



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

Warszawa, 29 grudnia 2020 r.

DOZIK-6.610.1.2020.AMar

Wersja jawna
(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [***])

DECYZJA nr DOZIK 20/2020

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 (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także jako: „Spółka” lub „UPC Polska”) stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” pomimo nieuzyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może być sprzeczne z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

po zobowiązaniu się przez UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń oraz usunięcia ich skutków, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania do:

1. modyfikacji procedury zawierania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej obejmującej ofertę dostępu do Internetu (dalej także jako: „umowa”) wraz ze stanowiącą element tej oferty usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” (dalej także jako: „Pakiet Bezpieczeństwa”) poprzez aktualizację skryptów stosowanych: w trakcie rozmów sprzedażowych w telefonicznym kanale sprzedaży, w stacjonarnych punktach obsługi oraz w kanale sprzedaży on-line w następujący sposób:

1.1 w przypadku prezentacji konsumentowi oferty dotyczącej umowy, której element stanowi „Pakiet Bezpieczeństwa”:

- a) konsument będzie informowany o zasadach odpłatności za „Pakiet Bezpieczeństwa”,



- b) przed wyrażeniem przez konsumenta oświadczenia woli dotyczącego związania się umową konsument zostanie osobno poproszony o wyrażenie zgody na płatność za „Pakiet Bezpieczeństwa” poprzez:
- i. **pytanie konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej** („Czy zgadza się Pan/Pani na uruchomienie usługi Pakiet Bezpieczeństwa i związaną z nią płatność, 1-szy miesiąc gratis a potem płatnej [x] zł miesięcznie?” lub o równoważnej treści),
 - ii. **udostępnienie konsumentowi w umowie lub w kanale on-line pola decyzji (tzw. checkbox) do zaznaczenia** („Zamawiam i wyrażam zgodę na płatność za usługę Pakiet Bezpieczeństwa, 1-szy miesiąc gratis a potem [x] zł miesięcznie” lub o równoważnej treści),
- c) w przypadku wyrażenia przez konsumenta zgody na płatność za „Pakiet Bezpieczeństwa” zawarta przez niego umowa obejmie usługę dostępu do Internetu wraz z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa”,
- d) w przypadku braku wyrażenia przez konsumenta zgody na płatność za „Pakiet Bezpieczeństwa” konsument nie zostanie automatycznie obciążony opłatą za tę usługę,
- e) ewentualne rozpoczęcie odpłatnego świadczenia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” na rzecz konsumenta w trakcie obowiązywania umowy będzie możliwe po uprzednim wyrażeniu przez konsumenta zgody na płatność za „Pakiet Bezpieczeństwa”,

w terminie **2 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

2. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za „Pakiet Bezpieczeństwa”, które:

a) wpłynęły do UPC Polska w okresie od dnia 13 maja 2016 r. do dnia wydania decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

oraz

b) wpłynęły do UPC Polska w terminie 24 miesięcy od zawarcia umowy obejmującej „Pakiet Bezpieczeństwa”

oraz

c) zostały rozpatrzone przez UPC Polska negatywnie lub częściowo pozytywnie do dnia wydania decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

w następujący sposób:

- 2.1 w przypadku konsumentów, którzy na dzień ponownego rozpatrzenia reklamacji:

a) pozostają abonentami UPC Polska,

i. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i pełnym uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia usługi

oraz

ii. Spółka dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu w postaci upustu na kolejnej fakturze za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów

albo

iii. w przypadku, gdy w treści reklamacji konsument zażądał bezpośredniego zwrotu środków, Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta lub poinformuje konsumenta o zaliczeniu odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów,

w terminie **2 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

b) nie pozostają abonentami UPC Polska,

i. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i pełnym uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia usługi

oraz

ii. Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta,

w terminie **2 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

3. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za „Pakiet Bezpieczeństwa”, które:

a) wpłyną do UPC Polska w terminie od dnia wydania decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do 30 dni po wykonaniu zobowiązań, o których mowa w pkt I.1 powyżej

albo

b) wpłynęły do UPC Polska przed dniem wydania decyzji, ale nie zostały rozpatrzone do dnia wydania decyzji,

oraz

- c) nie później niż w terminie 12 miesięcy od zawarcia umowy obejmującej „Pakiet Bezpieczeństwa”,

odpowiednio na zasadach określonych w pkt I.2.2.1 z zastrzeżeniem, iż reklamacje zostaną uwzględnione przez UPC Polska maksymalnie do 6 pierwszych płatności za „Pakiet Bezpieczeństwa” (w zależności od czasu, przez jaki konsument korzystał z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”),

w terminie **30 dni** od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta

- 4. przyznania przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez abonenta opłaty za „Pakiet Bezpieczeństwa”, wynikającej z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur albo pierwszych trzech faktur wystawionych przez UPC Polska za korzystanie z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”, w zależności od momentu rezygnacji z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”, konsumentom, którzy:

- a) zawarli umowę wraz z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa” w okresie od 13 maja 2016 r. do dnia wykonania przez UPC Polska zobowiązań, o których mowa w pkt I.1 powyżej,

oraz

- b) zrezygnowali z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” w okresie pomiędzy otrzymaniem pierwszej lub drugiej lub trzeciej, a wystawieniem przez UPC Polska kolejnej faktury zawierającej naliczenie za korzystanie z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”

oraz

- c) nie otrzymali wcześniej od UPC Polska zwrotu opłaty wynikającej z pierwszej bądź odpowiednio pierwszych dwóch bądź pierwszych trzech faktur wystawionej/ych przez UPC Polska za korzystanie z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” z jakiegokolwiek tytułu (w szczególności w związku z pozytywnym rozpatrzeniem zgłoszenia, skargi czy reklamacji),

w następujący sposób:

- 4.1 w przypadku konsumentów, którzy na dzień wykonania zobowiązania przez UPC Polska

- a) pozostają abonentami UPC Polska,

- i. Spółka dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu w postaci upustu na kolejnej fakturze za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów

w terminie **2 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- b) nie pozostają abonentami UPC Polska,

- i. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu
oraz
- ii. Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta,

w terminie **2 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

5. wykonania obowiązków, o których mowa w pkt 1.2-1.4 powyżej, w następujący sposób:

- a) Spółka przekaze informację o konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego, o czym mowa w pkt 1.2.2.1 a) iii), 1.2.2.1 b) ii); 1.3 oraz 1.4.4.1 b) ii) powyżej, zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta (na adres e-mail, a w przypadku jego braku - poprzez trzykrotny kontakt telefoniczny lub przesyłkę pocztową na posiadany przez UPC Polska adres konsumenta; w razie braku skutecznego kontaktu telefonicznego - przesyłką pocztową na posiadany przez UPC Polska adres konsumenta),
- b) Spółka przekaze informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i pełnym uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia usługi, o czym mowa w pkt 1.2.2.1 a) i) oraz 1.3 powyżej, na adres e-mail, a w przypadku jego braku - poprzez kontakt telefoniczny lub przesyłką pocztową,
- c) termin na przekazanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego będzie wynosił **1 miesiąc** od dnia otrzymania przez konsumenta indywidualnej informacji od Spółki, o której mowa w pkt 1.5 a) powyżej, a w przypadku braku otrzymania ww. informacji przez konsumenta - **3 miesiące** od daty zamieszczenia na stronie internetowej UPC Polska komunikatu, o którym mowa w pkt 1.6 poniżej,
- d) przekazanie przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego może zostać dokonane w punkcie obsługi klienta UPC Polska, za pośrednictwem infolinii UPC Polska lub drogą elektroniczną w sposób opisany w komunikacie, o którym mowa w pkt 1.6 poniżej. W przypadku gdy rachunek bankowy konsumenta uległ zmianie w stosunku do numeru rachunku posiadanego przez UPC Polska, jego potwierdzenie będzie wymagać formy dokumentowej,
- e) Spółka dokona zwrotu środków, o których mowa w pkt 1.2.2.1 a) iii), 1.2.2.1 b) ii) oraz 1.3 powyżej w terminie **1 miesiąca** od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego konsumenta na zasadach określonych w pkt 1.5 c) i 1.5 d) powyżej,
- f) Spółka dokona zwrotu środków, o których mowa w pkt 1.4.4.1 b) ii) terminie **2 miesięcy** od daty podania przez konsumenta numeru konta bankowego konsumenta na zasadach określonych w pkt 1.5 c) i 1.5 d) powyżej,

6. publikacji na stronie internetowej Spółki mieszczącej się pod adresem www.upc.pl, na koszt UPC Polska, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji oświadczenia o treści (dalej jako: „oświadczenie”):

„Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 20/2020 z dnia 29 grudnia 2020 r. w sprawie usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Zaniechanie praktyki i przysporzenie. Szczegóły tutaj”

odsyłającego do podstrony zawierającej informację o treści zobowiązania oraz hipertączy (link) do decyzji Prezesa Urzędu Konkurencji i Konsumentów w wersji jawnej (dalej jako: „komunikat”)

w następujący sposób:

- a) oświadczenie będzie zamieszczone w górnej części strony głównej domeny www.upc.pl, bez możliwości zamknięcia, z możliwością jego zwinięcia przez użytkownika, tak aby widoczna była skrócona treść informacji: „Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 20/2020. Dowiedz się więcej”, z ponowną możliwością rozwinięcia pełnego tekstu; przy ponownym wejściu na stronę, użytkownikowi wyświetlona zostanie skrócona treść informacji, z ponowną możliwością rozwinięcia pełnego tekstu przez użytkownika;
- b) w przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczna będzie informacja o treści skróconej: „Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 20/2020. Dowiedz się więcej”, z możliwością jej rozwinięcia przez użytkownika;
- c) oświadczenie i komunikat zostaną sformułowane ciemną czcionką na białym tle, a zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej;
- d) w przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej UPC Polska,
- e) w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- f) oświadczenie i komunikat będą dostępne na stronie internetowej UPC Polska przez okres 2 miesięcy od daty ich zamieszczenia.

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 (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że UPC Polska stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, opisaną w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek

złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. **informacji** o dacie zaniechania stosowania praktyki, o której mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, zgodnie z zobowiązaniem, o którym mowa w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji,
2. **skryptów** stosowanych: w trakcie rozmów sprzedażowych w telefonicznym kanale sprzedaży, w stacjonarnych punktach obsługi oraz w kanale sprzedaży on-line w wersji przed i po dokonaniu modyfikacji, o których mowa w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji,
3. po 10 przykładowych **nagrań** telefonicznych rozmów sprzedażowych z 5 dnia każdego miesiąca przeprowadzonych przez Spółkę z konsumentami w okresie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w godzinach: 10:00:-10:20 oraz 13:20-13:40 (po 5 nagrań z każdego okresu czasowego), podczas których Spółka zaoferowała zawarcie umowy dotyczącej oferty dostępu do Internetu wraz ze stanowiącą element oferty usługą „Pakiet Bezpieczeństwa” wraz z **potwierdzeniami**, o których mowa w art. 20 ust. 2 oraz art. 21 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019 r. poz. 134 ze zm.) przekazanych konsumentom w zw. z dokonaniem ustaleń podczas ww. rozmów (łącznie 60 nagrań oraz 60 potwierdzeń; w przypadku braku nagrań z 5 dnia miesiąca proszę o przekazanie nagrań z kolejnych dni miesiąca, w których doszło do przeprowadzenia ww. telefonicznych rozmów sprzedażowych),
4. 1 kompletu **zrzutów ekranu** przedstawiających sposób zawarcia przez konsumenta umowy dotyczącej oferty dostępu do Internetu wraz ze stanowiącą element oferty usługą „Pakiet Bezpieczeństwa” w kanale on-line po wprowadzeniu zmian, zgodnie z zobowiązaniem, o którym mowa w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji, wraz ze wskazaniem, czy przedstawiony na zrzutach ekranu sposób zawarcia umowy ulegał zmianie w okresie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji,
5. po 1 **egzemplarzu umowy** (wraz z załącznikami składającymi się na umowę) przekazanych konsumentowi w związku z zawarciem umowy dotyczącej oferty dostępu do Internetu wraz ze stanowiącą element oferty usługą „Pakiet Bezpieczeństwa” zawartych przez konsumenta w stacjonarnym sprzedaży UPC Polska w 15 dniu każdego miesiąca w okresie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji (łącznie 6 kompletów; w przypadku braku zawarcia wystarczającej liczby umów w 15 dniu proszę o przekazanie umów z kolejnych dni miesiąca, w których doszło do ich zawarcia),
6. po 5 przykładowych informacji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji, o czym mowa w pkt I.2.2.1. a) i) oraz odpowiednio w pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 10 przykładowych informacji),
7. po 5 przykładowych informacji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji i koniecznością wskazania numeru konta bankowego przez konsumenta, o czym mowa w pkt I.2.2.1 a) iii), I.2.2.1. b) i)-ii) oraz odpowiednio w pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 20 przykładowych informacji),
8. 5 przykładowych informacji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z koniecznością wskazania numeru rachunku bankowego przez konsumenta, o czym mowa w pkt I.4.1 b) i)-ii) rozstrzygnięcia decyzji,
9. po 10 przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie zwrotu środków w postaci upustu na kolejnej fakturze za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości

konsumenta z innych tytułów, o czym mowa w pkt I.2.2.1 a) ii), odpowiednio w pkt I.3 oraz w pkt I.4.4.1 a) rozstrzygnięcia decyzji,

10. po 10 przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie zwrotu środków w postaci przelewu bankowego na numer rachunku wskazany przez konsumenta, o czym mowa w pkt I.5 e) rozstrzygnięcia decyzji,
11. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów **było uprawnionych do zwrotu środków**, o których mowa w pkt I.2, I.3 oraz I.4 (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:
 - a) byłych oraz aktualnych konsumentów,
 - b) konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci upustu na kolejnej fakturze, zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów oraz przelewu na numer konta bankowego wskazany przez konsumenta,
12. danych liczbowych wskazujących, w stosunku do ilu konsumentów **Spółka dokonała zwrotu środków**, o których mowa w pkt I.2; I.3 oraz I.4 (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:
 - a) byłych oraz aktualnych konsumentów,
 - b) konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci upustu na kolejnej fakturze, zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów oraz przelewu na numer konta bankowego wskazany przez konsumenta
13. zrzutu ekranu ze strony internetowej UPC Polska przedstawiającego oświadczenie oraz komunikat, o których mowa w pkt I.6 rozstrzygnięcia decyzji (z dnia zamieszczenia ww. oświadczenia i komunikatu), wraz z widoczną datą sporządzenia zrzutu ekranu,
14. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentów poszczególnych środków oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),
15. informacji, czy Spółka otrzymała reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.1 - I.6 rozstrzygnięcia decyzji. Jeśli tak, należy wskazać ich liczbę i główne kategorie zgłaszanych problemów oraz sposób ich rozstrzygnięcia

w terminie **6 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Spółka dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku ze sposobem zawierania oraz zmiany warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość (sygn. DOZIK-8.403.32.17.MN.AMar).

Postępowanie zostało wszczęte w związku z napływającymi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sygnałami konsumentów wskazującymi na możliwość dopuszczenia

się przez UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nieprawidłowości w procedurze zawierania lub zmiany warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w trybie na odległość.

W postępowaniu wyjaśniającym ustalono m.in., iż nieprawidłowości w procedurze zawierania lub zmiany warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych mogą dotyczyć również sposobu aktywacji przez Spółkę usług dodatkowych, a w konsekwencji pobierania od konsumentów dodatkowych opłat związanych z ww. usługami.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu, postanowieniem z dnia 21 sierpnia 2020 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji. Postanowieniem z dnia 21 sierpnia 2020 r. oraz postanowieniem z dnia 8 grudnia 2020 r. Prezes Urzędu włączył również do materiału dowodowego w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określone dokumenty zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów o sygn. DOZIK-6.610.8.18.AMar.

W celu dokonania ustaleń stanu faktycznego sprawy Prezes Urzędu wzywał Spółkę w toku prowadzonego postępowania do przekazania żądanych informacji, dokumentów oraz nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych, a także do przekazania stanowiska w sprawie.

Dla potrzeb prowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - protokołem z dnia 8 grudnia 2020 r. - Prezes Urzędu utrwalił treści dostępne na stronie internetowej Spółki.

W toku postępowania Spółka nie podzieliła zdania Prezesa Urzędu, zgodnie z którym usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest świadczona konsumentom bez wyrażenia przez nich wyraźnej zgody. W ocenie przedsiębiorcy podstawą świadczenia przez UPC Polska ww. usługi dodatkowej jest złożenie oświadczenia przez konsumenta w przedmiocie akceptacji warunków proponowanej umowy. W tym kontekście Spółka podkreśliła, iż wszelkie informacje dotyczące usługi są przekazywane konsumentom „na etapie przedkontraktowym i etapie zawierania umowy”. Za szczególne istotne w kontekście sposobu aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” Spółka uznała to, w jaki sposób przekazuje konsumentom informacje o ww. usłudze dodatkowej, takie jak: informacje dotyczące istoty usługi, okresu próby, sposobu rezygnacji z usługi oraz ceny usługi po zakończeniu okresu próby. W konsekwencji, w ocenie przedsiębiorcy, usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” nie może być traktowana jako świadczenie niezamówione.

Przedsiębiorca podkreślił ponadto, że zgodnie ze standardami na rynku usług telekomunikacyjnych znaczny zakres produktów lub usług oferowany jest konsumentom na warunkach promocyjnych, poprzez związanie ze sobą w ofercie poszczególnych produktów. W ocenie Spółki istotne w tym zakresie należy uznać zapewnianie konsumentom wyboru oraz zakaz stosowania domyślnych lub dorozumianych zgód konsumentów.

W toku postępowania Spółka zastrzegła również, że „[s]posób wykładni dokonany przez Prezesa prowadzi do wniosku, że zawarcie przez konsumenta umowy o świadczenie usług, która dotyczy kilku powiązanych ze sobą usług nie jest wystarczające w świetle realizacji art. 10 ust. 1 upk. W ocenie organu (...) konsument powinien, niezależnie od akceptacji warunków umowy (przedstawionej mu oferty), wykonać przed zawarciem umowy dodatkowe czynności dotyczące akceptacji każdej z tych usług. **Taka norma nie wynika, w ocenie UPC, z art. 10 ust. 1 upk**” (podkreślenia własne). Jednocześnie Spółka zwróciła uwagę na to, że z uwagi na szeroki zakres oferty oraz możliwość dostosowania oczekiwań do poszczególnych produktów oferowanych przez UPC Polska konsument nie jest zobowiązany do korzystania z dostępnych ofert promocyjnych na warunkach określonych swobodnie przez UPC Polska. Zdaniem Spółki konsumentowi pozostawiany zostaje wybór co

do korzystania z określonych wariantów usług. Wybór ten odnosi się zaś zarówno do warunków promocyjnych („w różnym kształcie”), jak i standardowych.

W toku postępowania przedsiębiorca zwrócił również uwagę na konieczność ścisłej interpretacji zakazu określonego w art. 10 ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287), wskazując iż wykładania rozszerzająca zakazu określonego w ww. przepisie jest niezgodna ze standardami konstytucyjnymi i konwencyjnymi obowiązującymi w postępowaniach w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Pismem z dnia 21 września 2020 r. Spółka nie zgodziła się ponadto z przyjętą przez Prezesa wykładnią, zgodnie z którą usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” nie stanowi głównego obowiązku umownego przedsiębiorcy.

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 2-6.

W toku postępowania Spółka wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 ze zm., dalej jako: „uokik”), formułując zobowiązanie określone w pkt I rozstrzygnięcia decyzji pismem z dnia 3 grudnia, która to propozycja została zmodyfikowana i doprecyzowana pismem z dnia 16 grudnia 2020 r.

Propozycja Spółki obejmuje zmianę praktyki oraz przyznanie konsumentom przysporzenia w celu usunięcia jej skutków. Zgodnie z przedstawioną przez Spółkę propozycją zobowiązania głównymi kryteriami decydującymi o przyznaniu konsumentom prawa do rekompensaty jest złożenie przez nich reklamacji lub rezygnacja z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” bez składania reklamacji (po naliczeniu pierwszych opłat z tego tytułu).

Zgodnie z informacjami przedstawionymi przez Spółkę łączna liczba konsumentów uprawnionych do przysporzenia w związku z rezygnacją z usługi przed wystawieniem przez UPC Polska czwartej faktury zawierającej naliczenie za korzystanie z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” (dane z końca listopada 2020 r.) wynosi *****. Łączna wartość ww. przysporzeń wynosić będzie ok. *****.

Powyższa liczba obejmują wyłącznie tych konsumentów, którzy nie otrzymali wcześniej od UPC Polska zwrotu kwoty wynikającej z 1, 2 lub 3 faktury wystawionej przez Spółkę za korzystanie z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” z jakiegokolwiek tytułu.

Ograniczenie rekompensaty do konsumentów, którzy wyłączyli „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w określonym powyżej okresie jest uzasadnione tym, że większość konsumentów rezygnujących z usługi dokonuje tej czynności w ciągu bezpłatnego okresu próby oraz pierwszych 2 miesięcy jej odpłatnego świadczenia. Z danych przekazanych przez Spółkę wynika, iż przeważająca część abonentów rezygnuje z usługi w okresie bezpłatnym (***), następnie po otrzymaniu pierwszej/drugiej/trzeciej faktury za usługę rezygnuje odpowiednio ***/***/***. Jak wskazała Spółka, poziom rezygnacji po ww. okresie utrzymuje się na wyrównanym, niskim poziomie.

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki przysporzeniem z tytułu ponownego rozpoznania reklamacji objętych zostanie *** konsumentów. Wartość ww. przysporzenia wyniesie *****.

Zobowiązania określone w pkt I.2-I.4 rozstrzygnięcia decyzji obejmą zarówno aktualnych (tj. pozostających abonentami Spółki na dzień wykonania zobowiązania), jak i byłych konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowę obejmującą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w określonym w decyzji okresie.

Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, iż spośród konsumentów uprawnionych do przysporzenia, o którym mowa w pkt I.4 rozstrzygnięcia decyzji około ***% klientów pozostaje abonentami, tj. nadal korzysta z usług UPC Polska. Spośród liczby klientów nieaktywnych, podobny procent (ok. ***) to klienci, do których przedsiębiorca posiada kontakt mailowy.

Łączna wartość proponowanych przysporzeń, według stanu na 30 listopada 2020 r., wynosić będzie co najmniej ***** zł (przy czym powyższa kwota nie uwzględnia liczby konsumentów spełniających wymogi określone w pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji oraz konsumentów, którzy zawrą ze Spółką umowę obejmującą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w okresie od daty wydania decyzji do daty zaniechania praktyki oraz zrezygnują w tym okresie z usługi na zasadach określonych w pkt I.4 rozstrzygnięcia decyzji).

Dowód: pismo Spółki z dnia 16 grudnia 2020 r.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 256 ze zm., dalej jako: „kpa”) pismem z dnia 8 grudnia 2020 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. W dniu 10 grudnia 2020 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000273136. Przedmiotem działalności Spółki są m.in. działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej oraz nadawanie programów telewizyjnych ogólnodostępnych i abonamentowych. W związku z prowadzoną działalnością Spółka świadczy konsumentom usługi telekomunikacyjne, w tym w zakresie dostępu do Internetu, telewizji kablowej oraz telefonii stacjonarnej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 111.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Krajowego Rejestru Sądowego wg stanu na dzień 29 grudnia 2020 r., informacja z Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych wg stanu na dzień 29 grudnia 2020 r.

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka świadczy usługi telewizji kablowej, telefonii stacjonarnej oraz dostępu do Internetu, które stanowią usługi telekomunikacyjne objęte reżimem ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 2460 ze zm., dalej: „Pt”). Spółka świadczy również związane z nimi usługi dodatkowe.

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że UPC Polska umożliwia konsumentom zawarcie i zmianę warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w dalszej części poprzez zwrot „zawarcie umowy” należy rozumieć także zmianę jej warunków, potocznie zwaną „przedłużeniem umowy” lub „aneksowaniem umowy”): w lokalu przedsiębiorcy, poza lokalem przedsiębiorcy lub z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość (por. rozdział II, § 4 Regulaminu świadczenia usług przez UPC Polska Sp. z o.o.).

Dowód: załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., płyta CD, folder 3.

„Pakiet Bezpieczeństwa UPC”

W toku postępowania na podstawie wyjaśnień przedsiębiorcy, wzorów umów oraz potwierdzeń przekazywanych konsumentom Prezes Urzędu ustalił, że przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, których przedmiotem jest usługa dostępu do Internetu, Spółka aktywuje konsumentom usługę dodatkową „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, która po upływie określonego nieodpłatnego „okresu próby”, wobec braku aktywnego działania ze strony konsumenta polegającego na wyłączeniu usługi, przekształca się w usługę odpłatną.

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki oraz przekazanym regulaminem usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” stanowi usługę dodatkową, która została przewidziana zarówno jako ochrona sieci UPC, jak i samego klienta - użytkownika tej sieci. Celem ww. usługi jest ochrona przed oprogramowaniem szpiegującym, zapewnienie bezpiecznego korzystania z sieci Internet, w tym z przeglądarek internetowych przy korzystaniu z bankowości elektronicznej i robienia zakupów online. Po złożeniu zamówienia konsument może korzystać z funkcji takich jak: „Antywirus”, „Ostona internetowa (firewall)”, „Ochrona przed oprogramowaniem szpiegującym”, „Antyspam” oraz „Kontrola rodzicielska”. Usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest prezentowana przez Spółkę konsumentom jako usługa dodatkowa na stronie internetowej UPC Polska. Zasady na jakich Spółka świadczy ww. usługę zostały opisane w dokumencie o nazwie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Prezes Urzędu ustalił, iż ww. dokument nie jest przekazywany konsumentom na etapie zawarcia umowy z UPC Polska.

Dowód: pkt 2, str. 3 pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r.; str. 5 załącznika do protokołu z dnia 12 czerwca 2019 r.; pkt III.1, str. 6-7 pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., płyta CD, folder 3.

W toku postępowania, na podstawie wyjaśnień Spółki, ustalono, iż usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest aktywowana przez Spółkę w przypadku zawarcia przez konsumenta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, której przedmiotem jest usługa dostępu do Internetu. „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” stanowi wówczas „integralną część świadczonej przez UPC Polska usługi dostępu do Internetu”. Oznacza to, że decydując się na wybraną przez konsumenta ofertę, konsument nie wyraża dodatkowej zgody na aktywację „Pakietu Bezpieczeństwa” oraz nie może zrezygnować z ww. usługi na etapie zawierania umowy. Usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest mu wówczas aktywowana przez Spółkę automatycznie.

Dowód: pkt 2, str. 3 oraz str. 5 i 7 pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r.

Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w okresie od dnia 13 maja 2016 r. do dnia ***** r. ww. usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” była oferowana przez UPC Polska każdorazowo we wszystkich ofertach promocyjnych, dotyczących usługi dostępu do Internetu. W ww. okresie zawarcie umowy, której przedmiotem było świadczenie usługi dostępu do Internetu, bez automatycznej aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, było możliwe jedynie na warunkach standardowych. W przypadku zakupu usługi dostępu do Internetu bez promocji, tj. „w normalnych cenach cennikowych” (wyższych od cen promocyjnych) ww. usługa dodatkowa nie stanowiła integralnej części zawieranej z konsumentem umowy.

Dowód: por. pismo Spółki z dnia 19 października 2018 r. str. 3, 5 i 7; pismo Spółki z dnia 22 października 2018 r., załącznik nr 1, płyta CD, folder 13c; pismo Spółki z dnia 15 lipca 2019 r., str. 3-7 oraz załączniki nr 5-7, 10 oraz 14; pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r. str. 7, pkt III.2 oraz załącznik nr 1 do ww. pisma, folder 3.

Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że od ***** r. nie wszystkie oferty promocyjne dotyczące usługi dostępu do Internetu są związane z możliwością zamówienia przez konsumenta usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Od ww. daty Spółka oferuje również konsumentom promocyjne oferty dostępu do Internetu, których „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” nie stanowi elementu oferty. Oznacza to, że w przypadku skorzystania przez konsumenta z ww. oferty usługa dodatkowa „Pakiet Bezpieczeństwo UPC” nie jest aktywowana konsumentom, tj. bez uzyskania od konsumenta wyrażonej zgody na jej aktywację.

Jednocześnie zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, której przedmiotem jest dostęp do Internetu, bez automatycznego aktywowania usługi dodatkowej jest w dalszym ciągu możliwe na warunkach standardowych. Niezależnie od powyższego Spółka umożliwia wykupienie usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w modelu a la carte. Oznacza to, że konsument, który nie posiada jeszcze ww. usługi w ramach posiadanego pakietu usług obejmującego usługę dostępu do Internetu, może dokupić usługę pojedynczo na warunkach promocyjnych do obecnie posiadanej oferty.

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 7-8; pismo Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., str. 3-4 oraz załącznik nr 3 do pisma Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., płyta CD, folder 3, 5, 7.

Prezes Urzędu ustalił, iż na dzień 20 października 2020 r. liczba ofert promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu dostępnych dla konsumentów, w przypadku których usługa dodatkowa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” stanowiła element oferty, co wiązało się z automatyczną aktywacją usługi wynosiła ***** (w przypadku ofert dostępnych w stacjonarnym salonie sprzedaży - ****), podczas gdy ofert promocyjnych, w ramach których „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” nie był obowiązkowym elementem oferty, było **** (w przypadku ofert dostępnych w stacjonarnym salonie sprzedaży - ****). Analiza zestawienia przekazanego przez Spółkę pozwoliła ustalić, że usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” nie jest uwzględniana w tytułach warunków promocyjnych - niezależnie od tego, czy usługa ta stanowi lub nie „integralną część danej oferty”.

Poniżej zamieszczono przykładowe nazw ww. warunków promocyjnych.

Przykładowe nazwy ofert promocyjnych, w ramach których „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” stanowi obowiązkowy element	Przykładowe nazwy ofert promocyjnych, w ramach których „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” nie stanowi obowiązkowego elementu
→ <i>Twój Happy Home z Telewizją 4K MAX III+ (2020-1)</i>	→ <i>Twoje elastyczne usługi od UPC I (2020-1)</i>
→ <i>Twój Internet od UPC V (2020-1)</i>	→ <i>Twoje elastyczne usługi od UPC X (2020-1)</i>
→ <i>Szybcy Rozrywkowi 1000 z Pakietem komórkowym Start i Pakietem Canal+ Prestige - SDU 150 (2020-1)</i>	→ <i>Twój elastyczny Internet od UPC I (2020-1)</i>
→ <i>Internetowi 750 od UPC z super bonusem i HBO GO w prezencie przez 6 miesięcy (2020-1)</i>	→ <i>Twój elastyczny Internet od UPC VII (2020-1)</i>

Dowód: załącznik nr 3 do pisma Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., folder 2, płyta CD oraz załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2020 r. (płyta CD, folder 2).

Sposób aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu

Informacja o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC”

Na podstawie wyjaśnień Spółki oraz procedur wewnętrznych stosowanych przez UPC Polska Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem telefonu, podczas rozmowy telefonicznej, konsultant **jest zobowiązany do poinformowania konsumenta**, że zawierając umowę dotyczącą usługi dostępu do Internetu, zostanie mu aktywowana usługa dodatkowa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Konsultant ma obowiązek przekazać wszystkie niezbędne informacje dotyczące ww. usługi - tj. istotę „Pakietu Bezpieczeństwa UPC”, sposób jego instalacji, okres próby, sposób i czas rezygnacji oraz cenę po zakończeniu okresu próby.

Dowód: załącznik nr 16 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r. („*****
*****” - wersja obowiązująca na dzień 18 września 2017 r.), pismo Spółki z dnia 19 października 2018 r., str. 4; załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r. („*****
*****” - wersja obowiązująca na dzień 19 października 2018 r.); str. 8 pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r.

W oparciu o przekazane przez Spółkę nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych prowadzonych w 2019 r. (maj-lipiec) oraz skierowane do konsumentów potwierdzenia warunków umowy ustalonych podczas ww. rozmów Prezes Urzędu ustalił, że informacja o usłudze „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” oraz o opłacie z nią związanej **nie została przekazana przez konsultantów w następujących rozmowach sprzedażowych:**

- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_18.10-18.20,
- *****_10.05.2019_18.10-18.20,
- *****_10.06.2019_11.50-12.00,
- *****_10.06.2019_11.50-12.00,
- *****_10.06.2019_11.50-12.00,
- *****_10.06.2019_11.50-12.00,
- *****_10.06.2019_18.15-18.25,
- *****_10.06.2019_18.15-18.25,
- *****_10.06.2019_18.15-18.25,
- *****_10.06.2019_18.15-18.25,
- *****_10.06.2019_18.15-18.25,
- *****_10.06.2019_18.15-18.25_cz.1,
- *****_10.06.2019_18.15-18.25_cz.2,
- *****_10.07.2019_11.00-11.10,
- *****_10.07.2019_11.00-11.10,
- *****_10.07.2019_11.00-11.10,
- *****_10.07.2019_11.00-11.10,
- *****_10.07.2019_11.00-11.10,
- *****_10.07.2019_11.00-11.10,

co stanowi około 30% rozmów, jakie zostały przekazane przez Spółkę wraz z potwierdzeniami podsumowującymi warunki przedstawione w ich trakcie. W obliczeniach uwzględniono nagrania, które były przyporządkowane do potwierdzeń warunków umowy, w których „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” był wymieniony jako jedna z aktywowanych usług. **Z ww. względu z obliczeń wykluczono następujące rozmowy:**

- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_11.10-11.20,
- *****_10.05.2019_11.10-11.20,

→ *****_10.05.2019_11.10-11.20 (2),
→ *****_10.05.2019_11.10-11.20,
→ *****_10.05.2019_11.10-11.20,
→ *****_10.05.2019_11.10-11.20,
→ *****_10.05.2019_18.10-18.20,
→ *****_10.05.2019_18.10-18.20,
→ *****_10.05.2019_18.10-18.20,
→ *****_10.05.2019_18.10-18.20,
→ *****_10.05.2019_18.10-18.20,
→ *****_10.05.2019_18.10-18.20,
→ *****_10.05.2019_18.10-18.20,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_11.50-12.00,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.06.2019_18.15-18.25,
→ *****_10.07.109_11.00-11.10,
→ *****_10.07.2019_11.00-11.10,
→ *****_10.07.2019_11.00-11.10,
→ *****_10.07.2019_11.00-11.10,
→ *****_10.07.2019_11.00-11.10 cz.1,
→ *****_10.07.2019_11.00-11.10 cz.2,
→ *****_10.07.2019_11.00-11.10,
→ *****_10.07.2019_11.00-11.10.

Z uwagi na brak kompletnych materiałów przekazanych przez Spółkę (brak dołączenia odpowiedniego nagrania do przekazanego przez Spółkę potwierdzenia lub odwrotnie) z obliczeń wykluczono także następujące rozmowy:

- *****_10.05.2019_18.10-18.20,
- *****_10.06.2019_11.50-12.00,
- *****_10.06.2019_11.50-12.00,
- *****_10.06.2019_18.15-18.25,
- *****_10.07.2019_11.00_11.10,
- *****_10.07.2019_11.00-11.10.

Oznacza to, że w praktyce istotna część konsumentów nie jest informowanych przez Spółkę o aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej ani o związanych z nią opłatach.

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r. (płyta CD).

Sposób przekazywania informacji o Pakiecie Bezpieczeństwa UPC

Zgodnie z dokumentem wewnętrznym stosowanym przez UPC Polska pt. „*****
*****” obowiązującym na dzień 18 września 2017 r. informacja o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” zawarta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej miała być przekazywana konsumentowi po raz pierwszy na etapie prezentacji oferty. Ww. obowiązek nie znalazł się w zaktualizowanej wersji ww. skryptu sprzedażowego, obowiązującego na dzień 19 października 2018 r.

Dowód: załącznik nr 16 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r. („***
*****” - wersja obowiązująca na dzień 18 września 2017 r.); załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r. („*****
*****” - wersja obowiązująca na dzień 19 października 2018 r.).**

Niezależnie od powyższego, w oparciu o przekazane przez Spółkę nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku umów zawieranych z wykorzystaniem telefonu informacja o konieczności aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” oraz o związanej z nią opłacie **nie jest podawana na etapie wstępnej prezentacji oferty przez konsultanta**. Omawiając dane warunki promocyjne, konsultant wymienia wchodzące w ich skład usługi oraz podaje ich łączną cenę. Na ww. etapie konsument nie jest jednak informowany ani o tym, że integralną częścią przedstawianej mu oferty jest usługa dodatkowa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, ani też o kosztach z nią związanych, gdyż prezentowana przez konsultanta cena nie uwzględnia opłaty za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Konsumentowi nie jest także zadawane pytanie o zgodę na aktywację ww. usługi dodatkowej. O powyższym świadczą przykładowe nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych: ***_10.07.2019_11.00-11.10, ***_10.07.2019_11.00-11.10, ***_10.06.2019_11.50-12.00, ***_10.06.2019_11.50-12.00, nagranie ***_10.06.2019_11.50-12:00 (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r.) oraz następujące cytaty.

- **nagranie o numerze ***_10.06.2019_11.50-12.00 (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r., płyta CD)**
Spółka (dalej jako „S”): (...) kończy się Panu umowa i chciałabym zapytać, czy chce Pan z nami współpracę na telewizję, internet kontynuować?
Konsument (dalej jako: „K”): Tak
S: (...) chciałam zapytać na temat telewizji cyfrowej, czy jakieś dodatkowe pakiety filmowe albo sportowe by pana interesowały?
K: Nie chcę (...) żadnych dodatkowych pakietów, (...) wszystko tak jak jest chciałbym żeby zostało.

(...)

K: Nie, nie, ja chcę w takiej samej kwocie jak teraz jest, (...) nie chcę więcej płacić.

S: To taki minimalny Internet, jaki możemy Panu zaproponować (...) to jest 99,98 zł. 10 zł więcej niż minimalna kwota abonamentu.

(...)

(...)

K: Tak, tak (...) możemy zrobić ten lepszy Internet za 99, do 100 zł owszem.

K: Jest jakaś opłata dodatkowa, jednorazowa autoryzacja czy coś tam coś tam?

S: No jest 29,90 jednorazowo.

K: (...) No dobra, ok, to się zgadzam.

(...)

S: [3:47]: (...) powiem Panu całe podsumowanie

Abonament 99,99 (...) brutto ma pan pakiet telewizji (...) z nagrywarką, Internet (...) (...) i co jest ważnego na dekodерze horizon ma pan aktywne gniazdo pod telefon stacjonarny (...)

S: (...) Raz jednorazowo jest 29,90 doliczone do pierwszego rachunku, każdy już kolejny przychodzi na kwotę 99,99 zł.

(...)

S: (...) Mail jest aktualny. (...) Tam należy kliknąć przycisk potwierdź. Umowa jest standardowa na 2 lata, potem na czas nieokreślony, miesiąc wcześniej można sobie składać rezygnację, jest 14 dni na odstąpienie.

S: Rozumiem, że warunki pan akceptuje i wszystko jest jasne?

K: Tak, tak, (...) a na ile jest umowa zawarta?

S: Standardowo 24 miesiące.

K: Dobra, dobra.

S: I bardzo ważna jedna rzecz przez pierwszy miesiąc może pan sobie przetestować antywirusa jest to pakiet bezpieczeństwa pierwszy miesiąc 0 zł ew. od drugiego jest od 9 zł więcej.

K: Nie, dziękuję.

S: Jeżeli pan tego nie chce to na tym mailu można sobie to od razu odhaczyć, tam na samym końcu, dobra?

K: Dobra, dobra.

→ **nagranie o numerze *** 10.06.2019 11.50-12.00 (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r., płyta CD)**

S: Ma Pan tylko telewizję z nagrywarką, dekodер Horizon z nagrywarką w pakiecie (...) (...), Internet (...).

K: A tam jakieś pakiety bezpieczeństwa czy coś, to jest powylączane wszystko? Bo to jest mi do niczego niepotrzebne.

S: Tak, tak pan za to nie płaci, kwota by po prostu została, utrzymamy usługi, przyspieszymy Internet.

S: To ja teraz krótko podsumuję. Telewizję zostawiamy bez zmian, Internet przyspieszamy (...), łączna kwota dalej 94,99 (...) umowę zawiera Pan umowę na czas nieokreślony z zobowiązaniem na 24 miesiące, ma pan oczywiście prawo do wypowiedzenia umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia, (...), firma może zażądać zwrotu ulg, (...), no i ten Pakiet Bezpieczeństwa, Pan chce się fatygować?

K: Nie, nie.

S: To możemy się umówić, że ja go wyłączę, czyli tak, on na potwierdzeniu też będzie żeby Pan się nie przestraszył bo on jest włączany automatycznie przez system, ale ja go wyłączam wielu klientom (...).

Na podstawie materiałów wewnętrznych, wyjaśnień Spółki oraz nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych, podczas których konsultant wspomniał o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” (por. uwagi na str. 14 decyzji) Prezes Urzędu ustalił, że informacja o ww. usłudze wraz z związaną z

nią opłatą jest przekazywana konsumentowi dopiero na końcowym etapie rozmowy sprzedażowej, w ramach podsumowania przedstawionej konsumentowi oferty.

Podsumowując ofertę, konsultant wskazuje łączną kwotę abonamentu, jaką konsument będzie zobowiązany płacić po zawarciu umowy. Ww. cena nie uwzględnia opłaty związanej z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Następnie konsultant informuje konsumenta o aktywacji usługi na próbę. Konsultant wskazuje także okres próby, podczas którego świadczenie usługi jest bezpłatne oraz informuje, że jeśli nie dokona dezaktywacji usługi w określonym czasie (najczęściej 1 miesiąc) będzie zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty.

Powyższe potwierdzają następujące fragmenty skryptów sprzedażowych przekazanych przez Spółkę.

→ „Podsumowując zamówił Pan paczkę trzech usług [...]. Łączna kwota abonamentu to _zł. Otrzymuje Pan również pakiet_na próbę. Przez_miesiąc nie wpływa on na abonament, jeśli zdecyduje się Pan na kontynuację umowy na ten pakiet, abonament będzie wynosił (należy podać kwotę abonament wraz z pakietami na próbę]. Zobowiązanie promocyjne to_, a opłata instalacyjna wynosi_. Ma Pan prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia (w przypadku podpisania umowy podczas instalacji). Czy akceptuje Pan przedstawione warunki?”

Dowód: załącznik nr 16 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r., („*****
*****” - wersja obowiązująca na dzień 18 września 2017 r.), str. 52.

→ Podsumowując zamówił Pan’

- Paczkę trzech usług, (...) (ilość kanałów), Internet FB ... Mb/s, Telefon stacjonarny Minuty ...
- Łączna kwota abonamentu to ... zł. W cenę abonamentu wliczone są ulgi z tytułu e-faktury i marketingu elektronicznego UPC, każda po 5,01 zł.
- Otrzymuje Pan również pakiet ... na próbę. Przez ... miesiąc nie wpływa on na abonament, jeśli zdecyduje się Pan na kontynuację umowy na pakiet, abonament będzie wynosił ... (*****).
- Umowa jest na czas nieokreślony z zobowiązaniem promocyjnym na ... miesięcy (...)
- Czy akceptuje Pan przedstawione warunki?

→ Pakiet bezpieczeństwa

W ramach promocji otrzymuje Pan bezpłatnie, na okres 30 dni, Pakiet Bezpieczeństwa. Dzięki niemu może Pan chronić swoje prywatne dane nawet na trzech urządzeniach jednocześnie np. na komputerze i dwóch telefonach. Decyzji nie musi podejmować Pan dzisiaj. Ma Pan 30 dni na testowanie i podjęcie decyzji. Po tym okresie usługa kosztuje jedynie 9 zł. Jeśli zdecyduje się Pan pozostawić usługę, nie trzeba wykonywać żadnych czynności, w przypadku rezygnacji należy do nas zadzwonić.

W ramach promocji otrzymuje Pan bezpłatnie na okres 30 dni, Pakiet Bezpieczeństwa. Dzięki niemu ochroni Pan przed wirusami, nie tylko komputer, ale i telefon czy tablet. Łącznie 3 urządzenia jednocześnie. Oprócz ochrony antywirusowej, usługa ta chroni prywatne dane, np. hasła do kont bankowych, jak również pozwala na zdalną lokalizację i blokadę zagubionego telefonu. Zachęcam Pana do testowania.

→ *****

Dowód: załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r. („***
*****” - wersja obowiązująca na dzień 19 października 2018 r.).**

→ *Podsumowanie rozmowy sprzedażowej:*

Zamawiane Usługi: Zdecydował się Pan/Pani na pakiet 1/2/3 usług: telewizję (...) z dekoderem (...), Internet (...), telefon (...)do (...)

Abonament: Łączna kwota abonamentu wynosi ... zł brutto.

Długość zobowiązania: Umowę zawiera Pan/Pani na czas nieokreślony ze zobowiązaniem na (...) miesiące.

Opłata instalacyjna: Opłata instalacyjna/aktywacyjna wynosi (...) zł i będzie doliczona do pierwszego rachunku.

Pakiety na próbę: Dodatkowo otrzymuje Pan/Pani:

*- pakiet ... Bezpieczeństwa przez 1 m-c za 0 zł potem 9 zł co m-c z możliwością rezygnacji w każdym dowolnym momencie trwania umowy (*****
*****).*

E-confirmation: Na podany adres e-mail otrzyma Pan/Pani potwierdzenie warunków cenowych. Wspomniane usługi na próbę również będą widoczne na potwierdzeniu z uwzględnieniem kwot po upływie darmowych miesięcy.

(...)

Dowód: załącznik nr 7 do pisma Spółki z dnia 31 stycznia 2018 r. („***
*****”).**

Analiza nagrań przekazanych przez Spółkę wykazała, iż *****
***** - podczas podsumowania oferty konsumentowi nie jest podawana kwota abonamentu uwzględniająca opłatę z tytułu usług „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”.

O powyższym świadczą między innymi następujące fragmenty nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych: ***_10.06.2019_11.50-12.00, ***_10.07.2019_11.00-11.10, ***_10.06.2019_11.50-12.00, ***_10.07.2019_11.00-11.10 oraz:

→ **nagranie 03.07.2017, ***** (załącznik nr 26 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r.)**

S: (11:00) (...) i w ramach usługi mamy coś takiego jak „Pakiet Bezpieczeństwa”, jest to program antywirusowy. Czy Pan może do tej pory korzystać z takiego programu?

Konsument (dalej jako: „K”): Nie

S: (...)To ja już Panu tłumaczę. (...) I jeżeli nie chce oczywiście Pan z usługi korzystać jest możliwość odłączenia, z tym że nie wcześniej niż dzień po instalacji (...) usług, czyli od dnia jutrzejszego (...) mógłby się Pan skontaktować na ogólną infolinię i na podstawie rozmowy możemy usługę rozłączyć. Może Pan również skorzystać jeden miesiąc bezpłatnie na próbę i później np. jeśli pakiet się nie spodoba albo korzysta Pan z innego można odwołać, zrezygnować, wtedy żadnych usług dodatkowych nie ma. Gdyby Pan jednak nie wykonał tego telefonu to usługa będzie płatna 9 zł.

K: Nie, na razie dziękuję.

S: To znaczy ja nie mam możliwości żeby nie włączyć tej usługi, bo to jest integralna część oferty. Możemy się umówić tak, że np. do Pana w środę oddzwonię potwierdzić odłączenie usługi (...)

K: Dobrze.

→ **nagranie o numerze ***_10.06.2019_11.50-12.00 (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r., płyta CD)**

S: [3:27]: (...) za telewizję (...), Internet (...), telefon (...) w opcji na start (...), do tego multiroom i (...), (...)i za wszystko wyszłoby 72,97 zł na dwa lata.

K: (...) no dobra, to niech tak zostanie, super

S: (...), jak pan akceptuje to proszę dać mi chwilkę, ja to wprowadzę i zaraz Panu podsumuję.

S: [5:30]: w między czasie jeszcze powiem, że na próbę, na jeden miesiąc, będzie pakiet bezpieczeństwa, czyli antywirus na trzy urządzenia, przez pierwszy miesiąc jest bezpłatny, później 9 zł. Gdyby Pan chciał sobie go pobrać, przetestować, to można to zrobić po zalogowaniu się na moim UPC, natomiast w przypadku rezygnacji do miesiąca czasu można to zrobić albo telefonicznie albo przez chat na naszej stronie internetowej

K: Dobra, to ja to po prostu telefonicznie zgłoszę, jeżeli nie zgłoszę w pierwszym miesiącu, to już nie da rady odwołać?

S: nie no może Pan, tylko już naliczy się 9 zł.

K: dobrze

(...)

S: Dobrze, ja podsumuję, umowa jest zawsze umową na czas nieokreślony, zobowiązanie na 24 miesiące jest to zobowiązanie promocyjne (...), cena za główne usługi czyli telewizja, internet, telefon to będzie 60,97 zł, do tego doliczamy 10 zł za multiroom, bo ja tej ceny Panu nie zmieniam, ona zostaje na czas nieokreślony, tak jak obecnie i 2 zł za (...)i (...). Czyli będzie 72,97 zł.

Niezależnie od powyższego, w oparciu o materiały wewnętrzne oraz nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych Prezes Urzędu ustalił, że na żadnym etapie rozmowy konsument **nie jest pytany** o zgodę na aktywację usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” oraz związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. W przypadku wskazania przez konsumenta, że nie chce on korzystać z usługi oraz nie życzy sobie jej aktywacji konsultant informuje konsumenta, iż „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” stanowi integralny element oferty, a jego aktywacja następuje automatycznie. Ww. okoliczność potwierdzają fragmenty przykładowych rozmów telefonicznych.

→ **nagranie ***(załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r.).**

S: [4:40] (...) Miałbym dla Pani propozycję.

Mogę przygotować na 24 miesiące umowę. Telewizja cyfrowa zostałaby na tym samym poziomie, jeżeli pani odpowiada ten pakiet. Na dwa telewizory oczywiście, tak jak ma pani dzisiaj. Przyspieszymy Internet do (...). No i telefon zostawimy swobodnie (...). Za wszystko wtedy na 24 miesiące byłaby nowa umowa 94,99 zł brutto miesięcznie.

(...)

S: 91 zł, na 24 miesiące, umowa wejdzie w życie od dnia dzisiejszego i na adres mailowy otrzyma pani potwierdzeni zawarcia tej umowy. W ciągu 2 dni przyjdzie ten mail i tam w tej wiadomości będzie przycisk „Potwierdź”. (...)

K: I 91 zł? Jesteśmy umówieni, bo to się nagrywa.

S: Tak, oczywiście, tak będzie.

(...)

S: Ja jeszcze tylko dopowiem, w ramach umowy na 1 miesiąc czasu jest taki pakiet antywirusowy na próbę, gdzie Pani (...).

K: Nie dziękuję,

(...)

K: Ja nie chcę potem jeździć i odwracać nic, zamam te sprawy.

S: Dobrze, to trzeba będzie zadzwonić żeby to odmówić jeszcze, bo ja w tym momencie nie mogę tego zaznaczyć w żaden sposób. Więc jak przyjdzie do Pani ten mail z potwierdzeniem, to w tym samym dniu albo na drugi i powie Pani że nie chce pani tego antywirusa.

K: A do kogo ja mam zadzwonić?

S: Na infolinię. Ktokolwiek odbierze telefon, po prostu do konsultanta.

K: Czy pan mówi prawdę, że pan nie może tego odmówić od razu? (...) Bo ja miałam tak samo z telefonem komórkowym i się okazało, że można się było odmówić.

S: Tak, tu też można odmówić, tylko ja nie mogę tego zrobić na tym etapie dzisiaj, bo umowa dopiero wejdzie w życie ja ją dopiero aktywuję, więc ja nie mogę tego zrobić

niestety. Więc my możemy to zrobić na podstawie zgłoszenia klienta, a to zgłoszenie może być dopiero po akceptacji umowy.

K: (...) wiecznie jakiś problem. Ja to tak nie lubię (...), że coś komuś na siłę wciska.

S: No teraz wszędzie tak wyglądają te umowy.

(...)

K: No to na tej umowie nie można napisać, że klient rezygnuje z tego?

S: No nie właśnie umowa jest skonstruowana w ten sposób że klient może z tego zrezygnować po akceptacji umowy w ciągu miesiąca czasu

(...)

K: Dobra, no jak tak trzeba. Czyli tak, jak dostanę maila to już od razu mogę dzwonić i odmawiać? (...) Żebym ja nie miała potem problemu.

S: Nie, nie będzie problemu.

K: To co pan mi wciska teraz, że co to jest? (...)

S: To jest pakiet antywirusowy.

K: Ale na co mi ten pakiet? Do czego? Ja mam w Internecie pakiet swój.

S: Pani ma, tak?

K: No oczywiście.

K: Dwa przecież nie mogą być.

S: No nie mogą, ma Pani rację.

S: Tylko że to jest po to (...), bo my nie wiemy, czy go Pani ma czy go nie ma.

K: No to ja tłumaczę, że ja mam i ja nie potrzebuję.

S: Ja rozumiem, ale ma pani wybór, czy chce nasz czy inny. Jak Pani nie chce naszego, to Pani zgłasza, że jednak nie chce naszego.

K: No nie chcę, bo mam, przecież nie mogę mieć dwóch.

S: Dlatego to jest na miesiąc na próbę, żeby sobie go Pani sprawdziła i zobaczyła, czy bardziej odpowiada Pani nasz, czy nie.

K: A jaki macie ten pakiet?

S: (...) firma F Secure.

(...)

S: Jeśli Pani wie, że nie chce, bo ma pani swój, to niech pani zadzwoni i powie, że go nie chce.

S: (...) Naprawdę proszę się nie martwić, będzie pani mogła zrezygnować w każdym momencie. Tylko, że ja nie mam możliwości na tym etapie tego zaznaczenia.

K: Dobrze, ja mówię dobrze, ale się na niego nie zgadzam.

S: No rozumiem. No to trzeba będzie zgłosić po akceptacji. Tak jak przyjdzie mail, to pani dzwoni do nas i powie Pani, że chce odłączyć pakiet antywirusowy.

K: Dobrze.

→ **nagranie nr „*****” (załącznik nr 15 do pisma Spółki z dnia 15 lipca 2019 r.)**

[4:10]: S: Ogólnie promocje ma Pan na dwa lata (...). Przez dwa lata Pan płaci (...) zł miesięcznie za (...)i za (...) mega. Od dzisiaj byłaby zmiana pakietów. Są też tak zwane usługi na próbę. Te samo co ostatnio. Nie wiem, czy się Pan (...)

K: Coś tam słyszałem (...)

S: Kojarzy Pan. (...) To się Panu i tak, to się Panu włączy (...)

K: To bym musiał się pokazać pod koniec miesiąca (...)

S: W ciągu miesiąca, tak.

K: Nie, niech Pan to odrzuca.

S: Ale i to się tak włączy. Jakby się dało, to bym nawet Panu o tym nie mówił. Ale musiałby Pan (...) zapamiętać (...) żeby pod koniec miesiąca do nas zadzwonić.

K: Albo podjechać tam do UPC (...)

S: Albo zadzwonić i poprosić o odłączenie tych pakietów na próbę. To jest telewizja (...)i Pakiet Bezpieczeństwa. To bym prosił żeby (...) to zapamiętać, no bo to jest ważne dla Pana.

K: Pod koniec marca?

S: *Pod koniec marca, tak jest. Przed końcem marca żeby to odłączyć.*
(...)

Po podsumowaniu rozmowy konsultant pyta konsumenta o to, czy akceptuje on warunki przedstawionej mu oferty. Jednocześnie podczas rozmowy telefonicznej konsument jest informowany o tym, iż po jej zakończeniu otrzyma potwierdzenie ustalonych warunków umowy. Konsultant wskazuje ponadto konsumentowi, iż aby doszło do zawarcia umowy konieczne jest zatwierdzenie ww. warunków umowy, czego konsument może dokonać np. poprzez kliknięcie przycisku „Potwierdź” w wiadomości elektronicznej otrzymanej od Spółki.

Dowód: załącznik nr 16 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r., („*****
*****” - wersja obowiązująca na dzień 18 września 2017 r.), str. 52; załącznik nr 7 do pisma Spółki z dnia 31 stycznia 2018 r.; załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r. („*****” - wersja obowiązująca na dzień 19 października 2018 r.); załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r. (płyta CD); pismo Spółki z dnia 19 października 2018 r., str. 6.

W związku z ustaleniem warunków umowy podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej konsumentowi przekazywane jest stosowne potwierdzenie. Na podstawie przykładowych egzemplarzy potwierdzeń przekazywanych konsumentom drogą elektroniczną Prezes Urzędu ustalił, że w ramach potwierdzenia warunków umowy konsumentowi prezentowane jest zestawienie usług wchodzących w skład umowy wraz z związanymi z nimi opłatami. Wymienione usługi podzielone są na dwie kategorie: „zamówione usługi” oraz „usługi przyznane na próbę”, w ramach którego wskazana jest usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” oraz zamieszczona informacja:

Na dobry początek przygotowaliśmy dla Ciebie usługę na próbę. Testuj ją przez miesiąc za darmo, potem możesz z niej zrezygnować. Będzie nam jednak niezwykle miło, jeśli zdecydujesz się korzystać z nich również po okresie próbnym.

W ramach potwierdzenia konsumentowi przekazywana jest także dokumentacja umowna, w tym regulamin promocji, w oparciu o który konsument zawarł umowę ze Spółką (szczegółowe ustalenia na temat informacji zamieszczonych w regulaminie promocji zostały zamieszczone na str. 24-25 decyzji).

Dowód: załącznik nr 29, 30 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r.; załącznik nr 6 do pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r.; pismo Spółki z dnia 19 października 2018 r., str. 6.

Prezes Urzędu ustalił, iż akceptacja oferty odbywa się poprzez kliknięcie przez konsumenta przycisku „Potwierdź” zamieszczonego w wiadomości email, podpisanie i odesłanie dokumentacji przekazanej konsumentowi pocztą tradycyjną lub poprzez podpisanie umowy dostarczonej przez technika instalującego usługi w lokalu konsumenta. W egzemplarzu „Umowy o świadczenie usług” zamieszczone jest wówczas zestawienie świadczonych przez UPC Polska usług, a informacja o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” jest zawarta w kategorii „Usługi przyznane na próbę”.

Dowód: pismo Spółki z dnia 18 września 2017 r., str. 7-8; załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., płyta CD, folder 3.

Sposób aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem strony internetowej

Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem serwisu internetowego informacja o przyznaniu usługi na próbę w postaci „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” jest zamieszczana przez Spółkę w dokumentacji umownej dostępnej dla konsumenta podczas zamawiania usługi.

Przeglądając ofertę na stronie internetowej UPC Polska, konsument widzi zestawienie ofert (pakietów), spośród których może wybrać ten, który go zainteresuje. W zestawieniu konsument może znaleźć informację na temat ceny wybranego pakietu oraz usług, które wchodzi w jego skład. Wśród nich **nie znajdują się** informacje o konieczności aktywowania „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” ani związanych z nim opłatach.

W celu zapoznania się ze szczegółami danej oferty konsument może kliknąć w przycisk „Dowiedz się więcej”, skąd zostaje przekierowany na stronę dotyczącą wybranego pakietu. Na ww. stronie konsumentowi ponownie prezentowana jest cena pakietu oraz informacja o tym, co konsument otrzymuje w ramach pakietu („Co otrzymujesz?”) wraz z opisem usług wchodzących w jego skład. W powyższych informacjach **brak jest informacji** o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” oraz związanej z nim opłacie. Usługa nie jest ponadto wymieniona wśród usług dodatkowych (sekcja „Dobierz dodatkowe usługi do wybranego pakietu”), spośród których konsument może wybrać dowolne pozycje. Wzmianka o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” pojawia się dopiero w dolnej części strony w sekcji „Zasady i korzyści”, po rozwinięciu nagłówka „Usługi dodatkowe”, przy którym zamieszczony jest opis usługi „Nowy Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Jednocześnie w ww. opisie brak jest informacji o tym, iż aktywacja pakietu jest obowiązkowa, a brak rezygnacji z pakietu w okresie próby będzie wiązał się z koniecznością ponoszenia przez konsumenta opłat. Informację tę konsument może znaleźć dopiero, klikając odnośnik przekierowujący do regulaminu promocji, który jest zamieszczony w sekcji „Zasady i korzyści” w podsekcji „Regulaminu” (szczegółowe ustalenia na temat informacji zamieszczonych w regulaminie promocji zostały zamieszczone na str. 24-25 decyzji).

Dowód: załącznik nr 4 do pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r., zrzuty 1C i 1E; protokół Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2019 r.; protokół Prezesa Urzędu z dnia 8 grudnia 2020 r.

W celu zawarcia umowy konsument musi przejść do kolejnego kroku i kliknąć przycisk „Wybieram” oraz uzupełnić wyświetlony mu formularz online. Obok formularza zamieszczone jest zestawienie o nazwie „Twoje usługi”, w którym znajdują się informacje dotyczące wybranych przez konsumenta usług oraz przyznanych mu ulg. Wśród nich **brak jest** jednak informacji o aktywacji „Pakietu Bezpieczeństwa UPC”

Podobne zestawienie jest wyświetlane konsumentowi w kolejnym kroku zawierania umowy, tj. w „Podsumowaniu”. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki na tym etapie informację w przedmiocie aktywacji usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” konsument może uzyskać poprzez kliknięcie w odnośnik o nazwie „Dokumenty związane z umową”, a następnie zapoznanie się z treścią regulaminu promocji (szczegółowe ustalenia na temat informacji zamieszczonych w regulaminie promocji zostały zamieszczone na str. 24-25 decyzji). Na tym etapie składania zamówienia poprzez stronę internetową konsumentowi - w sekcji „Dodatkowe informacje” - wyświetlana jest także informacja o możliwości i sposobie rezygnacji z usługi.

Dowód: załącznik nr 4 do pisma Spółki z dnia 19 października 2018 r., zrzuty 1C i 1E.

Prezes Urzędu ustalił, że składając zamówienie na usługi, konsument potwierdza, że zapoznał się ze wszystkimi dokumentami dołączonymi do zamówienia, w tym z regulaminem promocji. Następnie konsument otrzymuje potwierdzenie, którego treść jest analogiczna do treści potwierdzenia przekazywanego konsumentowi w związku z ustaleniem warunków umowy przez telefon (por. str. 22 decyzji).

Dowód: załącznik 23 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r.; pismo Spółki z dnia 19 października 2018 r., str. 5-6.

Sposób aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w przypadku zawierania umowy w salonie stacjonarnym

Zgodnie z rozdziałem II, § 4 Regulaminu świadczenia usług przez UPC Polska Sp. z o.o. Spółka umożliwi konsumentom zawarcie umowy w lokalu przedsiębiorstwa, tj. w salonie stacjonarnym.

Dowód: załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., płyta CD, folder 3.

Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku zawarcia umowy w stacjonarnym salonie sprzedaży UPC usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest aktywowana na podobnych zasadach jak w przypadku kanału sprzedaży telefonicznej oraz kanału online.

Zgodnie z przekazanym przez Spółkę skrypsem sprzedażowym pracownik w stacjonarnym salonie sprzedaży ma obowiązek poinformowania konsumenta o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC”. Wśród informacji udzielanych konsumentowi powinna znaleźć się informacja o warunkach świadczenia ww. usługi (okres próby, naliczana opłata abonamentowa oraz brak okresu zobowiązania), a także o możliwości i sposobie rezygnacji z usługi. Jednocześnie informacja o przyznaniu usługi „na próbę” jest zamieszczona w zestawieniu zamieszczonym w egzemplarzu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej przez konsumenta ze Spółką.

Informację o tym, iż zawarcie umowy dotyczącej dostępu do Internetu wiąże się z możliwością ponoszenia dodatkowej płatności konsument może także odnaleźć w materiałach marketingowych dostępnych m.in. w stacjonarnych salonach sprzedaży. Na podstawie materiałów marketingowych przekazanych przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, iż - w przeciwieństwie do sposobu prezentacji na stronie internetowej Spółki - informacja o „Pakiecie Bezpieczeństwa” pojawia się w głównym zestawieniu pakietów oferowanych konsumentowi. Konsument jest informowany o powyższym w postaci następującego wyrażenia „Antywirus 1 mies. w prezencie” z odesłaniem w postaci przypisu do informacji „potem 9 zł/mies. za antywirus”. W omawianym zestawieniu brak jest informacji o konieczności złożenia odpowiedniej rezygnacji w przypadku braku chęci skorzystania ww. „prezentu” i związanych z nim opłat. Podobnie jak w przypadku prezentacji oferty na strony internetowej UPC Polska opłata za usługę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” **nie jest wliczona** w kwotę abonamentu przypisanego do konkretnej oferty zawartej w zestawieniu.

Dowód: dokumenty „***” oraz „*****” stanowiące załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2020 r. (płyta CD, folder 5 oraz 7).**

Na podstawie wyjaśnień Spółki oraz skryptów stosowanych przez UPC Polska Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku wyboru przez konsumenta oferty promocyjnej dotyczącej usługi dostępu do Internetu konsumentowi **nie jest zadawane** oddzielne pytanie dotyczące wyrażenia przez konsumenta zgody na aktywację usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” i związane z nią opłaty, a usługa jest aktywowana przez Spółkę w przypadku wyrażenia przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy na przedstawionych mu warunkach. Na etapie zawarcia umowy konsument nie dysponuje także możliwością rezygnacji z ww. usługi dodatkowej. Zawarcie umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu bez jednoczesnego aktywowania usługi jest możliwe jedynie na warunkach standardowych.

Dowód: pismo Spółki z dnia 7 grudnia 2020 r.

Dokumentacja umowna przekazywana konsumentom w związku z zawarciem umowy

Jak wskazano powyżej, informacja o Pakiecie Bezpieczeństwa jest uwzględniana przez Spółkę w dokumentacji umownej przekazywanej konsumentom w związku z zawarciem umowy. Informację tę konsument może znaleźć w potwierdzeniu warunków umowy przesyłanym mu pocztą elektroniczną lub tradycyjną bądź w egzemplarzu „Umowy o świadczenie usług”.

Każdorazowo informacje o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” mieszczą się ponadto w regulaminie promocji stanowiącym załącznik do ww. potwierdzenia/umowy.

W ww. dokumencie konsument może znaleźć informacje o przyznaniu „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” na próbę, o wysokości opłat, jakie konsument zobowiązany jest uiszczać po okresie próby oraz o możliwości i sposobach rezygnacji z ww. usługi dodatkowej.

Informacja o Pakiecie Bezpieczeństwa jest uwzględniona w kategorii nr I „Co otrzymujesz”, a także w dalszej części regulaminu w sekcji III „Opłaty abonamentowe za usługi przyznane na próbę”, gdzie konsument jest informowany o cenie, jaką będzie zobowiązany zapłacić po zakończeniu darmowego okresu próby. Opłaty za usługi takie jak: usługa dostępu do Internetu lub telewizji są natomiast prezentowane w odrębnym punkcie (sekcja II - „Twoje opłaty abonamentowe”).

Ponadto informacja o ww. usłudze dodatkowej zamieszczana jest w części „Dodatkowe informacje”, w której zamieszczony jest następujący opis.

→ *Możliwość oraz sposób rezygnacji: Uczestnikowi Promocji przysługuje prawo do złożenia rezygnacji z Usługi Pakiet Bezpieczeństwa UPC w dowolnym momencie korzystania z Usługi. Oświadczenie o rezygnacji z przedmiotowej Usługi należy złożyć drogą elektroniczną na www.upc.pl/kontakt lub telefonicznie pod numerem 813 813 13 lub w Salonie Sprzedaży. Zaprzestanie świadczenia Usługi nastąpi z chwilą doręczenia rezygnacji.*

Wśród dokumentacji umownej przekazywanej konsumentom nie znajduje się natomiast regulamin dotyczący zasad świadczenia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” (por. str. 11-12 decyzji).

Dowód: załączniki nr 1 i 2 do pisma Spółki z dnia 8 lipca 2019 r.; załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., płyta CD, folder 3.

Rezygnacja z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”

Na podstawie wyjaśnień Spółki oraz nagrań rozmów sprzedażowych Prezes Urzędu ustalił, że **zamawiając usługę dostępu do Internetu konsument nie może zrezygnować z usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”**. Zawarcie umowy wiąże się bowiem z automatyczną aktywacją ww. usługi. Rezygnacja z usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest natomiast możliwa w trakcie obowiązywania umowy, w każdym momencie jej trwania, a konsument nie musi oczekiwać do zakończenia okresu próby aby jej dokonać.

→ **nagranie *** 10.06.2019 18.15-18.25** (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r.)

(...) S:[7:04]: *Jedna tylko taka krótka informacja odnośnie „Pakietu Bezpieczeństwa”. Każdy klient, który się na nowo podłącza, na start otrzymuje od nas takie oprogramowanie antywirusowe. Ono się nazywa F Secure.*

K: *Ja wiem, przerwę panu, od razu Pan to wyłączy.*

S: *Nie mogę, nie mogę tego wyłączyć, dopiero jak się zainstalują usługi. To trzeba to zaznaczyć. (...)*

→ **nagranie ***_10.06.2019_11.50-12:00** (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r.)

S: [8: 53]: *Podsumowując, nowa umowa na 24 miesiące, główny pakiet telewizyjny zostaje (...), Pani ma jeszcze ten drugi dekoder, w tym jest prędkość Internetu do (...) i jest tutaj mega sport i my prime i kwota abonamentu za wszystko to jest kwota 139,98 i jest to kwota z fakturą elektroniczną bez pakietu bezpieczeństwa i umowa na 24 miesiące i to jest tak, ja (...) teraz pani podpinam to nowe zobowiązanie i do 48 godzin na oficjalnego maila dostanie pani potwierdzenie i tam trzeba będzie kliknąć potwierdź i tutaj uczulam, że właśnie jeżeli pani nie chce korzystać z pakietu bezpieczeństwa*

ponieważ on jest bezpłatny przez 1 msc to trzeba zadzwonić za kilka dni na infolinię i ew. powiedzieć, że pani rezygnuje z pakietu bezpieczeństwa; jeżeli pani nie zrobi tego to od 2 msc dojdzie 9 zł za pakiet bezpieczeństwa

K: A to nie można od razu tego?

S: Niestety nie mam możliwości ponieważ to można odłączyć wtedy kiedy się podłączy w nowej umowie, a nowa umowa musi się przetworzyć w ciągu 24 godzin, więc np. można pojutrze.

K: No dobrze, tylko do Państwa się nie można dodzwonić, ja pół godziny będę wisieć na słuchawce.

S: Ew, jeżeli pani chce to mogę oddzwonić w czwartek, jeśli pani będzie pod numerem i wtedy pani zadecyduje czy pani chce, czy nie.

Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że rezygnacja z usługi na próbę może zostać złożona:

- poprzez przekazanie informacji o rezygnacji z usług przez konsumenta w formie pisemnej (wysłanie oświadczenia na dedykowany adres Spółki - ul. Murckowska 14c, 40-265 Katowice),
- poprzez rezygnację w salonie UPC,
- w formie elektronicznej poprzez dedykowany temu formularz elektroniczny, dostępny na stronie internetowej www.upc.pl oraz w zakładce w platformie „Moje UPC”,
- przez telefon poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

Dowód: pismo Spółki z dnia 19 października 2018 r., str. 7-11; pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 11; pismo Spółki z dnia 7 grudnia 2020 r.

Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu informacja o możliwości i sposobie rezygnacji z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” na powyższych zasadach jest udzielana przez konsultanta na etapie podsumowania rozmowy sprzedażowej.

Jednocześnie, na podstawie analizy rozmów sprzedażowych, ustalono, że część konsultantów oferuje możliwość wyłączenia przez nich usługi. W przypadku wskazania przez konsumenta, iż chce on od razu zrezygnować z „Pakietu Bezpieczeństwa UPC”, konsultant zobowiązuje się wówczas do samodzielnej dezaktywacji usługi. Na podstawie nagrań oraz potwierdzeń warunków umowy przekazanych przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że ww. deklaracja konsultanta pozostaje bez wpływu na treść potwierdzenia warunków umowy przekazywanego konsumentowi, w którym „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” widnieje jako usługa na próbę. O powyższym świadczą następujące nagrania:

- **nagranie nr ***_2017-01-20 godz 09.05 (załącznik nr 15 do pisma Spółki z dnia 15 lipca 2019 r.)**

S: (...) Wie Pani, że jest to umowa 24 miesięczna. Gwarancja ceny jest na ten okres.

(...)

S: Są dwa pakiety na próbę i ten pakiet ogólnie jest (...) zł droższy. Każdy klient je dostaje w nowej umowie. Pierwszy z tych pakietów rozkodowany pełen pakiet telewizji (...) i ten pakiet ogólnie jest o (...) zł droższy (...)

K: Nie, nie, nie (...) z góry rezygnuję. (...) proszę od razu już, nie.

S: (...) Ja mogę oczywiście przyjąć od Pani taką deklarację, że (...) Pani nie będzie z tego korzystać. I ja mogę za Panią to odłączyć. Tylko w potwierdzeniu musi to Pani dostać, bo to jest nierozłączna część promocji (...)

K: Rozumiem, i muszę z tego zrezygnować dodatkowo?

S: Normalnie procedura mówi o tym że 14 dni ma Pani na odstąpienie (...), potem między 14 a 30 dniem prosimy klientów o telefon odnośnie tego pakietu telewizji i „Pakietu Bezpieczeństwa”, bo „Pakiet Bezpieczeństwa” też jest dodany na próbę.

(...)

S: A ten pakiet telewizji (...) albo Pani do nas sama zadzwoni między 14 a 30 dniem albo ewentualnie mam ja o tym pamiętać.

→ nagranie 03.07.2017, ***** (załącznik nr 26 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r.)

S: [10:25] (...) do pierwszego okresu dostanie Pan w gratisie taki „Pakiet Bezpieczeństwa” jeżeli chodzi o Internet, zapomniałem Panu o tym powiedzieć. Przez pierwszy miesiąc ma Pan darmowy antywirus. Jeśli Pan chciałby skorzystać to może Pan go zainstalować na trzech dowolnych urządzeniach. (...)

K: Znaczy ja mam swój. (...)

S: To nie będzie potrzebny?

K: Nie będzie (...)

S: To ja w takim razie (...). Przez pierwszy miesiąc on jest darmowo, on będzie widniał na fakturze, ale ja zrobię zlecenie żeby on od kolejnego miesiąca był wyłączony (...) żeby nie było dodatkowych opłat. Ja tutaj skieruję do działu, żeby to od razu było wyłączone.

→ nagranie „*****” (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r.)

S: [5:44] W ramach tej promocji otrzymuje od nas Pan antywirus, on jest przez pierwszy miesiąc bezpłatny, później odpłatny 9 zł.

K: Wolalbym go nie otrzymywać. Usunąć.

S: Na maila otrzymają państwo potwierdzenie przedłużenia promocji. W tym potwierdzeniu pojawi się na pewno ten antywirus. Ze względu na to, że regulamin wysyłamy do każdego klienta ten sam, on musi mieć tam swoje miejsce, ale ja gwarantuję, że zostanie usunięty.

K: Rozumiem, czyli bez antywirusa, nie muszę dezaktywować po miesiącu.

Na podstawie nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych oraz reklamacji kierowanych do Spółki Prezes Urzędu ustalił ponadto, iż w praktyce UPC Polska zdarzają się przypadki pobierania płatności za usługę dodatkową „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” pomimo złożenia przez konsultanta deklaracji o dezaktywacji usługi (por. reklamacja złożona drogą telefoniczną dnia 3 lutego 2020 r. „*****” oraz nagranie „*****” _08.11.2018).

Dowód: pismo Spółki z dnia 19 października 2018 r., str. 8; załącznik do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r. (nagrania i potwierdzenia); załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r. (foldery 8-9), załącznik nr 3 do pisma Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., płyta CD, folder 11.

Prezes Urzędu ustalił, że powyższe działania konsultantów należy traktować w kategorii „błędu ludzkiego”, nie zaś praktyki spółki. W toku postępowania UPC Polska oświadczyła bowiem, że ***** . Spółka wskazała ponadto, iż ***** ” *****”

Dowód: str. 17 pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r.

Prezes Urzędu ustalił, że informacja o możliwości rezygnacji z ww. usługi zamieszczana jest w treści potwierdzeń elektronicznych przekazywanych konsumentom w związku z ustaleniem warunków umowy podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej lub w związku z zawarciem umowy za pośrednictwem strony internetowej (por. str. 22-23 decyzji). Informację tę konsument może znaleźć także w regulaminie promocji składającym się na dokumentację umowną przekazywaną konsumentom.

Dowód: załącznik nr 29, 30 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r.; załącznik 23 do pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r.; załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., płyta CD, folder 3.

Informacja o możliwości rezygnacji z usług dodatkowych na próbę widnieje także w platformie Moje UPC, która jest aktywna dla konsumenta po zawarciu umowy. Klient może ponadto uzyskać informację na temat sposobu dezaktywacji usług dodatkowych na próbę, kontaktując się w tej sprawie z telefonicznym Biurem Obsługi Klienta lub poprzez kontakt z konsultantem w ramach chatu online, dostępnego na stronie www.upc.pl.

Dowód: pismo Spółki z dnia 19 października 2019 r., str. 9; pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 9.

Informacje przekazywane konsumentom w okresie próby

Prezes Urzędu ustalił, że od ***** r. - w przypadku zawierania umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu z wykorzystaniem telefonu - UPC Polska stosuje specjalną formę komunikacji mailowej dotyczącej usług na próbę. W ramach ww. komunikacji konsument otrzymuje dwie wiadomości e-mail. Pierwsza wiadomość, w której znajduje się informacja o okresie testowym, wysyłana jest na początku okresu próby (w ciągu ***** od instalacji usług). W ww. wiadomości znajduje się informacja o okresie testowym, w którym UPC Polska zachęca do instalacji programu antywirusowego. W treści e-maila brak jest informacji o cenie usługi i możliwości rezygnacji z „Pakietu Bezpieczeństwa”. Zapoznając się z treścią ww. wiadomości, konsument może kliknąć przycisk „Dowiedz się więcej”, który kieruje konsumenta do dedykowanej strony z szczegółowymi informacjami na temat ww. usługi.

Druga wiadomość jest natomiast wysyłana przed zakończeniem próby (od *** do ***** przed zakończeniem okresu próby). W ww. wiadomości Spółka przypomina o zbliżającym się końcu okresu próby i dodatkowo zachęca do instalacji „Pakietu Bezpieczeństwa UPC”. W ramach wiadomości Spółka prezentuje również cenę pakietu oraz informację o możliwości rezygnacji. Podobnie jak w przypadku pierwszej wiadomości konsument może znaleźć dodatkowe informacje w zakresie ww. usługi, klikając w przycisk „Dowiedz się więcej”.

Powyższe wiadomości są wysłane również konsumentom, którzy zawarli umowę z wykorzystaniem strony internetowej.

Dowód: pismo Spółki z dnia 19 października 2018, str. 9; pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 9-10.

Opłaty z tytułu świadczenia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”

Naliczanie opłat

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż zasadą jest, że w razie braku rezygnacji z „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” przez konsumenta - po zakończeniu okresu próby - Spółka pobiera opłaty z tytułu świadczenia usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Wyjątek w tym zakresie stanowi przypadek, w którym konsument zawarł umowę online i w okresie próby nie dokonał instalacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. W takiej sytuacji Spółka nie pobiera opłat z tytułu świadczenia ww. usługi także wtedy, gdy konsument nie dezaktywował usługi w okresie próby.

Dowód: pismo Spółki z dnia 8 lipca 2019 r., str. 3; załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., płyta CD, folder 7.

Dokonanie instalacji w trakcie trwania okresu próby ma wpływ na sytuację konsumenta w przypadku zawarcia przez niego umowy z wykorzystaniem strony internetowej. Na podstawie wyjaśnień i materiałów przekazanych przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że w sytuacji, w której konsument nie zainstaluje usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w okresie próby, usługa ta jest

automatycznie odłączana od konta konsumenta, zanim rozpocznie się płatny okres korzystania z niej. W związku z tym konsument po automatycznym odłączeniu usługi nie ponosi opłat z tego tytułu. Opłaty są natomiast ponoszone przez konsumenta w sytuacji, gdy w okresie próby zainstalował on program antywirusowy dostarczany przez Spółkę w ramach „Pakietu Bezpieczeństwa UPC”.

Jednocześnie Spółka zastrzegła, że w związku z systemem płatności stosowanym przez Spółkę możliwe są sytuacje, w których na rozliczeniu za dany miesiąc kalendarzowy, w którym nastąpiło automatyczne odłączenie usługi znajduje się częściowa opłata za ww. usługę (tzw. „*****”). Na podstawie wyjaśnień Spółki oraz przykładowych faktur przekazanych przez UPC Polska Prezes Urzędu ustalił, że ww. przedmiotowe naliczenia są automatycznie korygowane na korzyść konsumentów w tej samej lub kolejnej fakturze.

W toku postępowania ustalono, że instrument automatycznego odłączania usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” przed końcem okresu próby w przypadku konsumentów, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych online oraz nie dokonali instalacji „Pakietu Bezpieczeństwa UPC”, został wdrożony w dniu ***** r. Oznacza to, że w okresie od ***** r. do ***** r. opłaty za ww. usługę były pobierane przez UPC Polska także w przypadku, gdy konsument nie zrezygnował z „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” w okresie próby.

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 9; pismo Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., str. 7.

Długość okresu próby oraz wysokość opłat

Analiza materiałów przekazanych przez Spółkę wskazuje, że długość okresu próby jest uzależniona od warunków określonych w regulaminie promocji, stanowiącym część umowy i może trwać od 1 do 6 miesięcy lub cały okres trwania umowy.

Przykładowo zgodnie z regulaminem „Warunki promocji ‘Twój Happy Home X (2017-1)’ stanowiące część Umowy Abonenckiej” okres bezpłatnego korzystania z ww. usługi wynosił jeden miesiąc. Na podstawie promocji „Darmowe Wakacje II (2017-1)” konsument mógł bezpłatnie korzystać z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” przez 3 miesiące. Zgodnie natomiast z postanowieniami „Szybcy Internetowi 750 z bonusem i HBO GO w prezencie na 6 miesięcy (2020-1)” Spółka była uprawniona do pobierania płatności za ww. usługę dodatkową od 7 miesiąca.

Analiza danych liczbowych przekazanych przez Spółkę wykazała, że w przypadku zdecydowanej większości ofert promocyjnych (** na **** ofert) okres bezpłatnej próby dla usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” wynosił lub wynosi 1 miesiąc.

Dowód: załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 22 października 2019 r.; załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., folder 9-10.

W oparciu o wyjaśnienia oraz materiały przekazane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że koszt usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” po zakończeniu okresu próbnego wynosi 9 zł miesięcznie. Ww. opłata stanowi tzw. „opłatę abonamentową w promocji”, podczas gdy „opłata abonamentowa bez promocji” wynosi 19 zł.

Na podstawie wzorców umownych Prezes Urzędu ustalił, że koszt usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” po zakończeniu okresu próbnego wynosi 9 zł miesięcznie. Ww. opłata stanowi tzw. „opłatę abonamentową w promocji”, podczas gdy „opłata abonamentowa bez promocji” wynosi 19 zł.

Z przekazanych wzorców umownych wynika, iż ww. opłata nie jest uwzględniona w stałej, cyklicznej opłacie abonamentowej za korzystanie z usług telekomunikacyjnych, które są zamieszczone w pkt II regulaminu promocji w rubryce o nazwie „Twoje opłaty abonamentowe”.

Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w I połowie 2020 r. przychód z tytułu świadczenia konsumentom usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” wyniósł ***** zł.

Przychód uzyskany przez Spółkę w I połowie 2020 r. z tytułu świadczenia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w ciągu 3 pierwszych miesięcy po jej aktywowaniu konsumentowi w związku z zawarciem lub zmianą warunków umowy (nie wliczając miesiąca, w którym usługa jest świadczona nieodpłatnie) wyniósł ***** zł, natomiast przychód uzyskany przez UPC w 2019 r. z tytułu świadczenia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w ciągu 3 pierwszych miesięcy po jej aktywowaniu konsumentowi w związku z zawarciem lub zmianą warunków umowy (nie wliczając miesiąca, w którym usługa jest świadczona nieodpłatnie) wyniósł ***** zł.

Dowód: załączniki nr 1-2 do pisma Spółki z dnia 8 lipca 2019 r.; oraz załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 22 października 2019 r., płyta CD; załącznik nr do pisma Spółki z dnia 28 października 2019 r., płyta CD; pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 18; załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 21 września 2020 r., płyta CD, folder 3, pismo Spółki z dnia 3 listopada 2020 r.

Reklamacje konsumentów dotyczące usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”

Z przekazanych przez Spółkę materiałów wynika, iż aktywacja usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest przedmiotem licznych reklamacji kierowanych przez konsumentów do Spółki. Poniżej zamieszczona została tabela obrazująca liczbę reklamacji złożonych w związku z usługą dodatkową na próbę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w wybranych okresach czasowych.

Wybrany okres	Liczba reklamacji ogółem	Liczba reklamacji rozpatrzonych pozytywnie lub częściowo pozytywnie	Liczba reklamacji rozpatrzonych negatywnie
Reklamacje złożone przez konsumentów w okresie: lipiec 2018 r. - sierpień 2018 r.	***	***	***
Reklamacje złożone przez konsumentów w okresie: 17 kwietnia 2019 r. - 17 czerwca 2019 r.	***	***	***
Reklamacje złożone w okresie listopad - grudzień 2019 r.	***	***	***
Reklamacje złożone w okresie styczeń - luty 2020 r.	***	***	***

Dowód: pismo Spółki z dnia 22 października 2018 r., str. 3; pismo Spółki z dnia 15 lipca 2019 r., str. 2; pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 15; pismo Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., str. 11.

W kierowanych do Spółki reklamacjach konsumenci podkreślają między innymi, że pomimo braku wyrażenia zgody na aktywację usługi na próbę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” zostali obciążeni kosztami z tytułu jej świadczenia przez UPC. Z reklamacji wynika ponadto, iż część konsumentów nie była świadoma aktywacji ww. usługi dodatkowej, a o jej istnieniu dowiadawali się po otrzymaniu informacji o niedopłacie należności wobec Spółki.

Poniżej zamieszczone zostały przykładowe fragmenty reklamacji złożonych przez konsumentów w związku z aktywacją usługi Pakiet Bezpieczeństwa UPC (por. załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 22 października 2018 r., płyta CD, folder „Odpowiedź na pkt 6a Wezwania”).

Zgłoszenie konsumenta nr ***** (reklamacja ustna złożona 25.07.2018 - rozpatrzona negatywnie)

Opis zgłoszenia:

Pani zawierając ostatnią umowę telefonicznie nie została powiadomiona o opłacie za pakiet bezpieczeństwa. Miała ustawiony stały przelew.

Niedopłatę zauważyła w momencie kiedy otrzymała informację o niedopłacie i dlatego dopiero teraz zgłasza się z tą sprawą.

Zgłoszenie konsumenta nr ***** (reklamacja ustna złożona 11.07.2018 - rozpatrzona negatywnie)

Opis zgłoszenia:

Klient zgłasza reklamację w związku z pobieraniem opłaty za pakiet bezpieczeństwa o którym nie został poinformowany. O takiej opłacie dowiedział się przy kolejnej zmianie umowy na usługi.

Oczekiwania Klienta:

zwrot w całości pobranych należności za pakiet bezpieczeństwa

Zgłoszenie konsumenta nr ***** (reklamacja ustna złożona 06.07.2018 - rozpatrzona pozytywnie)

Opis zgłoszenia:

Prośba o odsłuchanie rozmowy sprzedażowej, kl. nie wyrażał zgody na podłączenie pakietu bezpieczeństwa

Oczekiwania Klienta:

Korekta opłaty za pakiet bezpieczeństwa

Zgłoszenie konsumenta nr ***** (reklamacja złożona ustnie w dniu 02.08.2018 roku - rozpatrzona negatywnie)

Opis zgłoszenia:

Abonent nie zgadza się wysokością rachunków - ustalał kwotę abonamenty w wysokości 99,00 i takie rach. opłaca - nie zamawiał pakietu bezpieczeństwa. Sprawa miał być już wyjaśniona abonent zgłaszał to już - brak korekty na koncie.

Oczekiwania: *Wycofanie naliczeń za pakiet bezpieczeństwa - wyjaśnienie na jakiej podstawie był naliczony.*

Zgłoszenie konsumenta nr ***** (reklamacja złożona przez formularz kontaktowy w dniu 07.08.2018 roku - rozpatrzona pozytywnie)

Dzień dobry, przy zamówieniu usług w punkcie klienta na Al. Jana Pawła II w Warszawie, pracownik powiedział mi że usługa będzie kosztowała 129 zł. Wszystko się na dzień dzisiejszy zgadza oprócz że ja nie zyczyłem i nie zamówiłem jakiegokolwiek pakietu ubezpieczenia dodatkowego do systemu/komputera/urządzenia. Proszę to natychmiast zlikwidować i zwrócić koszty za usługę na kolejnej fakturze.(...)

Na brak świadomości konsumentów w zakresie aktywowanej przez Spółkę usługi na etapie zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz brak zainteresowania usługą ze strony konsumentów mogą wskazywać sygnały skierowane do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub do UPC Polska (dw. Urzędu) oraz zgłoszenia umieszczone przez konsumentów na forum internetowym UPC. O powyższym świadczą przykładowe cytaty (pisownia oryginalna).

Korespondencja elektroniczna ***** z dnia 9 stycznia 2019 r., RPW/1302/2019

Informacji o tym, że usługa zostanie automatycznie aktywowana nie ma nigdzie podczas zamawiania usługi. Jedyne miejsce, gdzie można coś znaleźć to (dla tego pakietu): <https://www.upc.pl/internet/kup-internet-bez-zobowiazania/150-bz/>. Według UPC zdanie "Co otrzymujesz" dotyczy się całej strony, a że jest zakładka "Pakiet bezpieczeństwa", to według nich jest wystarczającą informacją, co jest moim zdaniem błędnym założeniem. Nic na ten temat nie

jest napisane jak się kliknie np. "szczegóły oferty". Dodatkowo nic nie napisali, że usługa ta zostanie automatycznie przedłużona. Dzwoniłem kilka razy do UPC i wszyscy potwierdzili, że nie można zamówić internetu bez "Pakietu bezpieczeństwa UPC" (co zresztą bardzo starają się ukryć przed klientem).

Pismo ***z dnia 28 grudnia 2018 r., RPW/812/2019 P**

(...) W moim poczuciu Państwa działania polegające na naliczaniu konsumentom opłat za usługi, na które nigdy nie wyrazili zgody, nosi znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej naruszające zbiorowe interesy konsumentów. (...) Powinni Państwo jasno informować o warunkach i zasadach odpłatności za świadczone przez Państwa usługi, doręczać konsumentowi wszystkie dokumenty składające się według Państwa na umowę z konsumentami oraz umożliwić łatwą rezygnację z usług, których konsument nie zamawiał, a które zostały mu udostępnione „na próbę”, nieodpłatnie przez pierwszy miesiąc.

Pismo ***z dnia 29 sierpnia 2018 r., sygn. DOZIK-80-1152/18**

Firma ta bez uzgodnienia z klientami udostępnia obecnie np. przy przedłużaniu umów „na próbę” usługę Pakiet Bezpieczny Internet, która przez pierwszy miesiąc jest nieodpłatna, ale od drugiego miesiąca użytkownika kosztuje już 9,00 zł miesięcznie.

Zgłoszenie konsumenta z dnia 10 listopada 2017 r. umieszczone na forum UPC (por. załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2020 r.)

Ja zrezygnowałem przez chat, przysłała mi już nowa faktura i wszystko jest ok. Ale nie zmienia to faktu, że takie pomysły jak ten z pakietem bezpieczeństwa nie powinny mieć miejsca. Miałem 2 rozmowy z 2 różnymi przedstawicielami UPC przy podpisywaniu obecnej umowy, jeden z nich wogóle nie wspomniał o tej płatnej usłudze, przy drugiej rozmowie od razu zaznaczyłem, że tego nie chcę, ale niestety nie było takiej możliwości! Firma liczy, że ludzie zapomną (sam zapomniałem 2 lata temu) i kaska spłynie a nie każdemu chce się potem walczyć o zwrot, wiadomo, jak to wygląda w takich firmach z setkami tysięcy klientów.

W toku postępowania Spółka wskazała na stosowane przez UPC Polska rozwiązanie proklienckie polegające na ***** konsumenta (tzw. program „*****”). Zgodnie z zapewnieniami UPC Polska celem ww. programu jest podnoszenie „satisfakcji klientów poprzez skrócenie czasu obsługi i wyeliminowanie czasu oczekiwania na rozpatrzenie reklamacji”.

Z wyjaśnień oraz materiałów przekazanych przez Spółkę wynika, iż konsultant jest uprawniony do skorzystania z programu „*****” w przypadku kontaktu ze strony klienta (telefonicznie, pisemnie lub poprzez chat) z wnioskiem/reklamacją o odłączenie usługi aktywowanej *** *****

Prezes Urzędu ustalił, że program „*****” został rozpoczęty w ***** r., a pierwsze wykorzystanie programu w zakresie usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” odnotowano w ***** r. W toku postępowania ustalono, że *****

Stosowanie programu przez konsultantów Spółki potwierdzają przykładowe odpowiedzi udzielone na część reklamacji skierowanych do Spółki w związku z naliczeniem opłat za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Jednocześnie w oparciu o analizę ww. reklamacji Prezes Urzędu ustalił, że program nie jest stosowany wobec konsumentów, którzy nie spełnili wszystkich warunków omówionych powyżej. Przykładowo program „*****” nie został zastosowany przez Spółkę w sprawie reklamacji złożonej drogą elektroniczną dnia 11.01.2020 r. *****), której treść brzmiała:

„27 grudnia przedłużyliśmy umowę na usługi UPC.

Na ostatniej fakturze naliczona została opłata cząstkowa za tzw. Pakiet Bezpieczeństwa UPC w wysokości: 1,45 zł

Ta usługa w pierwszym miesiącu miała być za 0 zł.

Opłata w wysokości 9 zł miała być dopiero naliczana od drugiego miesiąca umowy.

Proszę wycofać tą opłatę.”

Zapytana o przyczyny powyższego Spółka wskazała, że ww. reklamacja „została rozpatrzona jako niezasadna, ponieważ nie spełnia ww. warunków: abonentka wyraziła jedynie wątpliwość co do podstawy prawnej naliczenia kosztu „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, ***** tej usługi. Ponadto, kwestionowana opłata była zgodna z ustaleniami i Regulaminem, a także z argumentami podniesionymi przez Abonentkę, wymagała natomiast wyjaśnienia”. Powyższe oznacza zatem, że w praktyce Spółki zdarzają się przypadki braku zastosowania programu mimo *****

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 15; pismo Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., 9-10.

Liczba umów zawieranych przez Spółkę oraz liczba dezaktywacji „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” przez konsumentów

Prezes Urzędu ustalił, iż umowy, których przedmiotem jest m.in. usługa dostępu do Internetu, stanowią znaczną część umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez Spółkę z konsumentami. Wśród umów obejmujących m.in. usługi do Internetu większość stanowią zaś umowy, w skład których wchodzi usługa dodatkowa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. O powyższym świadczą następujące dane liczbowe.

	Listopad - grudzień 2019	Styczeń - luty 2020
Liczba umów, jakie Spółka zawarła	***	***
Liczba umów, w których skład wchodzi usługa dostępu do Internetu, jakie Spółka zawarła	***	***
Liczba umów, w których skład wchodzi usługa dostępu do Internetu wraz z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, jakie Spółka zawarła	***	***

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 14; pismo Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., str. 11.

Przekazane przez Spółkę materiały wskazują ponadto, iż znaczna część konsumentów, którym - w związku z zawieraną umową o świadczenie usługi dostępu do Internetu zostaje aktywowana usługa dodatkowa na próbę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” - decyduje się na jego dezaktywację, co obrazuje zamieszczona poniżej tabela

Wybrany okres czasu:	Liczba umów zawartych w danym okresie czasu, w skład których wchodzi usługa świadczenia dostępu do Internetu wraz z aktywowaną usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”	Liczba dokonanych przez konsumentów dezaktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”
Maj 2018 r. - czerwiec 2018 r.	***	***
Kwiecień 2019 r. - maj 2019 r.	***	***

Dodatkowo Prezes ustalił, iż w okresie od 30 czerwca do 31 sierpnia 2020 r. liczba dezaktywacji wynosiła *****, co dotyczyło ***** konsumentów. W okresie od 1 listopada 2019 r. do 20 października 2020 r. UPC Polska odnotowała natomiast *****dezaktywacji.

Z danych przekazanych przez Spółkę wynika, iż przeważająca część abonentów rezygnuje z usługi w okresie bezpłatnym (**), następnie po otrzymaniu pierwszej/drugiej/trzeciej faktury za usługę rezygnuje odpowiednio **%/**%/**%. Jak wskazała Spółka, poziom rezygnacji po ww. okresie utrzymuje się na wyrównanym, niskim poziomie.

Dowód: pismo Spółki z dnia 22 października 2018 r., str. 3-4; pismo Spółki z dnia 15 lipca 2019 r., str. 2-3; pismo Spółki z dnia 3 listopada 2020 r., str. 11; pismo Spółki z dnia 21 września 2020 r., str. 14-15, pismo Spółki z dnia 7 grudnia 2020 r.

Podsumowując, na podstawie wyjaśnień Spółki oraz materiałów przekazanych przez Spółkę w pismach, z dnia 18 września 2017 r., 31 stycznia 2018 r., 19 października 2018 r., 22 października 2018 r., 8 lipca 2019 r., 15 lipca 2019 r., 28 października 2019 r., 21 września 2020 r., 3 listopada 2020 r. oraz 7 grudnia 2020 r. Prezes Urzędu ustalił, że UPC Polska pobiera płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” pomimo nieuzyskania w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, o której mowa w art. 10 upk.

Dowód: pisma Spółki z dnia 18 września 2017 r., 31 stycznia 2018 r., 19 października 2018 r., 22 października 2018 r., 8 lipca 2019 r., 15 lipca 2019 r., 28 października 2019 r., 21 września 2020 r., 3 listopada 2020 r. oraz pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2020 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

- a) Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania podejmowane przez Prezesa Urzędu mają na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli lub zdecydują się na zawarcie ze Spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmujących usługi dostępu do Internetu, w wyniku czego została lub zostanie im aktywowana usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, co wiąże się z obowiązkiem ponoszenia przez konsumentów dodatkowych opłat.

Działania przedsiębiorcy analizowane w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzającego wydanie decyzji nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów - byłych oraz obecnych abonentów Spółki, których sytuacja jest identyczna.

Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się także w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumenta należy tu analizować nie tylko w kontekście naruszenia interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), ale również pozaekonomicznych, w tym zaufania konsumentów do przedsiębiorców działających na rynku usług telekomunikacyjnych.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

b) Uprawdopodobnienie stosowania przez UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznym z prawem działaniem przedsiębiorców.

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

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Jak stanowi 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 będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą¹. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie².

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

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

Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

1. Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2019 r. poz. 1292 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą.

UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st.

¹ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048.

² J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99.

Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000273136. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 111. W związku z prowadzoną działalnością Spółka świadczy konsumentom usługi telekomunikacyjne, w tym w zakresie dostępu do Internetu, telewizji kablowej oraz telefonii stacjonarnej. Spółka prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na obszarze całego kraju. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. 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.

2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów³. Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Jednocześnie dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, co oznacza, że nie musi być on zawiniony.

Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie w ustalonym stanie faktycznym bezprawności działania przedsiębiorcy polegającego na naruszeniu dyspozycji art. 10 ust. 1 upk, zgodnie z którą najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, poprzez pobieranie wykraczających poza kwotę abonamentu opłat za świadczenie usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” bez pozyskania uprzedniej zgody. Należy zauważyć, iż z uwagi na odestanie zamieszczone w art. 25 upk zasady określone w art. 10 upk stosuje się niezależnie od sposobu zawarcia umowy przez konsumenta. Oznacza to, że art. 10 upk znajdzie zastosowanie zarówno w przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, jak i poza nim, a także w przypadku umów zawieranych na odległość.

Art. 10 upk wymaga zatem oceny stanu faktycznego z uwzględnieniem następujących okoliczności:

- A. Dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy,
- B. Wyraźna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz
- C. Moment udzielenia przez konsumenta wyraźnej zgody.

³ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji

Ad A Dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy

Aby uprawdopodobnić, że Spółka swoim zachowaniem dopuściła się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, działając w sprzeczności z art. 10 ust. 1 upk, ocenić należy najpierw, czy opłaty za usługę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” stanowią dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne.

Ustawa o prawach konsumenta nie definiuje pojęcia „dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy”. W ocenie Prezesa Urzędu za uzgodnione wynagrodzenie, o którym mowa w art. 10 ust. 1 upk, należy uznać stałą, cykliczną opłatę abonamentową za świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie, zdaniem Prezesa Urzędu, pojęcie „uzgodnionego wynagrodzenia” powinno być rozpatrywane łącznie z pojęciem „głównych obowiązków umownych przedsiębiorcy”, gdyż w ramach przepisu art. 10 ust. 1 upk tworzą one funkcjonalną całość.

W związku z powyższym w świetle art. 10 upk kluczową kwestią jest wskazanie, którym obowiązkom umownym przedsiębiorcy można przypisać główny charakter, a zatem wskazanie istoty umowy łączącej go z konsumentem, a także określenie wynagrodzenia przysługującego przedsiębiorcy z tytułu ww. obowiązków. Aby tego dokonać należy przede wszystkim sięgnąć do: przepisów określających elementy tej umowy, uwarunkowań umownych, w szczególności określonych w umowie głównej, w tym również nazwy usługi oraz pomocniczo do: orzecznictwa dot. danego rodzaju umów, utrwalonej praktyki rynkowej danego sektora rynku, zachowania samego przedsiębiorcy oferującego dane usługi, w tym sposobu ich marketingu i mechanizmów komunikacji z konsumentem.

Należy również pamiętać, iż w obecnych ofertach telekomunikacyjnych można zauważyć współwystępowanie usług głównych takich jak usługi wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych oraz pakietów internetowych z usługami o charakterze wzbogacającym (np. umożliwiającymi dostęp do serwisów multimedialnych lub zapewniające ochronę korzystania z Internetu).

W przedmiotowym stanie faktycznym głównym obowiązkiem Spółki jest świadczenie usług dostępu do Internetu. Do podstawowych obowiązków umownych przedsiębiorców świadczących usługi tego rodzaju zaliczyć można m.in. zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci (por. „Regulamin świadczenia usług przez UPC Polska Sp. z o.o.”). To właśnie świadczenia tego typu usług oczekuje zwykle konsument decydujący się na zawarcie z operatorem telekomunikacyjnym umowy, której przedmiotem jest świadczenie usług dostępu do Internetu. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu, aby nabyć usługę dostępu do Internetu konsument może także zawrzeć umowę w ramach pakietu usług. Wówczas za główne świadczenia należy uznać zarówno usługę dostępu do Internetu, jak również usługę telewizji czy telefonii - w zależności od wybranego przez konsumenta wariantu.

O zupełnie odmiennym charakterze należy natomiast mówić w kontekście usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Usługa polegająca na ochronie przed oprogramowaniem szpiegującym, zapewnieniem bezpiecznego korzystania z sieci Internet, w tym z bankowości elektronicznej i robienia zakupów online - **stanowi bowiem jedynie pewnego rodzaju wzbogacenie oferty Spółki i ma charakter subsydiarny do świadczonej przez przedsiębiorcę usługi dostępu do Internetu.** Należy zauważyć, że głównym powodem zawarcia umowy ze Spółką jest chęć

skorzystania z usługi dostępu do Internetu a nie programu antywirusowego. Ponadto umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku dezaktywacji ww. usługi nie traci ani nie zmienia swojego charakteru. Uzupełniający charakter usługi wskazała ponadto sama Spółka, określając „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jako usługę dodatkową (por. str. 11-12 decyzji).

W toku postępowania Spółka zaznaczyła, iż „rozstrzygające znaczenie dla pojęcia głównych obowiązków umownych przedsiębiorcy powinna mieć treść oferty (czyli obowiązki umowne przedsiębiorcy), a nie prezentowane przez Prezesa Urzędu podejście, że usługa dostępu do Internetu może być świadczona konsumentowi bez usługi [„Pakiet Bezpieczeństwa UPC”], a zatem Usługa posiada charakter subsydiarny, uzupełniający do tzw. Usługi głównej”.

W tym miejscu należy zauważyć, iż wbrew twierdzeniom Spółki, subsydiarny charakter usługi nie jest jedynym elementem, jaki Prezes Urzędu wziął pod uwagę, oceniając to, jakim usługom można w danym stanie faktycznym przypisać charakter główny.

O dodatkowym charakterze usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” świadczy bowiem także **spóśb prezentowania oferty przez Spółkę**. Jak ustalił Prezes Urzędu, ceny pakietów oferowanych przez Spółkę na warunkach promocyjnych, jakie są zamieszczane na stronie internetowej Spółki oraz prezentowane przez konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej **nie uwzględniają informacji o „Pakiecie Bezpieczeństwa” ani o opłacie**, jaką konsument jest zobowiązany wnieść w związku ze świadczeniem usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” przez Spółkę po zakończeniu okresu próby.

W przypadku konsumentów zawierających umowę przez telefon informacja o usłudze na próbę jest im przekazywana **dopiero na etapie podsumowania oferty** następującym już po wyrażeniu przez konsumenta wstępnej woli związania się warunkami, które zostały przedstawione mu przez konsultanta. **Cena abonamentu, jaka jest prezentowana konsumentowi w ramach stałej cyklicznej opłaty abonamentowej przed dokonaniem podsumowania oferty, nie uwzględnia opłaty za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”**. Podsumowując ofertę, konsultant ponownie prezentuje zaś ww. cenę za abonament, dodając, iż po zakończeniu okresu darmowej próby, w przypadku braku jej dezaktywacji, konsument będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty za świadczenie przez Spółkę usługi dodatkowej.

Podobnie informacja o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” oraz związanej z nim opłacie **nie jest uwzględniona w informacjach ogólnych** (cena, usługi wchodzące w skład oferty) **prezentowanych na stronie internetowej** przedsiębiorcy, przyporządkowanych dla danego pakietu. „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” ani jego cena **nie są też zawarte w podsumowaniu i łącznej cenie usług** wyświetlanych konsumentowi na stronie UPC Polska przed wyrażeniem przez konsumenta woli związania się umową. Aby uzyskać informację o tym, że „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” stanowi część oferty promocyjnej, w oparciu o którą konsumentowi jest proponowane zawarcie umowy, konsument musi zapoznać się z treścią regulaminu promocji, do którego odsyła Spółka.

Brak uwzględnienia w kwocie abonamentu, za jaką oferowany jest dany pakiet opłaty za usługę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” występuje także w materiałach marketingowych stosowanych przez Spółkę. Z ww. materiałów nie wynika ponadto, iż w celu braku ponoszenia płatności z tytułu „prezentu” dla konsumenta w postaci „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” konsument musi zrezygnować z ww. usługi.

Wyraźne wyodrębnienie opłaty związanej z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” od opłat abonamentowych jest ponadto widoczne w treści oferty prezentowanej przez Spółkę w postaci regulaminu promocji, gdzie opłata ta jest wymieniona do kategorii „Twoje opłaty abonamentowe za usługi przyznane na próbę” (por. str. 24-25 decyzji).

Oddzielenie usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” oraz związanej z nią opłaty od innych usług wchodzących w skład umowy w **egzemplarzu „Umowy o świadczenie usług”** czy treści **potwierdzeń** przekazywanych konsumentom w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług (por. str. 22; 24-25 decyzji), w ocenie Prezesa Urzędu, stanowi natomiast jedynie **konsekwencję omówionego powyżej sposobu ukształtowania oferty**, w ramach której „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest usługą dodatkową (automatycznie aktywowaną konsumentom). Nie podlega zatem wątpliwości, że opłata z tytułu świadczenia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” wynikająca z braku dezaktywacji po upływie bezpłatnego okresu próby nie jest głównym świadczeniem strony oraz nie wchodzi w skład stałej, cyklicznej opłaty abonamentowej, jaką konsument jest zobowiązany płacić w ramach uzgodnionego wynagrodzenia za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy i **stanowi dodatkową dla konsumenta płatność**.

Ad B Wyrażna zgoda konsumenta na dodatkową płatność

Stosownie do art. 10 ust. 1 upk, przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyrażną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Jak wskazano powyżej, opłaty związane z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” - w ocenie Prezesa Urzędu - stanowią dodatkową płatność wykraczającą poza główne obowiązki umowne Spółki. Dla możliwości przypisania Spółce stosowania praktyki, o której mowa w pkt I decyzji, konieczne jest zatem wykazanie, że UPC Polska, wbrew dyspozycji art. 10 ust. 1 upk, nie uzyskuje od konsumentów - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych - wyrażnej zgody na dodatkową płatność związaną z ww. usługą.

Na gruncie obowiązującej ustawy o prawach konsumenta pojęcie „uzyskania wyrażnej zgody konsumenta” nie zostało zdefiniowane. Nie ulega jednak wątpliwości, że ww. zgoda powinna być **jasna i wyrażna**. Wyrażenie "wyrażnej zgody" należy rozumieć jako wymagające podjęcia przez konsumenta działania. "Zastosowanie w tym celu domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli w warunkach ogólnych najprawdopodobniej nie będzie stanowiło spełnienia tych wymagań"⁴. Zgoda konsumenta na dodatkowe płatności **nie może być więc dorozumiana** z oświadczenia o zapoznaniu się z wzorcami umów składającymi się na umowę ani przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności⁵. Udzielenie zgody powinno polegać na stwierdzeniu „**tak**” lub „**nie**” opatrzonego informacjami o usłudze, wiążącej się z nią opłacie oraz ewentualnym okresie bezpłatnego korzystania z usługi. W świetle powyższego brak dezaktywacji przez konsumenta usługi aktywowanej automatycznie nie może być uznany za dorozumiane wyrażenie zgody na dodatkową płatność związaną z usługą zgodnie z art. 10 ust. 1 upk.

Tymczasem ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż konsumenci, zawierając umowę o świadczenie usług, których przedmiotem jest między innymi usługa dostępu do Internetu, **nie wyrażają** dodatkowej zgody na aktywację usługi na próbę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”.

W ocenie Spółki usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest świadczona za zgodą konsumenta. Dostęp konsumenta do usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” wynika ze złożonego przez niego wyraźnego oświadczenia potwierdzającego uzgodnione warunki umowy. Spółka podkreśliła, że

⁴ Wytoczne Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, s. 57.

⁵ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

konsument jest informowany o zasadach świadczenia usługi, jej cenie oraz o sposobie ewentualnej rezygnacji m.in. „(...) w trakcie telefonicznego zawierania umów, na etapie kontraktowania oraz w treści umowy (...)”. Jako udzielenie zgody na aktywację usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” przedsiębiorca traktuje oświadczenie konsumenta potwierdzające warunki umowy, które zostały uzgodnione np. w trakcie rozmowy telefonicznej lub poprzez zawarcie umowy w stacjonarnym punkcie sprzedaży. Zdaniem Spółki także w przypadku zamawiania usług online konsument, składając zamówienie poprzez stronę internetową potwierdza, że zapoznał się ze wszystkimi dokumentami dołączonymi do zamówienia, w tym z regulaminem danej promocji, w którym zawierana jest informacja o usługach przyznanych na próbę.

Zaakceptowania przez konsumenta warunków umowy nie należy jednak utożsamiać z wyrażeniem zgody na aktywację usługi dodatkowej i związane z nią opłaty. W ocenie Prezesa Urzędu, udzielenie przez konsumenta **wyraźnej zgody** na wszelkie dodatkowe płatności wykraczające poza główne obowiązki umowne przedsiębiorcy (tu: wykraczające poza ustaloną opłatę abonamentową), powinno sprowadzać się do stwierdzenia „**tak**” lub „**nie**” (ewentualnie w formie graficznej poprzez zaznaczenie przez konsumenta odpowiedniego pola) opatrzonego odpowiednimi informacjami dotyczącymi zarówno usług, których zgoda ta dotyczy, konkretnych wysokości opłat z nimi związanych, jak i szczególnych zasad odnoszących się do świadczenia przedmiotowej usługi, takich jak np. wskazanie długości okresu bezpłatnego korzystania z usługi oraz podanie informacji o automatycznym przekształceniu w usługę płatną.

O wyrażeniu zgody na dodatkową płatność można mówić jedynie w sytuacji, w której konsumentowi pozostawiony jest realny wybór w przedmiocie aktywacji usługi i związanych z nią opłat. Istotą mechanizmu zgody jest bowiem możliwość jej nieudzielenia. Brak możliwości wyboru przez konsumenta powoduje, że udzielana przez niego zgoda nie jest swobodna, a w konsekwencji nie spełnia wymogów art. 10 upk.

Dodatkowo zgoda taka, aby móc zostać uznana za wyraźną, powinna być również wyodrębniona spośród postanowień wzorca. Pogląd ten znajduje odzwierciedlenie w stanowisku Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości Komisji Europejskiej, zastosowanie bowiem domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli generalnej w warunkach ogólnych, nie spełnia wymagań, o których mowa w art. 10 ust. 1 upk⁶. *Ratio legis* wprowadzenia komentowanego przepisu do polskiego porządku prawnego było zapewnienie konsumentom ochrony przed dodatkowymi płatnościami, na które wcześniej nie została wyrażona zgoda. Ponadto celem tego przepisu było wyodrębnienie z szerokiego wolumenu usług takich, które nie są usługami o podstawowym charakterze i łączą się z koniecznością uiszczania dodatkowych opłat, nieobjętych cykliczną opłatą abonamentową, którą uznać należy za uzgodnione wynagrodzenie przedsiębiorcy za jego główne obowiązki umowne. Ustawa, wprowadzając art. 10 ust. 1 upk, zapewnia konsumentowi możliwość podjęcia decyzji dotyczącej dodatkowych, płatnych opcji w sposób świadomy i samodzielny⁷.

W ocenie Prezesa Urzędu wyrażenie jasnej i wyraźnej zgody na pobieranie płatności związanych z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” **nie może być zatem utożsamiane** z wyrażeniem woli na zawarcie umowy na warunkach określonych w regulaminie promocji.

Niezależnie od sposobu zawarcia umowy z UPC Polska, akceptując jej warunki, **konsument nie jest pytany o to, czy chce, żeby przy okazji zawarcia umowy Spółka dokonała aktywacji usługi na próbę, która po bezpłatnym okresie przekształci się w usługę płatną.** Ww. pytanie nie pojawia się na żadnym etapie zawierania umowy.

⁶ Wytyczne DG ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/89/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, pkt 6.5.1., s. 57.

⁷ Kaczmarek-Templin B., Stec P., Szostek D. (red.), *Ustawa o prawach konsumenta, Kodeks cywilny. Komentarz*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 90.

W przypadku umów zawieranych z wykorzystaniem telefonu konsultant co do zasady jedynie **informuje** konsumenta o tym, iż w związku z zawarciem umowy zostanie mu aktywowana usługa dodatkowa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” (w części przypadków nie ma to miejsca, por. str. 13-16 decyzji). W przypadku wskazania przez konsumenta, iż nie chce on korzystać z usługi dodatkowej konsultant wskazuje, iż ww. usługa jest integralną częścią zawieranej przez konsumenta umowy i że możliwość rezygnacji z usługi nastąpi dopiero po jej zawarciu. Możliwość wyrażenia sprzeciwu odnośnie aktywacji usługi nie występuje ponadto na etapie potwierdzania ww. umowy, co następuje poprzez kliknięcie przez konsumenta przycisku „Potwierdź” w ramach wiadomości elektronicznej, odesłanie dokumentacji przekazanej drogą pocztową lub podpisanie egzemplarza „Umowy o świadczenie usług”. **Na żadnym etapie zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu konsumentowi nie jest zatem pozostawiony wybór w przedmiocie aktywacji „Pakietu Bezpieczeństwa UPC”.** Powyższe oznacza, iż konsument nie może zawrzeć umowy na przedstawionych mu warunkach, jeśli nie chce aby przyznana mu była usługa dodatkowa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”.

Podobnie Spółka nie pozostawia wyboru w zakresie dodatkowej płatności za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w przypadku zawierania umowy w kanale online. Na poszczególnych etapach zamawiania usługi konsumentowi nie jest wcale prezentowane pytanie o to, czy zgadza się na aktywację usługi, co będzie wiązało się z naliczaniem opłat po zakończeniu okresu próby.

Zawierając umowę w salonie stacjonarnym, konsument także nie dysponuje możliwością wykreślenia usługi z treści umowy. Usługa na próbę jest narzucona konsumentowi odgórnie, a konsument nie ma możliwości zaakceptowania warunków umowy bez jej automatycznej aktywacji.

Podsumowując, akceptacja przez konsumenta warunków przedstawionej mu oferty nie powinna być utożsamiana przez Spółkę z wyrażeniem zgody na dodatkową płatność związaną z omawianą usługą na próbę. Podczas zawierania umowy konsument nie jest bowiem pytany o wyrażenie zgody w ww. zakresie.

W toku postępowania Spółka podkreśliła, że oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z UPC Polska następuje **przy zagwarantowaniu konsumentowi dostępu do istotnych informacji**. W konsekwencji konsument dokonuje akceptacji uzgodnionych z UPC Polska warunków umowy w **sposób świadomy**. Przedsiębiorca wskazał ponadto, iż „(...) ustalony w niniejszej sprawie stan faktyczny istotnie różni się od decyzji Prezesa UOKiK dotyczących rynku telekomunikacyjnego, w szczególności decyzji DOZIK 2/2019 z dnia 29 kwietnia 2019 r. oraz decyzji DDK 20/2016”.

W tym miejscu należy wskazać, iż wyraźna zgoda to zgoda udzielona **przy pełnej świadomości i wiedzy**, na co konsument w danym przypadku się zgadza. Oznacza to, że wszelkie informacje dotyczące dodatkowej płatności konsument powinien otrzymać w sposób czytelny i przejrzysty, tak aby w chwili wyrażenia zgody zdawał sobie sprawę z konsekwencji związanych z taką decyzją.

Powyższe **nie oznacza jednak**, iż świadomość konsumenta w przedmiocie możliwości pobierania przez Spółkę dodatkowych płatności jest jedynym warunkiem, jaki powinien być spełniony w świetle art. 10 upk. Jak wskazano powyżej, wyrażenie zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy **będzie miało miejsce jedynie w sytuacji zapewnienia konsumentowi realnego wyboru w tym zakresie**, co jednak nie występuje w praktyce UPC Polska.

Niezależnie od powyższego należy zauważyć, że część konsumentów zawierających z UPC Polska umowę, której przedmiotem jest między innymi usługa dostępu do Internetu **nie jest informowana o aktywacji „Pakietu Bezpieczeństwa” w sposób czytelny i przejrzysty.**

Jak zostało ustalone w decyzji (str. 13-16 decyzji), w części rozmów sprzedażowych prowadzonych przez UPC Polska z konsumentami nie pojawia się wcale informacja o „Pakiecie Bezpieczeństwa”. Konsument jest wówczas informowany o ww. usłudze w przekazywanym mu po telefonicznej rozmowie sprzedażowej potwierdzeniu, co w ocenie Prezesa Urzędu nie jest rozwiązaniem wystarczającym. Ponadto w praktyce Spółki zdarzają się przypadki, w których podczas rozmów telefonicznych konsultanci składają niezgodne z prawdą zapewnienia o tym, iż dokonają dezaktywacji usługi w imieniu konsumenta, podczas gdy w praktyce po zakończeniu okresu darmowej próby Spółka pobiera od ww. konsumentów opłaty za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” (por. str. 27 decyzji).

Wątpliwości Prezesa Urzędu budzi także sposób przekazywania informacji o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem strony internetowej www.upc.pl. Informacja o ww. usłudze **nie jest uwzględniona w podsumowaniu przedstawionym konsumentowi przed zawarciem umowy** (por. str. 22-23), a w celu uzyskania informacji o „Pakiecie Bezpieczeństwa UPC” konsument musi zapoznać się z regulaminem promocji, do którego odesłanie znajduje się po wybraniu opcji „Dokumenty związane z umową” bądź w sekcji „Informacje dodatkowe”. Powyższe może powodować, iż konsument nie będzie zupełnie świadomy tego, iż w związku z zawarciem umowy została mu aktywowana usługa, w związku z którą po zakończeniu okresu próby będzie wiązał się obowiązek ponoszenia dodatkowych płatności. Należy pamiętać, iż okoliczność ta pozostaje bez wpływu na stwierdzenia naruszenia normy określonej w art. 10 upk, gdyż, jak już wskazano, nawet pełna świadomość w zakresie aktywacji usługi dodatkowej i związanych z nią płatności nie zastępuje zgody wymaganej przez omawiany przepis.

W toku postępowania Spółka zastrzegła, że „[s]posób wykładni dokonany przez Prezesa prowadzi do wniosku, że zawarcie przez konsumenta umowy o świadczenie usług, która dotyczy kilku powiązanych ze sobą usług nie jest wystarczające w świetle realizacji art. 10 ust. 1 upk. W ocenie organu (...) konsument powinien, niezależnie od akceptacji warunków umowy (przedstawionej mu oferty), wykonać przed zawarciem umowy dodatkowe czynności dotyczące akceptacji każdej z tych usług. **Taka norma nie wynika, w ocenie UPC, z art. 10 ust. 1 upk**” (podkreślenia własne, por. str. 9 decyzji). Jednocześnie Spółka zwróciła uwagę na to, że z uwagi na szeroki zakres oferty oraz możliwość dostosowania oczekiwań do poszczególnych produktów oferowanych przez UPC Polska konsument nie jest zobowiązany do korzystania z dostępnych ofert promocyjnych na warunkach określonych swobodnie przez UPC Polska. Zdaniem Spółki konsumentowi pozostawiany zostaje wybór co do korzystania z określonych wariantów usług. Wybór ten odnosi się zaś zarówno do warunków promocyjnych („w różnym kształcie”), jak i standardowych (por. str. 9-10 decyzji).

Odnosząc się do powyższego należy zauważyć, iż - jak wskazano w pkt A decyzji (str. 38-39 decyzji) usługa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” nie może być traktowana jako usługa równorzędna do usługi telewizji czy Internetu, jakie są świadczone przez Spółkę w ramach oferowanych przez Spółkę pakietów. Jak wskazano powyżej, usługa ta nie stanowi głównego świadczenia, ma charakter subsydiarny, a opłata związana z nią wykracza poza abonament ustalony na etapie zawarcia umowy dlatego też zgodnie z art. 10 upk - w celu pobierania opłat za świadczenie ww. usługi - Spółka musi otrzymać od konsumenta wyraźną zgodę w tym zakresie. W przeciwieństwie do usług o charakterze głównym kwota abonamentu prezentowana dla konkretnego pakietu (niezależnie od kanału sprzedaży) nie uwzględnia opłaty za usługę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC. Wbrew twierdzeniom Spółki powyższe nie oznacza jednak, że w przypadku usług głównych składających się na dany wariant pakietowy konieczne jest „dokonanie dodatkowych czynności dotyczących akceptacji każdej z tych usług”.

W odniesieniu do uwag dotyczących wyboru konsumenta w zakresie oferowanych przez Spółkę warunków Prezes Urzędu wskazuje, co następuje. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż w okresie od dnia 13 maja 2016 r. do dnia ***** r. jedyną możliwością skorzystania z oferty bez automatycznej aktywacji usługi było zawarcie umowy na warunkach standardowych. Od ***** r. Spółka zaczęła oferować także możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu bez jednoczesnej aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Prezes Urzędu ustalił, iż na dzień 20 października 2020 r. liczba ofert promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu dostępnych dla konsumentów, w przypadku których usługa dodatkowa „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” stanowiła element oferty, co wiązało się z automatyczną aktywacją usługi wynosiła ***, podczas gdy ofert promocyjnych, w ramach których „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” nie był obowiązkowym elementem oferty było *** (nie dotyczy kanału sprzedaży w salonach stacjonarnych, por. str. 13 decyzji).

W tym kontekście istotne znaczenie ma fakt, iż zarówno przed, jak i po ***** r. na etapie prezentowania oferty Spółka nie informowała i w dalszym ciągu nie informuje konsumentów o możliwości zawarcia umowy na warunkach, które nie wiążą się z automatyczną aktywacją usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”. Przykładowo, podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej konsument nie otrzymuje informacji o tym, że w celu zawarcia umowy bez aktywacji „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” mogą oni skorzystać z innego pakietu oferowanego przez Spółkę. Nie następuje to także w sytuacji, gdy w toku rozmowy konsument jasno i wyraźnie wskazuje, że usługa ta jest mu niepotrzebna, nie zamierza z niej korzystać i nie chce, aby została mu ona włączona (por. m.in. nagrania, o których mowa na str. 16-17 decyzji). Podobnie, przeglądając zestawienie pakietów prezentowanych na stronie internetowej przedsiębiorcy, konsument nie otrzymuje informacji, który z proponowanych przez Spółkę pakietów nie wiąże się z koniecznością aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Taka informacja jest dla niego trudno dostępna, gdyż mieści się jedynie w regulaminie promocji, do którego odesłanie znajduje się na stronie zawierającej szczegóły danego pakietu lub na etapie zamówienia danej usługi. Oznacza to, że w praktyce wybór konsumenta w przedmiocie oferty, której wymogiem nie jest aktywacja usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest utrudniony.

AD C Moment wyrażenia wyraźnej zgody przez konsumenta

Jak wykazano powyżej, w omawianym stanie faktycznym nie została spełniona przesłanka B w okolicznościach opisanych w pkt A, co oznacza, że UPC Polska nie uzyskuje od konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Niezależnie od powyższego poniżej zostanie jednak omówiona także przesłanka C.

Ustawodawca wyznacza treścią art. 10 ust. 1 upk ostateczny moment, w którym przedsiębiorca najpóźniej powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za jego główne obowiązki umowne. Jak przyjmuje się w doktrynie, chwilą wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową jest moment, w którym konsument przez jakiegokolwiek zachowanie wyraził swą wolę związania się umową określonej treści niezależnie od tego, kiedy to oświadczenie woli konsumenta dotarło do przedsiębiorcy⁸.

W przedmiotowym stanie faktycznym UPC Polska, stosownie do art. 10 ust. 1 upk, jest zobowiązana uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na dodatkowe płatności związane z przedmiotowymi usługami najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

⁸ Kaczmarek-Templin B., Stec P., Szostek D. (red.), *Ustawa...*, s. 74.

Natomiast model przyjęty przez Spółkę, polegający na domyślnym aktywowaniu konsumentom przedmiotowych usług na skutek uznania, że „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” jest integralną częścią zawieranej umowy zdaniem Prezesa Urzędu, nie spełnia wymogów odnoszących się do chwili wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody na dodatkowe płatności, o której mowa w art. 10 ust. 1 upk.

Mając na uwadze powyższe, w przedmiotowej sprawie brak jest wątpliwości co do charakteru usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” oraz związanych z nią opłat. Ze względu na subsydiarność ww. usługi dodatkowej **pobieranie opłat z jej tytułu może mieć miejsce jedynie w sytuacji wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową.** W omówionym stanie faktycznym okoliczność informowania konsumentów o aktywacji usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” oraz związanych z nią opłatach w ocenie Prezesa Urzędu **nie spełnia** wymogu uzyskania przez przedsiębiorcę wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne. Za wyrażenie zgody **nie może** być także uznana sytuacja, w której konsument akceptuje ogólne warunki oferty i w konsekwencji składa oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką.

Podsumowując, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że pobierając opłaty z tytułu „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” Spółka może obciążać konsumenta dodatkową płatnością wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania przez niego wyraźnej zgody w tym zakresie. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki narusza art. 10 ust. 1 upk.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów nieograniczonej grupy 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 na zagrożeniu ich naruszenia.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe 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 godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne zachowanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów.

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 naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

W niniejszej sprawie może dochodzić do naruszenia interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka stosowana przez Spółkę dotyka bowiem potencjalnie nieograniczonego kręgu konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o wzorce umowne przewidujące automatyczną aktywację usługi

dotychczasowej na próbę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” i konsumentów, którzy mogliby zawrzeć ze Spółką taką umowę.

Zachowanie Spółki może naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Konieczność ponoszenia opłat za usługi aktywowane automatycznie, na które to opłaty konsumenci nie wyrazili wyrażonej zgody w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, narusza ich interesy ekonomiczne. O naruszeniu ww. interesów konsumentów może świadczyć między innymi znaczna liczba reklamacji, których przedmiot stanowiła aktywacja usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” (por. str. 30 decyzji). Wyjątek w tym zakresie stanowią konsumenci, którzy od 26 lipca 2016 r. zawarli umowę z wykorzystaniem strony internetowej Spółki oraz którzy w bezpłatnym okresie próby nie zainstalowali usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Jak ustalił Prezes Urzędu, w tych bowiem przypadkach dezaktywacja ww. usługi odbywa się automatycznie, a Spółka nie pobiera od konsumentów opłat związanych z „Pakiem Bezpieczeństwa UPC” (por. str. 28-29).

Ponadto praktyka Spółki może naruszać zbiorowe interesy konsumentów w aspekcie pozaekonomicznym - tj. pozbawia konsumentów prawa uczestniczenia w rynku, na którym działają przedsiębiorcy respektujący uprawnienia przyznane konsumentom w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz wywoływać u nich przekonanie, że w każdej ofercie znajduje się „haczyk”, który musi zostać przez konsumenta odnaleziony.

Dodatkową uciążliwość uznawaną przez Prezesa Urzędu za naruszenie interesów pozaekonomicznych może stanowić również konieczność podejmowania przez konsumenta działań w celu dezaktywacji niechcianych usług i uniknięcia opłat za ich świadczenie, co naraża konsumentów na utratę przez nich czasu. Znalezienie informacji o tym, że razem z zawarciem umowy została im aktywowana usługa na próbę oraz o tym, jak z ww. aktywacji zrezygnować, może być dla konsumentów czasochłonne. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu rezygnacji z usługi dokonuje znaczna liczba konsumentów (por. str. 34 decyzji). Poświęcenia czasu wymaga również zgłoszenie przez konsumenta reklamacji na stosowaną przez Spółkę praktykę.

Uznać należy, że uprawdopodobniono godzenie przez praktykę Spółki określoną w pkt I rozstrzygnięcia decyzji w zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono, że UPC Polska Sp. z o.o. stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w pkt I rozstrzygnięcia decyzji.

Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań oraz określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt I rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może w drodze decyzji zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Praktyka Spółki wskazana w pkt I rozstrzygnięcia decyzji jest w dalszym ciągu stosowana. Praktyka wywołała również naruszenie interesów konsumentów, którego skutki nie zostały do dziś w całości usunięte.

Prezes Urzędu nałożył na UPC Polska obowiązek wykonania zobowiązania zgodnie z pkt I.1 - 1.6 rozstrzygnięcia decyzji. Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym w rozstrzygnięciu kształcie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania.

W ocenie Prezesa Urzędu zobowiązanie w powyższym kształcie spełnia cel wydania decyzji zobowiązującej, którym jest zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony interesów ogółu konsumentów. Złożone przez Spółkę zobowiązanie obejmuje zaniechanie kwestionowanej praktyki na przyszłość poprzez wprowadzenie modyfikacji w procedurze zawierania umowy oraz przewiduje przyznanie rekompensaty konsumentom w największym stopniu dotkniętym działaniem przedsiębiorcy, tj. konsumentom, których interesy ekonomiczne zostały naruszone działaniem Spółki. Zobowiązanie zakłada również poinformowanie szerokiego grona konsumentów o niedopuszczalności określonych działań przedsiębiorcy.

Zaniechanie stosowania zakwestionowanej praktyki będzie polegało na zmianie procedur sprzedażowych stosowanych przez Spółkę przy zawieraniu umów, w których skład wchodzi usługa dostępu do Internetu wraz ze stanowiącą element oferty usługą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, przez wprowadzenie do ww. procedur obowiązku uzyskania wyraźniej zgody konsumenta na płatność za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” (pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji). W przypadku braku wyrażenia przez konsumenta zgody na płatność za usługę konsument nie zostanie automatycznie obciążony taką opłatą. W przypadku ewentualnej aktywacji przez UPC Polska „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” „na próbę” konto abonenta będzie obligatoryjnie skonfigurowane przez konsultanta, pracownika w stacjonarnym punkcie sprzedaży lub skrypt stosowany w serwisie on-line w taki sposób, że konsument nie zostanie automatycznie obciążony za świadczone „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. O powyższym mechanizmie konsument zostanie poinformowany w trakcie zawierania umowy (pkt I.1.1.1 a)-e) rozstrzygnięcia decyzji).

Odnosząc się do przysporzeń zaproponowanych przez Spółkę w celu usunięcia skutków praktyki, należy w pierwszej kolejności wskazać grupę konsumentów, których dotyczy zobowiązanie.

Zobowiązania Spółki wskazane w pkt I.2 - I.4 rozstrzygnięcia decyzji obejmą zarówno aktualnych (tj. pozostających abonentami Spółki na dzień wykonania zobowiązania), jak i byłych konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowę obejmującą „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” od początku jego świadczenia na zakwestionowanych w decyzji zasadach, tj. od 13 maja 2016 r. Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie rekompensaty do grona konsumentów, których dotknęły finansowe konsekwencje praktyki (ponieśli koszty „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” pomimo braku wyrażenia na takie opłaty zgody). Rekompensaty nie otrzymają konsumenci, którym Spółka już wcześniej zwróciła nienależnie pobrane opłaty (w szczególności w wyniku postępowania reklamacyjnego).

Wielkość i rodzaj przyznanych korzyści uzależniony będzie od sytuacji konsumentów. Decyzja rozróżnia konsumentów, którzy zgłoszyli reklamację, i konsumentów, którzy wyłączyli „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” bez składania reklamacji (po naliczeniu pierwszych opłat z tego tytułu). Z danych przekazanych przez Spółkę wynika, że większość konsumentów rezygnujących z usługi dokonuje tej czynności w ciągu bezpłatnego okresu próby lub w ciągu pierwszych 2 miesięcy jej odpłatnego świadczenia (str.10 decyzji). Stąd też rekompensata została ograniczona do grupy konsumentów, którzy wyłączyli usługę najpóźniej przed otrzymaniem czwartej faktury.

Forma rekompensaty dostosowana jest również do aktualnego statusu abonenta Spółki (aktualny/były). W przypadku aktualnych abonentów rekompensata zostanie przyznana w sposób automatyczny, tj. bez konieczności dokonywania przez konsumentów jakichkolwiek czynności. W tej sytuacji Spółka dokona na rzecz konsumenta zwrotu opłat w postaci upustu na kolejnej fakturze za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów (pkt I.2.2.1 a) ii), I.3 oraz I.4.4.1. a) rozstrzygnięcia decyzji). W przypadku, gdy ewentualne zaległości są niższe niż kwota przysporzenia, pozostała kwota uwzględniona zostanie na fakturze w formie upustu. W przypadku byłych abonentów konieczne będzie podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego, jednak kontakt w celu uzyskania ww. numeru nastąpi z inicjatywy Spółki (pkt I.2.2.1 b) ii), I.3, oraz

I.4.4.1 b) ii rozstrzygnięcia decyzji). Również, jeśli z treści złożonej przez aktualnego abonenta reklamacji wynika, że jego oczekiwaniem jest bezpośredni zwrot opłat na konto (nie w formie upustu na kolejnej fakturze), Spółka zwróci się do konsumenta o podanie numeru rachunku z zastrzeżeniem możliwości zaliczenia odpowiedniej części kwoty na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów (pkt I.2.2.1 a) iii) oraz I.3 rozstrzygnięcia decyzji). Spółka przekaze informację o konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego wraz z terminem na dokonanie tej czynności przez konsumenta zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta (na adres e-mail, a w przypadku jego braku - poprzez trzykrotny kontakt telefoniczny lub przesyłką pocztową; w razie braku skutecznego kontaktu telefonicznego - przesyłką pocztową na posiadany przez UPC Polska adres konsumenta; por. pkt I.5 a) rozstrzygnięcia decyzji).

Rekompensata dla konsumentów dotkniętych skutkami kwestionowanej praktyki, którzy złożyli reklamację w związku z naliczeniem opłat za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, a reklamacja ta została rozpatrzona negatywnie lub nie została w całości rozpatrzona pozytywnie, opisana jest w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji. Spółka zobowiązana będzie do ponownego rozpatrzenia reklamacji i pełnego uwzględnienia żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia Pakietu. Spółka zobowiązana będzie ponadto do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, które zostaną złożone przez konsumentów po wydaniu decyzji a przed upływem 30 dni od dnia zaniechania praktyki oraz reklamacji, które zostały złożone przed wydaniem decyzji, ale nie zostały przez Spółkę w tym terminie rozpatrzone. Maksymalny zakres automatycznego uwzględnienia żądań uwzględnionych w ww. reklamacjach ograniczony jest do 6 miesięcy (pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji). Zobowiązanie obejmuje reklamacje złożone w ciągu 24 miesięcy od zawarcia umowy na „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” (reklamacje złożone i rozpatrzone przed wydaniem decyzji, tj. reklamacje, na które odpowiedź została udzielona najpóźniej w dniu poprzedzającym wydanie decyzji) lub 12 miesięcy od zawarcia umowy (reklamacje złożone przed wydaniem decyzji i dotychczas nierozpatrzone oraz po wydaniu decyzji). Wymienione terminy należy uznać za wystarczająco długie, by konsumenci po uruchomieniu odpłatnej usługi, na którą nie wyrażali zgody, podjęli działania związane z dochodzeniem zwrotu nienależnie pobranych opłat.

Rekompensata dla konsumentów dotkniętych skutkami kwestionowanej praktyki, którzy wyłączyli „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” w ciągu pierwszych trzech miesięcy jego odpłatnego świadczenia (przed wystawieniem czwartej faktury), ale nie złożyli reklamacji, opisana jest w pkt I.4. Spółka dokona zwrotu uiszczony przez abonenta opłaty za usługę wynikającej z pierwszej/pierwszych dwóch/pierwszych trzech faktur wystawionych przez UPC Polska za korzystanie z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”. Wysokość zwrotu uzależniona będzie od momentu rezygnacji z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa UPC”, a co za tym idzie od wysokości uiszczonych opłat. Konsumenci, którzy ponieśli koszty świadczenia „Pakietu Bezpieczeństwa UPC” przez miesiąc, otrzymają zwrot miesięcznej opłaty, a konsumenci, którzy zapłacili za dwa lub trzy miesiące otrzymają odpowiednio wyższy zwrot opłat.

Art. 28 ust. 2 uokik stanowi, że w decyzji nakładającej obowiązek wykonania określonych zobowiązań Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Podstawowym terminem na wykonanie przez Spółkę zobowiązań jest termin **2-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji** Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dotyczy zarówno zmiany praktyki - por. pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji, jak i przyznania przysporzeń oraz spełnienia obowiązków informacyjnych wobec byłych abonentów - por. pkt I.2 - I.4 rozstrzygnięcia decyzji). W przypadku przyznania rekompensaty dla konsumentów, którzy będą musieli podać numer rachunku bankowego w celu jej otrzymania, termin na przyznanie przysporzenia został wydłużony i wyniesie odpowiednio **1 lub 2 miesiące od daty podania przez konsumenta numeru konta bankowego na zasadach określonych w pkt I.5 c)-d)** (w zależności od rodzaju

przyznawanego przez Spółkę przysporzenia - por. pkt I.5 e)-f) rozstrzygnięcia decyzji). Termin na zgłoszenie przez konsumenta numeru rachunku bankowego będzie wynosił **1 miesiąc** od dnia otrzymania indywidualnej informacji od Spółki (maksymalnie **3 miesiące** od daty zamieszczenia na stronie internetowej UPC Polska komunikatu informującego o decyzji w przypadku konsumentów, którzy nie otrzymają zindywidualizowanej informacji np. ze względu na zmianę danych adresowych - por. pkt I.5 c) rozstrzygnięcia decyzji). Wskazane powyżej terminy należy uznać za niezbędne, a jednocześnie wystarczające do wykonania zobowiązania. Reklamacje składane po wydaniu decyzji rozpatrywane będą w terminie **30 dni** od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta.

W pkt I.6 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na UPC Polska również zobowiązanie do poinformowania na swojej stronie internetowej o wydanej decyzji, określając w ww. punkcie termin i zasady jego wykonania.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania określonych zobowiązań Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w oznaczonym terminie informacji o stopniu ich realizacji.

W związku z powyższym Prezes Urzędu zobowiązał przedsiębiorcę do poinformowania o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w pkt I, zgodnie z treścią pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 1575 ze zm., dalej jako „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie **miesiąca** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r., poz. 755 ze zm., dalej jako: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 103 ust. 1-2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Jak stanowi art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Zgodnie z art. 117 § 3 kpc osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykáže, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

W myśl art. 117 § 3 kpc wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Otrzymują:

1. ***
2. a/a

z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów
Konsumentów
Artur Zwaliński