zł	2000 zł	1150 zł	1550 zł
Motorola K3 karta pamięci 256 MB	1599 zł	669 zł	569 zł	930 zł	1030 zł	1500 zł	2000 zł	570 zł	970 zł
Motorola v9	1189 zł	499 zł	399 zł	690 zł	790 zł	1500 zł	2000 zł	810 zł	1210 zł
Nokia 6151 karta pamięci 512 MB	719 zł	299 zł	1 zł	420 zł	718 zł	1500 zł	2000 zł	1080 zł	1282 zł
Nokia 6500 classic	1049 zł	799 zł	699 zł	250 zł	350 zł	1500 zł	2000 zł	1250 zł	1650 zł

Zestawienie nr 2 – porównanie ulgi oraz opłaty specjalnej w ofercie „Play Mixtura” (Mix II).

Model telefonu	Cena telefonu bez promocji („Cennik Telefonów w Ofertach na Kartę” obowiązujący od 15.05.2009 r.)	Cena telefonu w promocji („Cennik Telefonów w Ofercie MIXtura” obowiązujący od 15.05.2009 r.)		Różnica w cenie telefonu bez promocji a cenie telefonu w promocji = wartość realnie udzielonej ulgi		Maksymalna wysokość opłaty specjalnej - pobieranej w przypadku rozwiązania umowy w ciągu pierwszych 50% czasu trwania umowy. („Cennik Oferty Play Mixtura” obowiązujący od 15.05.2009 r.)		Kwota o jaką opłata specjalna przewyższa wartość ulgi (z tytułu zakupu telefonu) rzeczywiście przyznanej abonentowi.	
		Umowa na 30 miesięcy - Play Mixtura 50	Umowa na 40 miesięcy - Play Mixtura 50	Umowa na 30 miesięcy - Play Mixtura 50	Umowa na 40 miesięcy - Play Mixtura 50	Umowa na 30 miesięcy - Play Mixtura 50	Umowa na 40 miesięcy - Play Mixtura 50	Umowa na 30 miesięcy - Play Mixtura 50	Umowa na 40 miesięcy - Play Mixtura 50
Nokia 2600 classic	259 zł	1 zł	1 zł	258 zł	258 zł	1500 zł	2000 zł	1242 zł	1742 zł
Nokia 3120 classic	449 zł	1 zł	1 zł	448 zł	448 zł	1500 zł	2000 zł	1052 zł	1552 zł
Nokia 6120 classic	659 zł	1 zł	1 zł	658 zł	658 zł	1500 zł	2000 zł	842 zł	1342 zł

Nokia 6210 Navigator	999 zł	299 zł	69 zł	700 zł	930 zł	1500 zł	2000 zł	800 zł	1070 zł
Nokia 6300	499 zł	1 zł	1 zł	498 zł	498 zł	1500 zł	2000 zł	1002 zł	1502 zł
Nokia 6500 slide	949 zł	149 zł	29 zł	800 zł	920 zł	1500 zł	2000 zł	700 zł	1080 zł
Nokia E51 karta pamięci 1GB	769 zł	59 zł	1 zł	710 zł	768 zł	1500 zł	2000 zł	790 zł	1232 zł

Zestawienie nr 3 – porównanie ulgi oraz opłaty specjalnej w ofercie „One Play”.

Model telefonu	Cena telefonu bez promocji („Cennik Telefonów w Ofercie Nowy Play na Kartę” obowiązujący od 15.01.2009 r.)	Cena telefonu w promocji dla oferty One Play 45 („Cennik Telefonów w Ofercie One Play” obowiązujący od 15.01.2009 r.)		Wartość ulgi z tytułu zakupu telefonu - różnica w cenie telefonu bez promocji a ceną telefonu w promocji.		Wartość ulgi z tytułu rabatu na abonament wynikająca z Oferty Promocyjnej „One Play z moim numerem 15.01” (obowiązującej od 15.01.2009 r.) : 6 x 22,5 zł dla oferty One Play 45	Maksymalna wysokość opłaty specjalnej - pobieranej w przypadku rozwiązania umowy w ciągu pierwszych 12 (umowa na 24 miesiące) albo 18 (umowa na 36 miesięcy) miesięcy trwania umowy.		Kwota o jaką opłata specjalna przewyższa wartość ulgi (z tytułu zakupu telefonu i rabatu na abonament) rzeczywiście przyznanej abonentowi.	
		Umowa na 24 miesiące.	Umowa na 36 miesięcy.	Umowa na 24 miesiące.	Umowa na 36 miesięcy.		Umowa na 24 miesiące.	Umowa na 36 miesięcy.	Umowa na 24 miesiące.	Umowa na 36 miesięcy.
Nokia 2600 classic	259 zł	1 zł	1 zł	258 zł	258 zł	135 zł	1500 zł	2000 zł	1107 zł	1607 zł
Nokia 3120 classic	449 zł	1 zł	1 zł	448 zł	448 zł	135 zł	1500 zł	2000 zł	917 zł	1417 zł
Nokia 6120 classic	659 zł	1 zł	1 zł	658 zł	658 zł	135 zł	1500 zł	2000 zł	707 zł	1207 zł
Nokia 6300	499 zł	1 zł	1 zł	498 zł	498 zł	135 zł	1500 zł	2000 zł	867 zł	1367 zł
Nokia 6500 slide	949 zł	139 zł	1 zł	810 zł	948 zł	135 zł	1500 zł	2000 zł	555 zł	917 zł
Nokia E51 karta pamięci 1GB	769 zł	99 zł	1 zł	670 zł	768 zł	135 zł	1500 zł	2000 zł	695 zł	1097 zł

Zestawienie nr 4 – porównanie ulgi oraz opłaty specjalnej w ofercie „Play Online”

Modem	Cena modemu w ofercie na kartę („Oferta Promocyjna Sprawdź i Kup zestaw startowy Play Online na Kartę z modemem Huawei E160 – Edycja Limitowana - obowiązująca od 15.01.2009 r.)	Cena modemu w promocji dla oferty Play Online 10 GB dla umowy na 18 miesięcy. („Cennik Modemów w Ofercie Play Online” obowiązujący od 15.01.2009 r.)	Wartość ulgi z tytułu zakupu modemu - różnica w cenie modemu bez umowy na czas określony a cenie modemu przy umowie na czas określony.	Wartość ulgi z tytułu rabatu na abonament wynikająca z Regulaminu Oferty Promocyjnej „Play Online korzystnie z fakturą” (obowiązującej od 02.02.2009 r. do dowołania) : 6 x 40 zł dla oferty Play Online 10 GB z umową na 18 miesięcy.	Maksymalna wysokość opłaty specjalnej - pobieranej w przypadku rozwiązania umowy w ciągu pierwszych 9 (umowa na 18 miesięcy) miesięcy trwania umowy, wynikająca z Regulaminu Oferty Promocyjnej „Play Online korzystnie z fakturą” (obowiązującego od 02.02.2009 r. do odwołania).	Kwota o jaką opłata specjalna przewyższa wartość ulgi (z tytułu zakupu modemu i rabatu na abonament) rzeczywiście przyznanej abonentowi.
Huawei E160	129 zł	1 zł	128 zł	240 zł	1800 zł	1432 zł

Jak wynika z powyższych, przykładowych zestawień w każdym przypadku, w którym dochodziło do jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta albo przez P4 z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, wysokość roszczenia (opłaty specjalnej) P4 wobec abonenta mogła przekraczać wartość ulgi przyznanej abonentowi.

Powyższe zestawienia zostały przygotowane w oparciu o cenniki i regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych, których postanowienia określające wysokość i zasady pobierania opłaty specjalnej zostały zmienione przez Spółkę w dniach 4 i 6 lipca 2009 r. Prezes Urzędu w toku postępowania administracyjnego ustalił, iż bez względu na powyższe zmiany w cennikach i regulaminach, Spółka mogła w dalszym ciągu, tj. po dniu 6 lipca 2009 r., pobierać od abonentów opłaty w wysokości przekraczającej wartość ulgi udzielanej abonentom przy zawarciu umowy, w przypadku rozwiązania umowy przez abonenta albo Spółkę z winy abonenta przed terminem na jaki umowa została zawarta z uwagi na fakt, iż Spółka wliczała do wartości ulgi, a tym samym do opłaty pobieranej w przypadku rozwiązania umowy, różnego rodzaju upusty i zniżki, np. darmowe pakiety minut, wiadomości SMS/MMS, transferu danych, z których konsument jedynie może, ale nie musi skorzystać. Przykładowo należy wskazać, iż w ramach oferty Mix w Play Spółka wliczała do wartości ulgi następujące elementy (pismo Spółki z dnia 10 czerwca 2009 r.):

- konsument zawierając umowę w ramach przedmiotowej oferty nabywając aparat telefoniczny LG KF 750 za kwotę 199 zł oszczędzał kwotę 1110 zł w stosunku do ceny tego telefonu w ofertach na kartę stosowanych przez Spółkę;

- korzystając z oferty promocyjnej „Nowy Pakiet SMS 200”, konsument uzyskiwał możliwość wykonywania bez dodatkowych opłat 200 SMS-ów miesięcznie, co w ocenie Spółki dawało oszczędność 36 zł miesięcznie ($200 * 0,18 \text{ zł}$), a więc 432 zł w ciągu 12 miesięcy;

- korzystając z oferty promocyjnej „Pakiet 30 minut” konsument zyskiwał możliwość wykonywania bez dodatkowych opłat 30 minut połączeń miesięcznie, co w ocenie Spółki dawało oszczędność 17,7 zł miesięcznie (30 * 0,59 zł), a więc 212 w ciągu 12 miesięcy.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego pozwala na realizację celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 uokik, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

I. Ocena działań P4 Sp. z o.o. w aspekcie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. 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, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Zgodnie z powyższą regulacją Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą, jeżeli spełnione są łącznie dwie

przesłanki: i) w trakcie postępowania administracyjnego uprawdopodobniono, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz ii) przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Zgodnie z poglądami doktryny¹, uprawdopodobnieniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów może być sam fakt zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom.

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1 pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1905 ze zm.), zwanej dalej „usdg” oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów [trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji]. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 usdg przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000217207, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad B)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie

¹ C. Banasiński, E. Piontek, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009 r.

przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy.

Zgodnie z art. 57 ust. 5 ustawy Prawo telekomunikacyjne, zwanej dalej „Pt”, 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. Natomiast art. 57 ust. 6 Pt stanowi, iż w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania². Powyższy przepis ustanawia zatem górną granicę wartości roszczenia, z którym może wystąpić dostawca usług telekomunikacyjnych w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wskazując, iż ową wartością końcową jest wartość ulgi, jaka została udzielona abonentowi w związku z zawarciem umowy. Ustawa Prawo telekomunikacyjne nie definiuje pojęcia ulgi. Literalne rozumienie słowa „ulga” to zmniejszenie opłat, zniżka (według: Uniwersalny Słownik Języka Polskiego t. IV, s. 1058). Zatem pod pojęciem „ulgi”, o której mowa w art. 57 ust. 6 Pt, należy rozumieć wyłącznie ulgi (zniżki) realnie (faktycznie) przyznawane konsumentowi w momencie zawarcia umowy, a nie ulgi (zniżki) hipotetyczne. Przedmiotowy przepis może dotyczyć zatem jedynie ulg (zniżek) realnie (faktycznie) przyznawanych konsumentowi w momencie zawarcia umowy, a nie odnoszących się do pewnych zniżek lub upustów do których konsument, przy wyborze określonej oferty lub promocji, będzie jedynie uprawniony, lecz nie ma obowiązku skorzystania z nich. Innymi słowy, ulgą w rozumieniu art. 57 ust. 6 Pt, będzie jedynie obniżenie zobowiązań finansowych konsumenta wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, które to zobowiązania bezwarunkowo obciążałyby konsumenta na podstawie zawartej umowy, gdyby ulgi nie udzielono. Zatem wszelkie działania dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, polegające na występowaniu wobec abonentów z roszczeniami, z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy, w wysokości przekraczającej wartość ulgi realnie udzielanej abonentom, są działaniami bezprawnymi.

W toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu dokonał przykładowego porównania pobieranej przez Spółkę opłaty specjalnej z wartością ulg rzeczywiście udzielanych konsumentom. Jak zostało wykazane w części ustalającej uzasadnienia niniejszej decyzji (Zestawienia od 1 do 4) w każdym przypadku, w którym dochodziło do jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta albo przez P4 z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, wysokość roszczenia (opłaty specjalnej) P4 wobec abonenta mogła przekraczać wartość ulgi przyznanej abonentowi. Fakt pobierania przez P4 opłaty przewyższającej wartość rzeczywiście udzielonej ulgi uprawdopodobnia

² W tym miejscu należy zaznaczyć, iż wynikający z art. 57 ust. 6 obowiązek proporcjonalnego pomniejszenia wartości ulgi, w związku z roszczeniem dostawcy usług telekomunikacyjnych, został dodany do tego przepisu mocą ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 85, poz. 716), która weszła w życie w dniu 6 lipca 2009 r.

również okoliczność, iż wysokość opłaty specjalnej pobieranej przez P4 w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy, była określona ogólnie w cenniku usług, a jej wysokość była taka sama dla wszystkich umów zawieranych w ramach danej oferty Spółki, bez względu na to jakie urządzenie nabywał konsument lub z jakich upustów korzystał na gruncie zawartej umowy. Jedynym kryterium różnicującym wysokość opłaty specjalnej był okres na jaki była zawierana umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Dokonane przez Prezesa Urzędu ustalenia w toku postępowania administracyjnego uprawdopodobniają, że roszczenia, określane we wzorcach umowy stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim mianem „opłaty specjalnej”, mogły przewyższać wartość ulg realnie udzielanych konsumentom w związku z zawarciem na czas określony umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a zatem za uprawdopodobnione uznać należy, iż przedmiotowe działanie Spółki miało charakter bezprawny.

Ponadto, pobieranie od konsumentów opłaty specjalnej przewyższającej wartość przyznanej ulgi mogło utrudniać lub uniemożliwiać konsumentom korzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych, a co za tym idzie przedmiotowa praktyka Spółki mogła naruszać również dyspozycję art. 57 ust. 5 Pt.

Mając na uwadze okoliczności sprawy należy uznać za uprawdopodobnione, iż opisana w punkcie I sentencji praktyka Spółki stanowi działanie bezprawne w świetle przepisów art. 57 ust. 5 i 6 Pt.

Ad C)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt I CKN 504/01) Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych), ale za to

dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy (M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie uprawdopodobniono, na podstawie okoliczności sprawy, iż mamy do czynienia z naruszeniem interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcia zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań w głównej mierze materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający m.in. wzorce umów, w szczególności wzory umów, regulaminy oraz cenniki usług telekomunikacyjnych. W związku z powyższymi adresatami opisanymi w niniejszej decyzji praktyk Spółki mogli być zarówno konsumenci będący już abonentami P4, jak i konsumenci nie związani do tej pory umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze Spółką. Zatem działania Spółki były podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu konsumentów.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych czego urzeczywistnieniem jest w ujęciu generalnym prawo konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W niniejszej sprawie zostało uprawdopodobnione, iż praktyka Spółki, polegająca na pobieraniu opłaty z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez konsumentów albo przez Spółkę z winy konsumentów przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta, w wysokości przekraczającej wartość ulgi przyznawanej konsumentom w związku z zawarciem umowy, godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Należy bowiem zauważyć, iż zawarte w art. 57 ust. 5 i 6 Pt regulacje prawne mają na celu ochronę ściśle określonych interesów abonentów, wśród których liczną grupę stanowią konsumenci. Art. 56 ust. 6 Pt ma na celu ochronę konsumentów przed roszczeniami dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, których wysokość przekracza wartość realnie udzielonej ulgi. Nie ulega wątpliwości, iż dostawca usług telekomunikacyjnych, w związku ze swoistą inwestycją poczynioną w celu zachęcenia

konsumenta do zawarcia umowy, np. w formie promocyjnej ceny telefonu, obniżki w opłacie aktywacyjnej, czy obniżonej cenie abonamentu, ma prawo żądać od konsumenta zwrotu równowartości poniesionych przez siebie kosztów, proporcjonalnie pomniejszonych za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, w przypadku, gdy konsument rozwiązuje umowę przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta. Niemniej jednak wszelkie roszczenia dostawcy usług przenoszące wartość realnie udzielonej konsumentowi ulgi, są roszczeniami bezpodstawnymi, a konsument spełniając takie roszczenie doznaje bezpośredniego, prawnie nieuzasadnionego uszczerbku majątkowego. Ponadto, zastrzeżenie w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych wysokiej, nieznajdującej uzasadnienia w przepisach prawa, opłaty specjalnej za przedterminowe rozwiązanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, może być czynnikiem zniechęcającym lub wręcz uniemożliwiającym konsumentom korzystanie z przysługującego im prawa do zmiany dostawcy usług publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Zatem zostało również uprawdopodobnione, iż przedmiotowa praktyka Spółki godzi w interesy konsumentów, które są realizowane poprzez zagwarantowaną przepisami prawa możliwość zmiany dostawcy usług.

II. Rozstrzygnięcie w pkt. I sentencji decyzji. Obowiązek wykonania zobowiązań. Termin wykonania zobowiązań.

W przedmiotowej sprawie zobowiązanie Spółki składa się w istocie rzeczy z szeregu odrębnych działań, które realizowane w określonej kolejności doprowadzą do zagwarantowania, iż działania Spółki, w zakresie roszczeń wynikających z przedterminowego rozwiązania umowy, będą w przyszłości zgodne z prawem, a jednocześnie ich realizacja pozwoli na usunięcie negatywnych skutków dla zbiorowości konsumentów, które już powstały, w szczególności pozwoli konsumentom na odzyskanie nadpłaconych na rzecz Spółki kwot opłaty specjalnej. Na podstawie art. 28 ust. 2 uokik Prezes Urzędu, wydając decyzję nakładającą obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę, może określić termin wykonania zobowiązań. Biorąc pod uwagę, iż przeanalizowanie przez Spółkę wszystkich not obciążeniowych, wystawionych na podstawie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych od 16 marca 2007 r., tj. od początku działalności P4 na rynku, jest zadaniem czasochłonnym, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek wysłania do konsumentów skorygowanych not obciążeniowych wraz z komunikatami indywidualnymi oraz obowiązki publikacyjne w terminie nie dłuższym niż 4 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Zatem przez okres do 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji Spółka obowiązana jest prowadzić wewnętrzny proces analizy umów o świadczenie usług w celu skorygowania not obciążeniowych wystawionych pierwotnie w zawyżonej wysokości. Jednocześnie, z uwagi na podjętą przez Spółkę, w toku postępowania administracyjnego, decyzję o wstrzymaniu wystawiania not obciążeniowych dla określonych ofert, w okresie do 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Spółka będzie prowadziła proces obliczania i wystawiania not obciążeniowych zgodnie z kryteriami określonymi w punkcie I.1 sentencji decyzji. Ponadto, w terminie do 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji Spółka obowiązana jest do wysłania komunikatów indywidualnych oraz wykonania obowiązków publikacyjnych, o których mowa odpowiednio w punkcie I.7, I.8 oraz I.9 sentencji decyzji. Na podstawie informacji oraz zgodnie z procedurą opisaną w komunikatach indywidualnych oraz

komunikatach prasowych konsumenci, którzy uiścili na rzecz P4 opłatę specjalną w zawyżonej wysokości, będą mogli występować wobec P4 z żądaniem zwrotu nadpłaconej kwoty. Żądania konsumenci będą mogli składać już od momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji, jednak z uwagi na konieczność przeprowadzenia procesu skorygowania not obciążeniowych, o którym mowa w punkcie I.1 i I.5 sentencji decyzji, wypłata zasadnych roszczeń konsumentów będzie następowała w terminie: 45 dni liczonym od daty wpływu żądania konsumenta do Spółki – dla roszczeń zgłoszonych po 31 maja 2011 r., albo 45 dni liczonym od dnia 31 maja 2011 r. - dla żądań zwrotu nadpłaty, które wpłyną do P4 przed dniem 31 maja 2011 r. Zgodnie z zobowiązaniem przyjętym na siebie przez Spółkę, którego obowiązek wykonania nałożył na Spółkę Prezes Urzędu w niniejszej decyzji, konsumenci będą mogli zgłaszać się z roszczeniem o zwrot nadpłaconej na rzecz P4 kwoty opłaty specjalnej, na zasadach określonych w przyjętym zobowiązaniu Spółki, w terminie do dnia 31 grudnia 2011 r.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

III. Rozstrzygnięcie w pkt. II sentencji decyzji. Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Zgodnie z art. 28 ust. 3 uokik Prezes Urzędu, wydając decyzję nakładającą obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę, nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek sukcesywnego składania, co dwa miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązań poprzez przedstawienie pisemnych dowodów potwierdzających wprowadzenie przedmiotowych zmian.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu.