PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNODĘBSKA-TOMKIEL

DDK-61-10/12/MO/ŁW

Warszawa, dn. 30 grudnia 2013 r.

DECYZJA nr DDK 6/2013

I Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania przez spółkę Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, że Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na przesyłaniu abonentom będącym konsumentami faktur w formie elektronicznej bez uzyskania akceptacji tego sposobu przesyłania faktur przez odbiorców, co może naruszać § 3 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2012 r., poz. 1528) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, po zobowiązaniu się przez spółkę Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na spółkę Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna obowiązek wykonania, w terminie 120 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zobowiązania do** pozyskania zgód abonentów będących konsumentami na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu przepisów ww. rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. od konsumentów którzy obecnie otrzymują co miesiąc elektroniczny obraz faktury na adres e-mail lub indywidualne konto na Portalu Orange bez wcześniejszej akceptacji tego sposobu przesyłania faktur, a w przypadku braku uzyskania zgody – przywrócenie metody dostarczania faktur w formie papierowej.

II Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez spółkę Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, iż Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na spółkę Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna obowiązek złożenia w terminie 140 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o realizacji**

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

1. informacji ilu abonentów TP S.A. będących konsumentami, na dzień doręczenia przedsiębiorcy niniejszej decyzji, otrzymuje co miesiąc elektroniczny obraz faktury na adres e-mail lub indywidualne konto na Portalu Orange bez wcześniejszej akceptacji tego sposobu przesyłania faktur;

2. informacji ilu abonentów TP S.A. będących konsumentami, o których mowa w pkt. 1 powyżej, wyraziło zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej w okresie 120 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

3. pięćdziesięciu zgód abonentów TP S.A. będących konsumentami, o których mowa w pkt. 2 powyżej, utrwalonych na trwałym nośniku (np. na papierze, w postaci wiadomości e-mail, nagranie rozmowy telefonicznej, itp.)

4. dokumentów potwierdzających przywrócenie metody dostarczania faktur w formie papierowej 50 abonentom TP S.A. będącym konsumentami, o których mowa w pkt. 1 powyżej, którzy nie wyrazili zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej w okresie 120 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania przez spółkę Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na braku potwierdzania na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o wyjątkach od prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na odległość, co mogło stanowić naruszenie art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000 Nr 22, poz. 271) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów umarza postępowanie w części opisanej powyżej.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Telekomunikacja Polska S.A. z siedziba w Warszawie, dalej: „TP”, lub „Spółka”, dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjecie działań określonych w odrębnych ustawach.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Spółka przekazała żądane przez Prezesa Urzędu informacje, wyjaśnienia i dokumenty w pismach z dnia 14 maja, 27 lipca, 8 października, 15 października 2012 r.

W dniu 28 grudnia 2012 r. Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez TP S.A. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na

- przesyłaniu abonentom TP S.A. będącym konsumentami faktur w formie elektronicznej bez uzyskania akceptacji tego sposobu przesyłania faktur przez odbiorców faktur, co może stanowić naruszenie § 3 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. Nr 249, poz.1661) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

- braku potwierdzania na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o wyjątkach od prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na odległość, co może stanowić naruszenie art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000 Nr 22, poz. 271), dalej „uonpk" oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w ww. postępowaniu dokumenty zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego (sygn. akt DDK-405-15/12/MO).

W trakcie postępowania administracyjnego, w odniesieniu do pierwszego zarzutu, TP wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji na podstawie art. 28 uokik, poprzez nałożenie na Spółkę zobowiązania do pozyskania zgód abonentów będących konsumentami na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu przepisów rozporządzenia Ministerstwa Finansów od konsumentów którzy obecnie otrzymują co miesiąc elektroniczny obraz faktury na adres e-mail lub indywidualne konto na Portalu Orange, a w przypadku braku uzyskania zgody – przywrócenie metody dostarczania faktur w formie papierowej.

W odniesieniu do drugiego zarzutu TP wyjaśniła, że Spółka potwierdza konsumentom na piśmie informację o wyjątku od prawa odstąpienia od umowy na odległość, wskazanym w art. 10 ust. 3 pkt 1 uonpk, w tych przypadkach, kiedy faktycznie może on mieć zastosowanie (w odniesieniu do usług, gdzie TP dopuszcza możliwość uzyskania od abonenta zgody na rozpoczęcie ich świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a w konsekwencji może rozpocząć świadczenie usług przed upływem tego terminu). Natomiast w odniesieniu do usług, gdzie TP nie uzyskuje od konsumenta zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, wyjątek ten nie jest potwierdzany konsumentom na piśmie. W takich przypadkach konsument dysponuje bowiem możliwością odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia, niezależnie od ewentualnego rozpoczęcia świadczenia usługi. W odniesieniu natomiast do wyjątków wskazanych w art. 10 ust. 3 pkt 2-7 uonpk, TP wyjaśniła, że nie dotyczą one ze swej istoty umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie, wyznaczając 7-dniowy termin na zapoznanie się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

TP S.A. prowadzi na obszarze całego kraju działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

Spółka przesyła do części abonentów będących konsumentami faktury w formie elektronicznej (elektroniczny obraz faktury), co miesiąc, na adres e-mail abonenta lub indywidualne konto na Portalu Orange, bez uzyskania akceptacji tego sposobu przesyłania faktur przez konsumentów. Jednocześnie ww. abonenci otrzymują faktury VAT w wersji papierowej w jednej przesyłce zbiorczej po zakończeniu danego roku (pismo Spółki z dnia 14 maja 2012 r., str.1-2).

Elektroniczny obraz faktury to udostępniany abonentom plik PDF będący skanem faktury papierowej (pismo Spółki z dnia 14 maja 2012 r., str. 3).

Ponadto, Spółka zawiera z konsumentami m.in. umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych na odległość (pismo Spółki z dnia 8 października 2012 r., str. 1-2).

W przypadku zawarcia z konsumentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość Spółka:

- Potwierdza na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informację o wyjątku od prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na odległość wskazanym w art. 10 ust. 3 pkt 1 uonpk, w tych przypadkach, kiedy faktycznie może on mieć zastosowanie (tzn. w odniesieniu do usług, gdzie TP dopuszcza możliwość uzyskania od abonenta zgody na rozpoczęcie ich świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a w konsekwencji może rozpocząć świadczenie usług przed upływem tego terminu) – usługa telefonii stacjonarnej, usługa Internet z Usługą TV i Telefonią Internetową (pismo Spółki z dnia 16 stycznia 2013 r., str. 3-5).

- Nie potwierdza na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o wyjątku od prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na odległość wskazanym w art. 10 ust. 3 pkt 1 uonpk, w odniesieniu do usług, gdzie TP nie uzyskuje od konsumenta zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a konsument dysponuje możliwością odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia, niezależnie od ewentualnego rozpoczęcia świadczenia usług – usługa neostrada (pismo Spółki z dnia 16 stycznia 2013 r., str. 3-5).

- Nie potwierdza na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o wyjątkach od prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na odległość wskazanych w art. 10 ust. 3 pkt 2-7 uonpk (pismo Spółki z dnia 16 stycznia 2013 r., str. 3-5).

W przypadku zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość TP S.A. stosuje i doręcza konsumentom (pismo Spółki z dnia 8 października 2012 r., str. 2-3) następujące wzorce umowy, w których znajdują się następujące postanowienia:

- usługa telefonii stacjonarnej

§ 9 ust. 1 – 3 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telekomunikację Polską S.A.”

1. *Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem TP bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórce organizacyjnej, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.*

2. *Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje, jeżeli TP za zgodą Konsumenta rozpoczęła świadczenie usług przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1.*

3. *W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, Umowa uważana jest za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługi telekomunikacyjne.*

- usługa neostrada

§ 7 ust. 5 i 6 „Regulaminu świadczenia usługi neostrada”

5. *Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem TP bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórce organizacyjnej lub wysłane do TP, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.*

6. *W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 5, Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.*

- usługa Internet z Usługą TV i Telefonią Internetową

§ 13 ust. 1 – 3 „Regulaminu Pakiet Usług Internet z Usługą TV i Telefonią Internetową”

1. *Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem TP bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórce organizacyjnej lub wysłane do TP w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.*

2. *Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje, jeśli TP na życzenie Klienta rozpoczęła świadczenie Usługi przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1*

3. *W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, Umowa uważana jest za nie zawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę. W takim przypadku Abonenci korzystający w dniu złożenia zamówienia z usługi dostępu do Internetu, Usługi TV, usługi Neostrada + Usługa TV, usług dostępu do Internetu i Neofon, usługi Telefonia Internetowa lub oferty multipakiet tp, będą kontynuować korzystanie z tych usług na dotychczasowych warunkach.*

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego pozwala na realizację

celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 uokik, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę polegających na przesyłaniu konsumentom faktur w formie elektronicznej bez ich uprzedniej zgody oraz braku potwierdzania na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o wyjątkach od prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na odległość. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania przez TP S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Przepis art. 24 ust. 1 uokik stanowi, iż zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.

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

Telekomunikacja Polska S.A. jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, prowadzącą działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z przepisem § 3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2012 r.,

poz. 1528), *przesyłanie, w tym udostępnianie, faktur w formie elektronicznej wymaga akceptacji ich odbiorcy.*

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. Nr 249, poz. 1661), które obowiązywało w dacie wszczęcia postępowania administracyjnego i które utraciło moc z dniem wejścia w życie wskazanego powyżej rozporządzenia, tj. z dniem 1 stycznia 2013 r.

Zgodnie z przepisem § 3 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r., *faktury mogą być przesyłane, w tym udostępniane, w formie elektronicznej w dowolnym formacie elektronicznym, pod warunkiem uprzedniej akceptacji tego sposobu przesyłania faktur przez odbiorcę faktury.*

Przepis § 3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. nakłada na przedsiębiorców te same obowiązki w zakresie uzyskiwania zgody odbiorców na przesyłanie im faktur w formie elektronicznej co przepis § 3 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r.; jest więc tożsamy w tym zakresie z przepisem uprzednio obowiązującego rozporządzenia.

Jak ustalił Prezes Urzędu, TP przesyła do części abonentów będących konsumentami faktury w formie elektronicznej (elektroniczny obraz faktury), co miesiąc, na adres e-mail abonenta lub indywidualne konto na Portalu Orange, bez uzyskania uprzedniej akceptacji tego sposobu przesyłania faktur przez konsumentów (pismo Spółki z dnia 14 maja 2012 r., str.1-2).

Przesyłanie faktur w formie elektronicznej ma miejsce, w ocenie Prezesa Urzędu, zarówno, gdy przedsiębiorca sporządza, jak i przesyła odbiorcy faktury w formie elektronicznej, jak również, gdy przedsiębiorca sporządza fakturę papierowo, skanuje ją i przesyła odbiorcy w formie elektronicznej. Istotny jest sposób wprowadzenia tej faktury do obrotu. W przedmiotowej sprawie sposób w jaki Spółka wprowadza faktury do obrotu to skan dokumentu przesłany następnie elektronicznie do abonentów. Wprowadzenie do obrotu faktury w formie elektronicznej następuje przez przesłanie faktury jako załącznika do wiadomości e-mail lub przez umożliwienie odbiorcy samodzielnego ściągnięcia pliku zawierającego fakturę, poprzez indywidualne konto na Portalu Orange (pismo Spółki z dnia 14 maja 2012 r., str. 3).

Mając na uwadze powyższe, należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka Spółki stanowi działanie bezprawne w świetle § 3 ww. rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. Bezprawność ujmowana jest bowiem jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy.

Ponadto, w niniejszej sprawie, mamy do czynienia z zagrożeniem naruszenia praw konsumentów – abonentów Spółki, którzy byli narażeni na dokonanie przez TP jednostronnej

zmiany sposobu wysyłki faktur do abonentów (z dotychczas stosowanej formy pisemnej na formę elektroniczną), bez uzyskania uprzedniej akceptacji tego sposobu przesyłania faktur przez konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów", wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy.[1]

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy konsumentów. Na praktykę Spółki mógł być narażony każdy konsument – abonent TP S.A., wobec którego Spółka dokonałaby jednostronnej zmiany sposobu wysyłki faktur (z dotychczas stosowanej formy pisemnej na formę elektroniczną), bez uzyskania uprzedniej akceptacji tego sposobu przesyłania faktur przez konsumenta.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne.[2] Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem 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, dotyczących zawartych z konsumentami umów. W tym też aspekcie w niniejszej sprawie mogło dojść do naruszenia interesu gospodarczego konsumentów poprzez dopuszczenie się przez TP S.A. stosowania bezprawnej praktyki naruszającej przepisy rozporządzenia Ministra Finansów dotyczące wymogu uzyskania uprzedniej zgody odbiorcy na przesyłanie mu faktur w formie elektronicznej.

Mając powyższe na względzie należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

---

[1] M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791
[2] M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów,* Monitor Prawniczy 2004/17/791

Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań. Określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt I rozstrzygnięcia Decyzji)

Na podstawie art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, na podstawie art. 28 ust. 2 uokik Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań przy wydaniu decyzji nakładającej obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę.

W toku postępowania administracyjnego TP wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji na podstawie art. 28 uokik, poprzez nałożenie na Spółkę zobowiązania do pozyskania zgód abonentów będących konsumentami na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu przepisów rozporządzenia Ministra Finansów od konsumentów którzy obecnie otrzymują co miesiąc elektroniczny obraz faktury na adres e-mail lub indywidualne konto na Portalu Orange, a w przypadku braku uzyskania zgody – przywrócenie metody dostarczania faktur w formie papierowej.

W związku z powyższym Prezes Urzędu nałożył na TP obowiązek wykonania zobowiązania do pozyskania zgód abonentów będących konsumentami na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu przepisów ww. rozporządzenia Ministerstwa Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. od konsumentów którzy obecnie otrzymują co miesiąc elektroniczny obraz faktury na adres e-mail lub indywidualne konto na Portalu Orange bez wcześniejszej akceptacji tego sposobu przesyłania faktur, a w przypadku braku uzyskania zgody – przywrócenie metody dostarczania faktur w formie papierowej.

Ponadto, Prezes Urzędu określił termin wykonania ww. zobowiązania jako 120 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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 uokik Prezes Urzędu, wydając decyzję nakładającą obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę, nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. W związku z tym Prezes Urzędu nałożył na TP S.A. obowiązek złożenia w terminie 140 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu:

1. informacji ilu abonentów TP S.A. będących konsumentami, na dzień doręczenia przedsiębiorcy niniejszej decyzji, otrzymuje co miesiąc elektroniczny obraz faktury na adres e-mail lub indywidualne konto na Portalu Orange bez akceptacji tego sposobu przesyłania faktur;

2. informacji ilu abonentów TP S.A. będących konsumentami, o których mowa w pkt. 1 powyżej, wyraziło zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej w okresie 120 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

3. pięćdziesięciu zgód abonentów TP S.A. będących konsumentami, o których mowa w pkt. 2 powyżej, utrwalonych na trwałym nośniku (np. na papierze, w postaci wiadomości e-mail, nagranie rozmowy telefonicznej, itp.)

4. dokumentów potwierdzających przywrócenie metody dostarczania faktur w formie papierowej 50 abonentom TP S.A. będącym konsumentami, o których mowa w pkt. 1 powyżej, którzy nie wyrazili zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej w okresie 120 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

Umorzenie postępowania (pkt III rozstrzygnięcia Decyzji)

Zgodnie z art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 6 uonpk, przedsiębiorca zawierający z konsumentem umowę na odległość jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji o wyjątkach od prawa odstąpienia od umowy zawieranej na odległość najpóźniej w momencie spełnienia świadczenia. Przedmiotowe wyjątki określa art. 10 ust. 3 uonpk. Zgodnie z tym przepisem, jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:

1) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1;
2) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania;
3) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
4) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;
5) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;
6) dostarczania prasy;
7) usług w zakresie gier hazardowych.

W świetle dokonanych ustaleń, TP nie potwierdza na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o wyjątkach od prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na odległość wskazanych w art. 10 ust. 3 pkt 2-7 uonpk. W konsekwencji Spółka dopuszcza się działania bezprawnego, naruszającego nakaz wynikający z art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt. 6 w zw. z art. 10 ust. 2 pkt 2-7 uonpk. Tym niemniej, przedmiotowa praktyka TP, w ocenie Prezesa Urzędu, nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Zgodzić należy się ze stanowiskiem prezentowanym przez Spółkę, że wyjątki wskazane w art. 10 ust. 3 pkt 2-7 uonpk nie dotyczą

ze swej istoty umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, którą TP zawiera z konsumentami. Oznacza to z jednej strony, że nie istnieje możliwość, aby którykolwiek z tych wyjątków znalazł zastosowanie w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – z uwagi na przedmiot tej umowy. Z drugiej zaś strony potwierdzenie konsumentowi na piśmie informacji o ww. wyjątkach nie ma żadnego znaczenia dla uprawnień przysługujących konsumentowi w ramach zawartej z TP umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Następnie należy wskazać, że w świetle dokonanych ustaleń TP nie potwierdza na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o wyjątku od prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na odległość wskazanym w art. 10 ust. 3 pkt 1 uonpk, w odniesieniu do usługi neostrada, gdzie TP nie uzyskuje od konsumenta zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a konsument dysponuje możliwością odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia, niezależnie od rozpoczęcia świadczenia usług.

W konsekwencji Spółka dopuszcza się działania bezprawnego, naruszającego nakaz wynikający z art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt. 6 w zw. z art. 10 ust. 2 pkt 1 uonpk. Tym niemniej, przedmiotowa praktyka TP, w ocenie Prezesa Urzędu, nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Konsument dysponuje bowiem prawem odstąpienia od umowy zawartej na odległość nawet w sytuacji, której dotyczy wyjątek, o którym mowa w art. 10 ust. 2 pkt 1 uonpk, tj. rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem 10-dniowego terminu do odstąpienia od umowy. W postanowieniu § 7 ust. 5 i 6 „Regulaminu świadczenia usługi neostrada" wskazano bowiem, że:

- *Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem TP bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórce organizacyjnej lub wysłane do TP, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem* .

- *W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 5, Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.*

Mając na uwadze powyższe należy przyjąć, że stosownie do dyspozycji wynikającej z art. 10 ust. 3 uonpk doszło do ustalenia w umowie, że konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia, niezależnie od ewentualnego rozpoczęcia świadczenia usługi neostrada w okresie do odstąpienia od umowy. Potwierdza to dodatkowo stanowisko TP, która wskazała, że nie przewiduje możliwości uzyskania zgody konsumenta na rozpoczęcie świadczenia usługi neostrada przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a także treść § 7 ust. 6 ww. regulaminu, zgodnie z którym w przypadku odstąpienia od umowy klient zwolniony jest z wszelkich opłat za usługę. W takiej sytuacji potwierdzenie konsumentowi na piśmie informacji o wyjątku wskazanym w art. 10 ust. 3 pkt 1 uonpk nie ma żadnego znaczenia dla uprawnień przysługujących konsumentowi w ramach zawartej z TP umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej usługi neostrada. W związku z tym nieprzekazywanie konsumentom ww. informacji nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, gdyż konsumenci dysponują prawem odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia, zgodnie z ww. postanowieniami wzorca umowy, nawet w sytuacji, której dotyczy wyjątek, o którym mowa w art. 10 ust. 2 pkt 1 uonpk.

W związku z powyższym zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego w części (w zakresie zarzutu II niniejszej decyzji), a w związku z tym konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania zgodnie z art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 uokik. Okoliczność wskazującą na bezprzedmiotowość, jaką dotknięte jest postępowanie w zakresie zarzutu II niniejszej decyzji, stanowi brak wykazania, że kwestionowana praktyka TP godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, gdy postępowanie z jakiejkolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Przesłanką umorzenia postępowania jest brak któregokolwiek z elementów w odniesieniu co do strony podmiotowej jak i przedmiotowej postępowania. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01), bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479^{28} § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. Prezesa UOKiK
Zastępca Dyrektora Departamentu Polityki Konsumenckiej
Łukasz Wroński

Otrzymują:

1. Pan

   pełnomocnik Telekomunikacja Polska S.A.
   ul. Twarda 18
   00-105 Warszawa
2. a/a