



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

DOZIK-6.610.8.2017.MH.MO

Warszawa, 21 kwietnia 2021 r.

Wersja jawna

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

DECYZJA Nr DOZIK 2/2021

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 (t.j.: Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że Polkomtel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1.1.

świadczeniu na rzecz konsumentów usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r., poz. 576) z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228:

- a) bez posiadania wiedzy o podmiocie realizującym dodatkowe świadczenie oraz o przedmiocie dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług,
- b) bez sprawowania efektywnej kontroli nad sposobem przygotowania i realizacji dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług,

co może być sprzeczne z obowiązkiem świadczenia usług o podwyższonej opłacie z zachowaniem należytej staranności, a przez to naruszać art. 355 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

1.2.

udzielaniu przez Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w odpowiedziach

na reklamacje konsumentów, którzy skorzystali z usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r., poz. 576) świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228, niepełnej informacji o tych usługach poprzez brak wskazywania nazwy świadczonej konsumentowi usługi ani podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie w jej ramach, co utrudnia konsumentom weryfikację prawidłowości świadczenia im ww. usług, w tym obciążenia ich opłatami, a w konsekwencji utrudnia dochodzenie roszczeń, a przez to może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

1.3.

wprowadzaniu konsumentów w błąd co do podmiotu świadczącego z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r., poz. 576), poprzez sugerowanie w odpowiedziach na reklamacje konsumentów, że ww. usługi świadczone są przez inny podmiot niż Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, podczas gdy podmiotem świadczącym ww. usługi jest Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, co może naruszać art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

1.4.

wprowadzaniu konsumentów w błąd co do regulaminu zawierającego informacje o sposobie uruchomienia i wyłączenia usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r., poz. 576) świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228, poprzez informowanie w odpowiedziach na reklamacje konsumentów, że informacje na temat świadczenia konsumentowi usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”, podczas gdy ww. regulamin nie zawiera informacji o sposobie uruchomienia i wyłączenia usług o podwyższonej opłacie świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228, co może naruszać art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

po zobowiązaniu się przez Polkomtel 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 **Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** obowiązek wykonania zobowiązania do:

2.1.

wprowadzenia zmian w sposobie uruchamiania i świadczenia usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (dalej również „usług premium”) poprzez:



- a) rozpoczęcie stosowania w relacjach z kontrahentami zaangażowanymi w realizację dodatkowego świadczenia w ramach świadczonych przez Polkomtel usług premium zmienionego wzorca „Zgłoszenia uruchomienia usługi” (dalej również „ZUU”), zawierającego informacje na temat dodatkowego świadczenia realizowanego w ramach ww. usług, który będzie uwzględniał dodatkowe, obligatoryjne pola wskazujące na:
1. *Nazwę podmiotu realizującego świadczenie dodatkowe;*
 2. *Nazwę świadczenia dodatkowego;*
 3. *Adres podmiotu realizującego świadczenie dodatkowe (Miasto, Ulica, Numer, Kod);*
 4. *Kontakt do reklamacji (e-mail/telefon);*
 5. *Maksymalny czas usunięcia nieprawidłowości (w tym w szczególności w przypadku braku wskazania nazwy świadczenia dodatkowego lub nazwy podmiotu realizującego świadczenie dodatkowe) stwierdzonych przez Spółkę (określony na pułapie <72 h, dni robocze);*
 6. *Regulamin usługi (Adres WWW),*
- b) zobowiązanie kontrahentów Spółki zaangażowanych w realizację dodatkowego świadczenia w ramach świadczonych przez Polkomtel usług premium do uzupełnienia ZUU, które zostały przekazane Spółce przed dniem wykonania niniejszego zobowiązania, w terminie 14 dni od dnia otrzymania w tym zakresie informacji od Spółki, w ten sposób, że uzupełnione formularze ZUU uwzględniały będą wszystkie pozycje wskazane w pkt I. 2.1. a) rozstrzygnięcia decyzji oraz dotyczyć będą wszystkich świadczeń dodatkowych realizowanych w ramach usług premium świadczonych przez Spółkę (również realizowanych przed dniem uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu),
- c) weryfikację realizacji zobowiązań opisanych w pkt I. 2.1. a) i b) rozstrzygnięcia decyzji, które dotyczyć będą nowych oraz uzupełnionych ZUU, zgodnie z wymogami określonymi ww. punktach, w tym:
- i. zobowiązanie kontrahentów Spółki do uzupełnienia ZUU w terminie nie dłuższym niż 72 godziny (3 dni robocze) w przypadku stwierdzenia przez Spółkę niezgodności, braków lub pomyłek w treści ZUU przekazanych w wyniku zastosowania procedury, o której mowa w pkt I. 2.1. b),
 - ii. w przypadku braku realizacji przez kontrahentów zobowiązania, o którym mowa w pkt I. 2.1. c) i. rozstrzygnięcia decyzji, zablokowanie możliwości korzystania z danego serwisu przez konsumentów po upływie terminu 3 dni roboczych, licząc od dnia, w którym kontrahent miał wykonać zobowiązanie, o którym mowa w punkcie powyżej,

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.



2.2.

Przyjęcia specjalnej procedury monitorowania i eliminacji nieprawidłowości w zakresie usług o podwyższonej opłacie, w ramach której Spółka:

- a) wprowadzi w systemach obsługi reklamacji dodatkowy znacznik kodowania pozwalający zidentyfikować w systemach informatycznych Spółki reklamacje dotyczące usług o podwyższonej opłacie świadczonych na poszczególnych numerach z zakresu numerów o podwyższonej opłacie;
- b) będzie monitorowała liczbę otrzymywanych reklamacji, w tym przez sporządzanie cyklicznych raportów tygodniowych oraz miesięcznych wskazujących na liczby wpływających reklamacji, opracowanych w następujący sposób:

A. Kolumny raportu tygodniowego zgłoszeń reklamacyjnych na poszczególne numery SMS Premium i poszczególne nazwy serwisów premium będą zawierały następujące kategorie informacji:

- a) *Wskazanie okresu: dzień/miesiąc/rok -dzień/miesiąc/rok*
- b) *Numer serwisu premium*
- c) *Nazwa serwisu premium*
- d) *„Liczba” - Liczba rozpatrzonych reklamacji*
- e) *„Uznane” - Liczba rozpatrzonych pozytywnie reklamacji;*
- f) *Procentowy wzrost/spadek liczby w stosunku do poprzedniego tygodnia;*
- g) *Wiersz końcowy tabeli : Suma końcowa - suma kolumny „Liczba” - suma kolumny „Uznane”*

B. Kolumny raportu miesięcznego zgłoszeń reklamacyjnych na poszczególne numery SMS Premium i poszczególne nazwy serwisów premium będą zawierały następujące kategorie informacji:

- a) *Wskazanie okresu: miesiąc/rok*
- b) *Numer serwisu premium*
- c) *Nazwa serwisu premium*
- d) *„Liczba” - Liczba rozpatrzonych reklamacji*
- e) *„Uznane” - Liczba rozpatrzonych pozytywnie reklamacji*
- f) *Procentowy wzrost/spadek liczby w stosunku do poprzedniego miesiąca*
- g) *Wiersz końcowy tabeli : Suma końcowa - suma kolumny „Liczba” - suma kolumny „Uznane”*

- c) na podstawie danych zawartych w raportach, o których mowa w punkcie powyżej, oraz informacji zawartych w reklamacjach konsumentów, będzie identyfikowała i eliminowała przyczyny wzmożonej liczby skarg dotyczących konkretnych serwisów świadczonych na numerach o podwyższonej opłacie w następujący sposób (tj. w przypadku gdy na dany serwis odnotowano wzrost zgłoszeń o 10% w porównaniu z analogicznym okresem wcześniejszym, jeśli w poprzednim miesiącu wystąpiło więcej niż 10 reklamacji dotyczących ww. serwisu; zaś w przypadku

braku reklamacji w okresie wcześniejszym, działania zostaną podjęte gdy dany serwis odnotował 10 reklamacji lub więcej):

- i. w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości po stronie kontrahentów Spółka w terminie nie dłuższym niż 48 godzin (2 dni robocze) od dnia stwierdzenia nieprawidłowości zobowiąże kontrahentów (podmioty realizujące dodatkowe świadczenie w ramach świadczonych przez Spółkę usług o podwyższonej opłacie) do złożenia wyjaśnień i usunięcia wskazanych nieprawidłowości w terminie do 72 godzin (3 dni roboczych),
- ii. w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości po stronie Spółki w toku świadczenia usług premium, Spółka podejmie działania zaradcze w terminie nie dłuższym niż 48 godzin (2 dni roboczych) od dnia stwierdzenia nieprawidłowości,
- iii. w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez kontrahentów Spółki zobowiązań opisanych w I. 2.2. c) i. rozstrzygnięcia decyzji, Spółka w terminie nie dłuższym niż 48 godzin (2 dni robocze) zablokuje możliwość korzystania z danego serwisu świadczonego na numerze o podwyższonej opłacie,
- iv. w przypadku stwierdzenia w toku przeprowadzonej analizy, że w sprawie mogło dojść do wystąpienia nieprawidłowości większej wagi (np. oszustwa, wprowadzenia w błąd na etapie aktywacji usługi), sprawa będzie procedowana w ramach odrębnego procesu mającego na celu monitorowanie i analizowanie rynku usług o podwyższonej opłacie pod kątem nadużyć, który umożliwia natychmiastowe zablokowanie usługi o podwyższonej opłacie przez Spółkę tj. w czasie nie dłuższym niż 24 godziny,

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.3.

Zmiany sposobu udzielania odpowiedzi na reklamacje w ten sposób, że Spółka każdorazowo w odpowiedzi na reklamację konsumenta (rozpatrzoną pozytywnie lub negatywnie):

- a) będzie przekazywać pełne informacje o danej usłudze premium wraz ze wskazaniem nazwy usługi, podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie w jej ramach oraz regulaminu usługi,
- b) będzie informować o sposobie aktywacji danej usługi premium,
- c) będzie informować o sposobie dezaktywacji usługi premium opartej o subskrypcję poprzez wskazanie komendy służącej do jej dezaktywacji,
- d) nie będzie odsyłać do ogólnych regulaminów (lub innych wzorców umownych), które nie zawierają szczegółowej informacji o sposobie aktywowania i dezaktywowania danej usługi premium,
- e) będzie informować, iż podmiot realizujący dodatkowe świadczenie jest podmiotem odpowiedzialnym za realizację dodatkowego świadczenia w ramach usług premium (nie zaś podmiotem świadczącym usługi o podwyższonej opłacie),



w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.4.

Pozytywnego rozpatrywania reklamacji konsumentów i dokonywania zwrotu kwestionowanych opłat poniesionych w związku z usługami premium w przypadku:

- a) stwierdzenia w trakcie postępowania reklamacyjnego, że kwestionowana przez konsumenta nieprawidłowość wynikała z wprowadzenia w błąd, w szczególności na etapie aktywacji usługi premium,
- b) zidentyfikowania przez Spółkę lub zakwestionowania przez konsumenta odpowiedzi na reklamację dotyczącej usług premium (udzielonej przez Spółkę po wejściu w życie procedury wskazanej w pkt I. 2.2. rozstrzygnięcia decyzji), w której nie zamieszczono informacji o możliwościach zablokowania przez konsumenta danej usługi premium lub odwołano się w treści udzielonej odpowiedzi do ogólnych wzorców umownych bez skonkretyzowanej informacji o sposobie aktywacji i dezaktywacji danej usługi premium (w przypadku usług opartych o „subskrypcję”),

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.5.

A.

Przyznania konsumentom, którzy zostali dotknięci skutkami praktyk opisanych w pkt I.1.1.-I.1.4. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji i spełniają następujące warunki:

- złożyli reklamację dotyczącą usługi z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228 w okresie od dnia 1 stycznia 2015 r. do 16 lipca 2020 r., które rozpatrzone zostały przez Spółkę częściowo lub całkowicie negatywnie,
oraz
- na dzień roboczy następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji pozostają abonentami Spółki

jednorazowego przysporzenia w kwocie stanowiącej równowartość **podwojonej** opłaty poniesionej przez konsumenta z tytułu skorzystania z ww. usługi,

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

B.

Przekazania rekompensaty abonentom, o których mowa w pkt I.2.5. A rozstrzygnięcia decyzji, poprzez:

- 1) pomniejszenie uprawnionym abonentom bieżącego salda płatności na koncie



lub nadpłatę na koncie konsumenta i pomniejszenie pieniężnych zobowiązań uprawnionego abonenta względem Spółki z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy w kolejnych miesiącach rozliczeniowych następujących po miesiącu, w którym nastąpiło przyznanie rekompensaty, w przypadku, gdy na dzień wypłaty rekompensaty ww. kwota przewyższa bieżące saldo płatności na koncie

albo

- 2) zwrot przyznanej kwoty rekompensaty na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres uprawnionego abonenta,

w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

C.

Poinformowania konsumentów, o których mowa w pkt I.2.5.A rozstrzygnięcia decyzji, o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.5.B rozstrzygnięcia decyzji w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji

D.

Wykonania obowiązków, o których mowa w I.2.5.B oraz C rozstrzygnięcia decyzji, w następujący sposób:

- a) Spółka poinformuje uprawnionych konsumentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy rekompensaty poprzez wysłanie wiadomości SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki o treści:

„Decyzja UOKiK DOZIK 2/2021 przysługuje Ci rekompensata xx zł [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota] przez pomniejszenie faktury, przelew, przekaz pocztowy. Wybierz formę i poinformuj nas o decyzji w ciągu 14 dni/ infolina lub e-mail: bok@plus.pl/. Przy braku decyzji pomniejszymy Twoją fakturę o xx zł. Info o decyzji/rekompensacie dostępna na plus.pl”.

- b) Niezależnie od obowiązków, o których mowa w punkcie powyżej, Spółka w tym samym dniu, w którym nastąpi wysyłka wiadomości SMS, o której mowa powyżej, poinformuje uprawnionych konsumentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy rekompensaty poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres znajdujący się w bazie Spółki o treści:

Drogi Kliencie, w związku realizacją decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2021 z dnia 21 kwietnia 2021 r. informujemy, iż przysługuje Ci rekompensata w wysokości xx zł netto to jest xx zł brutto [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota] w jednej z wybranych form: pomniejszenie bieżącego zobowiązania, przelew na konto, przekaz pocztowy. Termin na poinformowanie Spółki o wyborze ww. formy rekompensaty to 14 dni. O swoim wyborze możesz nas poinformować kontaktując się z obsługą klienta lub wysyłając e-maila na bok@plus.pl. W przypadku niedokonania przez Ciebie wyboru rekompensaty pomniejszymy Twoją fakturę o xx zł netto to jest xx zł brutto. Informacja o decyzji



i rekompensacie dostępna jest również na naszej stronie internetowej www.plus.pl.

- c) Wybór jednej z form rekompensaty będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta z obsługą klienta (infolinia) lub wiadomość e-mail na adres bok@plus.pl w terminie 14 dni od dnia otrzymania wiadomości SMS, o której mowa w pkt powyżej.
- d) W przypadku wyboru przez konsumenta formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.5.B.2) rozstrzygnięcia decyzji uprawniony konsument będzie musiał poinformować Spółkę o niezbędnych w tym celu danych (w szczególności numerze rachunku bankowego lub adresie). Informacja o konieczności przekazania danych udzielona zostanie na infolinii albo drogą mailową, w zależności od sposobu kontaktu wybranego przez konsumenta.
- e) W przypadku braku przekazania przez uprawnionego konsumenta informacji o wyborze jednej z form rekompensaty lub danych niezbędnych do jej przekazania w terminie 14 dni, w sposób wskazany w pkt I.2.5.D.c) i d) rozstrzygnięcia decyzji, konsumentowi przyznana będzie rekompensata poprzez:

 pomniejszenie bieżącego salda płatności na koncie w kolejnym miesiącu rozliczeniowym następującym po miesiącu, w którym konsument uprawniony był do wyboru formy rekompensaty w sposób określony w pkt I.2.5.D.b) rozstrzygnięcia decyzji

 lub

 nadpłatę na koncie konsumenta i pomniejszenie pieniężnych zobowiązań uprawnionego abonenta względem Spółki z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy w kolejnych miesiącach rozliczeniowych następujących po miesiącu, w którym konsument uprawniony był do wyboru formy rekompensaty w sposób określony w pkt I.2.5.D.b) rozstrzygnięcia decyzji, w przypadku, gdy na dzień wypłaty rekompensaty ww. kwota przewyższa bieżące saldo płatności na koncie.

- f) W przypadku wyboru przez uprawnionego konsumenta formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.5.B.2) rozstrzygnięcia decyzji, zwrot przyznanej kwoty rekompensaty na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres uprawnionego abonenta dokonany zostanie w terminie 21 dni roboczych od dnia uzyskania informacji przez Spółkę o wyborze ww. formy rekompensaty (wraz z niezbędnymi danymi) w sposób wskazany w pkt I.2.5. D.c) i d) rozstrzygnięcia decyzji.

E.

Potwierdzenie konsumentom, o których mowa w pkt I.2.5.A rozstrzygnięcia decyzji, przyznania i kwoty rekompensaty wskazanej w pkt I.2.5.B rozstrzygnięcia decyzji w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.



F.

Wykonania obowiązku, o których mowa w punkcie I.2.5.E rozstrzygnięcia decyzji, w następujący sposób:

- a) Spółka poinformuje uprawnionych konsumentów, którzy dokonali wyboru formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.5.B.1) rozstrzygnięcia decyzji oraz uprawnionych konsumentów, o których mowa w pkt I.2.5.D.e) rozstrzygnięcia decyzji, o przyznaniu i kwocie rekompensaty, poprzez zamieszczenie informacji na fakturze uprawnionego abonenta o treści *W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 2/2021 z dnia 21.04.2021 r. w sprawie SMS Premium przyznana, została kwota rekompensaty w wysokości XX zł* [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota]
- b) Spółka poinformuje uprawnionych konsumentów, którzy dokonali wyboru formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.5.B.2) rozstrzygnięcia decyzji o przyznaniu i kwocie rekompensaty, poprzez wysłanie wiadomości SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki o treści:

w przypadku rachunku bankowego: *„W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 2/2021 z dnia 21.04.2021 r. w sprawie SMS Premium przyznana została kwota rekompensaty w wysokości XX zł. [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota] Zwrot rekompensaty nastąpi na rachunek bankowy”*

w przypadku przekazu pocztowego: *„W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 2/2021 z dnia 21.04.2021 r. w sprawie SMS Premium przyznana została kwota rekompensaty w wysokości XX zł. [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota] Zwrot rekompensaty nastąpi przekazem pocztowym”.*

2.6.

A.

Przyznania konsumentom, którzy zostali dotknięci skutkami praktyk opisanych w pkt I.1.1.-I.1.4. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji i spełniają następujące warunki:

- złożyli reklamacje dotyczące świadczenia usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228 w okresie od dnia 1 stycznia 2015 r. do 16 lipca 2020 r., które rozpatrzone zostały przez Spółkę negatywnie
- oraz
- na dzień roboczy następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji nie są abonentami Spółki

jednorazowego przysporzenia w kwocie stanowiącej równowartość **podwojonej** opłaty poniesionej przez konsumenta z tytułu skorzystania z ww. usługi,

w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

B.

Przekazania rekompensaty abonentom, o których mowa w pkt I.2.6.A rozstrzygnięcia



decyzji, poprzez:

- 1) przelew na wskazany przez uprawnionego konsumenta numer konta bankowego lub
- 2) przekaz pocztowy na wskazany przez uprawnionego abonenta adres

w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

C.

Poinformowania konsumentów, o których mowa w pkt I.2.6.A rozstrzygnięcia decyzji, o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.6.B rozstrzygnięcia decyzji w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

D.

Wykonania obowiązków, o których mowa w pkt I.2.6.B i C rozstrzygnięcia decyzji, w następujący sposób:

- a) Spółka poinformuje uprawnionych konsumentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy rekompensaty poprzez kontakt telefoniczny na posiadane w bazie numery kontaktowe uprawnionych abonentów. W tym celu Spółka nawiąże trzy próby połączenia telefonicznego w ciągu kolejnych następujących po sobie dni roboczych w różnych porach tj. 10.00, 13.00, 16.00. Przeprowadzona rozmowa telefoniczna zostanie nagrana. W przypadku braku możliwości nawiązania połączenia telefonicznego z uprawnionym abonentem po ww. próbach nie będą one ponawiane przez Spółkę.
- b) Spółka w trakcie ww. rozmowy telefonicznej pozyska informacje o wyborze przez uprawnionego abonenta formy rekompensaty oraz niezbędne w tym celu dane (w szczególności numer rachunku bankowego lub adres pocztowy). W przypadku, jeśli uprawniony konsument nie wyrazi chęci telefonicznego przekazania informacji o numerze konta lub adresu, Spółka poinformuje o możliwości przestania numeru konta lub adresu w terminie 5 dni od dnia przeprowadzenia ww. rozmowy na adres bok@plus.pl.
- c) W przypadku braku dysponowania przez Polkomtel numerem kontaktowym uprawnionych konsumentów lub w przypadku braku kontaktu telefonicznego 4-tego dnia roboczego po wykonaniu pierwszego połączenia, Spółka poinformuje ww. uprawnionych konsumentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy rekompensaty drogą listowną (listem poleconym) oraz poprzez wiadomość e-mail na adresy posiadane w bazie Spółki.

Pisma oraz wiadomość elektroniczna będą miały następującą treść:

„Uprzejmie informuję, że w związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 2/2021 z dnia



21.04.2021 r. w sprawie SMS Premium, przyznana została Panu/Pani kwota XX zł [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota], co stanowi dwukrotność reklamowanej w latach ubiegłych sumy w ramach usługi SMS Premium. W celu uzyskania przyznanej rekompensaty, proszę o dyspozycję w kwestii wybranej formy, w jakiej oczekuje Pan/Pani jej przekazania tj.

- przelew na wskazane konto (należy podać nr konta, na które ma nastąpić przelew);
- przekaz pocztowy (należy podać dokładny adres).

Dyspozycję należy przekazać do Polkomtel Sp. z o.o. w terminie 21 dni kalendarzowych od daty otrzymania pisma/ wiadomości e-mail. W tym celu prosimy o kontakt pod numerem 601102552, elektronicznie na adres bok@plus.pl lub pisemnie na adres Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa z dopiskiem „Reklamacje - rekompensata UOKiK”.

Bardzo proszę również o przekazanie informacji, w jakiej formie oczekuje Pan potwierdzenia dokonanych ustaleń w sprawie przyznanej rekompensaty (wiadomość email, list)”.

- d) Termin na poinformowanie przez konsumentów o wyborze formy rekompensaty oraz potwierdzenia jej przyznania wyniesie 21 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez konsumenta pisma drogą listowną i/lub wiadomości e-mail. W tym celu konsument poinformuje Spółkę (telefonicznie, drogą e-mail lub pisemnie - dla dochowania terminu istotna będzie data nadania pisma) o wyborze formy skorzystania z rekompensaty. W powyższym terminie konsument będzie musiał przekazać Spółce również dane niezbędne do dokonania przelewu lub przekazu pocztowego (numer rachunku bankowego lub adres).
- e) W przypadku wyboru przez uprawnionego konsumenta formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.6.B.1) lub 2) rozstrzygnięcia decyzji, zwrot przyznanej kwoty rekompensaty na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres uprawnionego abonenta dokonany zostanie w terminie 21 dni roboczych od dnia uzyskania informacji przez Spółkę o ww. numerze konta lub adresie w sposób określony w pkt I.2.6.D.b) lub d) rozstrzygnięcia decyzji.

E.

Spółka za pomocą wiadomości e-mail lub listownie (w zależności od decyzji uprawnionego abonenta, o którym mowa w pkt I.2.6.A rozstrzygnięcia decyzji, przekazanej podczas rozmowy telefonicznej, drogą e-mail na adres bok@plus.pl lub pisemnie) potwierdzi ustalenia dokonane z uprawnionym abonentem tj. informacje o terminie przyznania rekompensaty i wybranym przez uprawnionego abonenta sposobie skorzystania z rekompensaty wskazanej w pkt I.2.6.B rozstrzygnięcia decyzji, w terminie do 3 dni roboczych od dnia uzyskania informacji o decyzji klienta co do formy rekompensaty w sposób określony w pkt I.2.6.D.b) lub d) rozstrzygnięcia decyzji.



Treść potwierdzeń będzie miała następującą treść:

W przypadku o którym mowa w pkt I.2.6.B.1) rozstrzygnięcia decyzji:

Email/pismo

„W nawiązaniu do przeprowadzonej rozmowy telefonicznej/zgłoszenia pisemnego/mailowego potwierdzamy, że przyznana rekompensata w kwocie xx zł [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota] zostanie przekazana przelewem na wskazane konto, co nastąpi w terminie do 21 dni roboczych od dnia uzyskania przez spółkę informacji o numerze konta.”

SMS

„Potwierdzamy, że przelew przyznanej rekompensaty w kwocie XX zł [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota] nastąpi na wskazane konto w terminie do 21 dni roboczych od dnia uzyskania przez spółkę informacji o numerze konta. Plus”

W przypadku, o którym mowa w pkt I.2.6.B.2) rozstrzygnięcia decyzji:

Email/pismo

„W nawiązaniu do przeprowadzonej rozmowy telefonicznej/zgłoszenia pisemnego/mailowego potwierdzamy, że przyznana rekompensata w kwocie XX zł [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota] zostanie przekazana przekazem pocztowym w terminie do 21 dni roboczych od pozyskania adresu.”

SMS

„Potwierdzamy, że przelew przyznanej rekompensaty w kwocie xx zł [w miejsce xx podana zostanie konkretna kwota] nastąpi przekazem pocztowym w terminie do 21 dni roboczych od pozyskania adresu. Plus”.

2.7.

Publikacji na stronie internetowej Spółki mieszczącej się pod adresem www.plus.pl, na koszt Polkomtel, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji oświadczenia o treści:

„Polkomtel Sp. z.o.o. z siedzibą w Warszawie, informuje o **wydaniu decyzji zobowiązującej** Prezesa UOKiK w dniu 21 kwietnia 2021 r., dotyczącej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na świadczeniu na rzecz konsumentów usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2021 r. poz. 576) z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 bez zachowania należytej staranności, co mogło naruszyć art. 355 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740) oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na utrudnianiu konsumentom dochodzenia roszczeń oraz wprowadzaniu



w błąd w toku postępowania reklamacyjnego, co mogło naruszyć art. 4 ust. 1 oraz art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070).

Szczegóły dotyczące podjętego przez Polkomtel Sp. z .o.o. z siedzibą w Warszawie zobowiązania oraz dedykowane bezpośrednio konsumentom korzyści określono w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2021 dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Krótki opis treści zobowiązania Spółki dostępny jest również tutaj”.

w następujący sposób:

- a) oświadczenie będzie zamieszczone w górnej części strony głównej domeny www.plus.pl widocznej po wejściu na stronę, bez możliwości zamknięcia, z możliwością jego zwinięcia przez użytkownika tak aby widoczna była skrócona treść informacji: „Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2021. 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 2/2021. Dowiedz się więcej” z możliwością jej rozwinięcia przez użytkownika,
- c) tekst powyższego oświadczenia zostanie wyjustowany,
- d) oświadczenie zostanie sformułowane ciemną czcionką na białym tle,
- e) zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki używanej na ww. stronie internetowej w nagłówkach,
- f) fragment oświadczenia o treści „dostępny jest również tutaj” zostanie zamieszczony w formie hiperłącza (linku) przekierowującego do dedykowanej podstrony internetowej Spółki,
- g) fragment oświadczenia o treści „decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2021” zostanie zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do niniejszej decyzji opublikowanej w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl,
- h) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw przedsiębiorcy dawnej i nowej,
- i) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Polkomtel,
- j) przedmiotowe oświadczenie oraz dedykowana podstrona będą dostępne na stronie internetowej Polkomtel Sp. z o.o. przez okres 4 (czterech) miesięcy



od daty ich zamieszczenia na stronie internetowej Polkomtel

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Polkomtel Sp. z o.o. siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych powyżej.

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. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, opisane w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. wydruku ze strony internetowej Polkomtel Sp. z o.o. przedstawiającego opublikowanie na tej stronie oświadczenia, o którym mowa w pkt I.2.7. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, z dnia zamieszczenia tej informacji (wraz z widoczną datą),
2. 4 przykładowych *Zgłoszeń uruchomienia usługi*, o których mowa w pkt I.2.1 rozstrzygnięcia decyzji stosowanych przez Spółkę w toku świadczenia usług premium, uwzględniających zmiany wprowadzone na skutek zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.1. a) rozstrzygnięcia decyzji,
3. 4 przykładowych *Zgłoszeń uruchomienia usługi*, o których mowa w pkt I.2.1 rozstrzygnięcia decyzji stosowanych przez Spółkę w toku świadczenia usług premium, uwzględniających zmiany wprowadzone na skutek zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.1. b) rozstrzygnięcia decyzji,
4. 4 przykładowych raportów, o których mowa w pkt I.2.2.b) A rozstrzygnięcia decyzji, wraz ze wskazaniem dat ich sporządzenia,
5. 4 przykładowych raportów, o których mowa w pkt I.2.2.b) B rozstrzygnięcia decyzji, wraz ze wskazaniem dat ich sporządzenia,
6. 20 przykładowych reklamacji konsumentów, które Spółka otrzymała w związku ze świadczeniem usług premium oraz udzielonych przez Polkomtel odpowiedzi na reklamacje (10 pozytywnych, 10 negatywnych), uwzględniających zmiany wprowadzone na skutek zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.3. rozstrzygnięcia decyzji,
7. 10 przykładowych reklamacji konsumentów, które Spółka otrzymała w związku ze świadczeniem usług premium (wraz z udzielonymi przez Polkomtel odpowiedziami), które zostały przez Spółkę uznane ze względu na okoliczności wskazane w pkt I.2.4. rozstrzygnięcia decyzji, wraz z potwierdzeniem dokonania zwrotu środków objętych reklamacją (np. fakturą),
8. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych



do skorzystania z poszczególnych rekompensat określonych w pkt I.2.5.B i I.2.6.B rozstrzygnięcia decyzji (na dzień następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji),

9. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów skorzystało z poszczególnych rekompensat określonych w pkt I.2.5.B i I.2.6.B rozstrzygnięcia decyzji (z podziałem na grupy konsumentów, o których mowa w pkt I.2.5.B 1) i 2) i I.2.6.B 1) i 2) rozstrzygnięcia decyzji),
10. 4 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.5.F a) rozstrzygnięcia decyzji otrzymanych przez konsumentów, którzy dokonali wyboru formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.5.B.1) rozstrzygnięcia decyzji oraz uprawnionych konsumentów, o których mowa w pkt I.2.5.D.e) rozstrzygnięcia decyzji,
11. 4 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.5.F b) rozstrzygnięcia decyzji skierowanych przez Polkomtel Sp. z o.o. do konsumentów, którzy dokonali wyboru formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.5.B.2) rozstrzygnięcia decyzji wraz z informacją o dacie ich doręczenia,
12. 6 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.6.E rozstrzygnięcia decyzji otrzymanych przez konsumentów, którzy dokonali wyboru formy rekompensaty wskazanej w pkt I.2.6.B.1) i 2) rozstrzygnięcia decyzji wraz z informacją o dacie ich doręczenia (po jednym potwierdzeniu dla każdego rodzaju rekompensaty i każdego kanału - SMS, e-mail, pismo),
13. 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 z przyznaniem konsumentom korzyści 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.),
14. informacji o wartości zwrotu opłat dokonanych zgodnie z pkt I.2.4 rozstrzygnięcia decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania z jej wykonania,
15. informacji, czy Spółka otrzymała reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.5.- I.2.6 rozstrzygnięcia decyzji. Jeśli tak należy wskazać ich liczbę (wraz z podziałem na rozpatrzone pozytywnie/negatywnie) i główne kategorie zgłaszanych problemów

w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.



Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z realizacją świadczeń w ramach usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r., poz. 576., dalej również „Pt”¹) z wykorzystaniem numerów specjalnych 7218, 60228, 8028 i 8017 oraz prowadzonym pod adresem www.7218.pl serwisem doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. DDK-405-12/15/KA/MH). Postępowanie wszczęto w związku z sygnałami konsumentów-abonentów różnych operatorów usług telekomunikacyjnych, które wskazywały na występowanie nieprawidłowości w toku świadczenia usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt., dalej również: „usług premium”.

Analiza zgromadzonych w toku ww. postępowania dokumentów i informacji, wskazała, iż są podstawy do postawienia Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej również: „Spółka”, „Polkomtel” lub „Przedsiębiorca”) zarzutu stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 16 maja 2017 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w rozstrzygnięciu niniejszej decyzji.

Postanowieniem z dnia 16 maja 2017 r. oraz 16 października 2018 r. Prezes Urzędu włączył również do materiału dowodowego w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określone dokumenty i materiały zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. DDK-405-12/15/KA/MH.

W celu ustalenia stanu faktycznego sprawy przeanalizowano następujące materiały: treść korespondencji od konsumentów kierowanej do Urzędu, treść reklamacji konsumentów zgłaszanych Polkomtel, umowy będące podstawą współpracy Spółki z innymi przedsiębiorcami przy świadczeniu usług o podwyższonej opłacie zawarte pomiędzy Polkomtel i innymi przedsiębiorcami, wzorce umów wykorzystywane w obrocie konsumenckim, umowy będące podstawą współpracy pomiędzy podmiotami zaangażowanymi w realizację dodatkowego świadczenia w usługach o podwyższonej opłacie z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228, regulamin usługi „Czat Towarzyski” oraz usługi „Subskrypcje Premium MT”, wyjaśnienia Polkomtel i innych podmiotów zaangażowanych w świadczenie usług o podwyższonej opłacie, treść strony www.7218.pl oraz treść korespondencji pomiędzy Prezesem Urzędu i Urzędem Komunikacji Elektronicznej.

W dniu 16 października 2018 r. w ramach prowadzonego postępowania administracyjnego Prezes Urzędu wydał postanowienie o ograniczeniu Polkomtel prawa wglądu do materiałów przekazanych przez jeden z podmiotów zaangażowanych w realizację dodatkowego świadczenia w ramach usług premium świadczonych przez Spółkę tj. [*****]. Z uwagi na częściowe nieuwzględnienie wniosku ww. przedsiębiorcy z dnia 29 czerwca 2018 r. o ograniczenie prawa wglądu do

¹ W wyniku wejścia w życie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2018 r. poz. 1118) treść art. 64 Pt uległa zmianie. Wprowadzone zmiany nie dotyczą jednak przyjętej kwalifikacji i nie mają wpływu na wynik rozstrzygnięcia.

przekazanych w toku postępowania materiałów, [*****] wniosła zażalenie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie (dalej również: „SOKiK”). W dniu 30 czerwca 2020 r. wydane zostało postanowienie SOKiK oddalające zażalenie [*****] na postanowienie Prezesa Urzędu o ograniczeniu prawa wglądu Polkomtel do akt ww. postępowania. Na powyższe postanowienie Sądu wniesione zostało następnie zażalenie z dnia 19 sierpnia 2020 r. przez Polkomtel. W dniu 14 grudnia 2020 r. Sąd Apelacyjny w Warszawie odrzucił zażalenie Spółki.

W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów 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 2021 r. poz. 275, dalej jako: „uokik”). W piśmie z dnia 9 października 2020 r. oraz 19 listopada 2020 r. Spółka przedstawiła propozycję zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszeń wskazanych w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 16 maja 2017 r. oraz usunięcia ich skutków. W ocenie Prezesa Urzędu realizacja pierwotnie zaproponowanego przez Spółkę zobowiązania nie byłaby wystarczająca do zaniechania stosowania kwestionowanej praktyki oraz usunięcia jej skutków. W odpowiedzi na powyższe propozycja Spółki została doprecyzowana w dalszej korespondencji.

Biorąc pod uwagę propozycję zobowiązania złożoną przez Spółkę w piśmie z dnia 9 października 2020 r. i 19 listopada 2020 r. oraz dalsze wyjaśnienia Spółki i korespondencję z Prezesem Urzędu ostateczna propozycja Przedsiębiorcy objęła zobowiązanie się do działań eliminujących możliwość wystąpienia praktyk w przyszłości oraz zmierzających do usunięcia skutków praktyk zgodnie z pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji. Przysporzenie konsumentom zaproponowane przez Spółkę w ostatecznym kształcie określone zostało jako uprawnienie konsumentów (byłych oraz obecnych abonentów Spółki) dotkniętych skutkami uprawdopodobnionych w niniejszej decyzji praktyk do otrzymania korzyści zgodnie ze wskazanymi wariantami rekompensaty.

Zgodnie z przedstawioną przez Spółkę propozycją zobowiązania głównymi kryteriami decydującymi o przyznaniu konsumentom prawa do rekompensaty są: fakt złożenia przez nich - w określonym przedziale czasowym - reklamacji dotyczących świadczenia usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228 oraz sposób rozpoznania jej/ich przez Spółkę.

Przysporzenie w ostatecznym kształcie objęło następującą grupę konsumentów tj. konsumentów, którzy na dzień roboczy następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu posiadają status abonentów Spółki lub byłych abonentów Polkomtel oraz złożyli reklamacje dotyczące świadczenia usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228 w okresie od dnia 1 stycznia 2015 r. do 16 lipca 2020 r., które rozpatrzone zostały przez Spółkę negatywnie. W stosunku do obecnych abonentów Spółki ww. rekompensata obejmie zarówno abonentów, którzy wciąż są stroną umów, na podstawie których Spółka naliczyła opłaty z tytułu skorzystania z usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228, jak również konsumentów (będących byłymi abonentami Spółki z tytułu ww. umów) posiadających obecnie inne usługi w sieci Polkomtel.

Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę liczba konsumentów uprawnionych do skorzystania z ww. rekompensaty wyniesie [*****] (na dzień 18.02.2021 r. grupę [****] konsumentów stanowią byli abonenci Spółki, grupę [****] konsumentów stanowią obecni abonenci Spółki). Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę w toku postępowania dane liczbowe dotyczące ww. grupy konsumentów zostały ustalone w wyniku inicjalnej,



automatycznej kwerendy baz danych źródłowych zawierających informacje o złożonych reklamacjach dotyczących usług premium oraz późniejszej, manualnej weryfikacji liczby [*****] reklamacji abonentów Spółki przeprowadzonej w celu ustalenia, czy złożona reklamacja dotyczy usług premium świadczonych na numerach 7218 lub/i 60228. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, po dniu 16 lipca 2020 r. Spółka nie odnotowywała reklamacji konsumentów dotyczących świadczenia usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228.

Łączna kwota rekompensaty o której mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji wyniesie [*****]. Ww. kwota stanowi równowartość podwojonej opłaty poniesionej przez konsumentów z tytułu skorzystania z usługi o podwyższonej opłacie z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228.

W związku z zobowiązaniem się Spółki do podjęcia działań eliminujących możliwość wystąpienia kwestionowanych w toku postępowania praktyk w przyszłości (pkt I.1.1-I.1.4 rozstrzygnięcia decyzji), Polkomtel w piśmie z dnia 9 marca 2021 r. przekazała również procedurę monitorowania i eliminacji nieprawidłowości w zakresie usług o podwyższonej opłacie [*****] oraz wzory odpowiedzi na reklamacje abonentów dotyczące usług premium (w modelu „SMS MO” oraz „SMS MT”).

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2020 r., poz. 256 ze zm., dalej jako: „kpa”), pismem z dnia 13 kwietnia 2021 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. Prezes Urzędu wyznaczył również termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. Z powyższego uprawnienia przedsiębiorca nie skorzystał. Ostateczne stanowisko w sprawie zaproponowanego zobowiązania Spółka zajęła w piśmie z dnia 16 kwietnia 2021 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000419430. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej oraz telekomunikacji satelitarnej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do ww. rejestru pod numerem 3.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na dzień: 21 kwietnia 2021 r.

Prezes Urzędu ustalił, iż Polkomtel świadczy swoim abonentom usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt tj. usługi telekomunikacyjne zawierające tzw. świadczenie dodatkowe z wykorzystaniem numeru specjalnego 60228. Ww. usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt świadczone były przez Spółkę również z wykorzystaniem numeru specjalnego 7218.

Dowód: Wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych; cenniki; *Regulamin promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM w wersji z dnia 14*



stycznia 2016 r. - załączniki do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r.; pismo Spółki z dnia 12 września 2016 r.; Protokół z dnia 20 września 2016 r. oraz Protokół z dnia 21 marca 2017 r.

Zgodnie z treścią art. 64 ust. 1 Pt *usługa o podwyższonej opłacie obejmuje usługę telekomunikacyjną świadczoną przez dostawcę publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej oraz oferowane w ramach tej usługi świadczenie dodatkowe.*

Ww. usługi są usługami świadczonymi na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ramach których dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej (Polkomtel) przekazuje swoim abonentom (przy pomocy tzw. świadczenia transmisyjnego) treść dodatkowego świadczenia.

Opłaty z tytułu skorzystania przez abonentów z ww. usług naliczane są przez Spółkę w ramach zawartych z abonentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W trakcie trwania postępowania administracyjnego weszła w życie nowelizacja Prawa telekomunikacyjnego, nadana ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2018 r. poz. 1118) (dalej jako: „nowelizacja Pt”). Ww. nowelizacja objęła swoim zakresem m.in. brzmienie art. 64 Pt (w brzmieniu Pt z dnia wszczęcia postępowania w sprawie stosowania przez Polkomtel praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów tj. Dz.U. z 2016 poz.1489 ze zm.). Wprowadzone zmiany nie dotyczą treści art. 64 ust.1 Pt. W wyniku nowelizacji zmianie uległa treść art. 64 ust. 4 (uprzednia zgoda na usługę o charakterze subskrypcji), ust. 5 (progi kwotowe i obowiązki dostawcy).

W ocenie Prezesa Urzędu ani art. 64 Pt przed nowelizacją, ani po nowelizacji nie zawiera jednak materialnoprawnych podstaw pozwalających przyjąć, iż usługa o podwyższonej opłacie (usługa premium) stanowiąca usługę telekomunikacyjną świadczoną na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być świadczona przez inny podmiot niż Polkomtel. Wprowadzone w wyniku nowelizacji zmiany nie mają wpływu na przyjętą kwalifikację i wynik rozstrzygnięcia.

Na potrzeby niniejszego rozstrzygnięcia, w przypadku odwoływania się do Pt (w tym art. 64 Pt), powoływane przepisy oznaczają stan prawny po nowelizacji (tj. Dz. U. z 2021 r., poz. 576).

Usługa o podwyższonej opłacie - Czat Towarzyski oraz Subskrypcje Premium MT

Prezes Urzędu na podstawie skarg otrzymanych od konsumentów, które wskazywały na wystąpienie nieprawidłowości dotyczących sposobu realizacji dodatkowego świadczenia w usługach o podwyższonej opłacie, ustalił, iż Spółka świadczy swoim abonentom usługi o nazwie „Czat Towarzyski” oraz „Subskrypcje Premium MT”. Zgodnie z przeprowadzoną analizą ww. usługi należało zakwalifikować jako usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt.

Dowód: pisma konsumentów, które wpłynęły do Urzędu 9 grudnia 2014 r. (DDK-690-2995/14, DDK-690-2999/14) oraz 26 października 2016 r. (a/a-45/16); Protokół z dnia 20 września 2016 r. oraz Protokół z dnia 21 marca 2017 r.

Na podstawie jawnego rejestru numerów wykorzystywanych do świadczenia usług premium prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz regulaminów usług o nazwie „Czat Towarzyski” oraz „Subskrypcje Premium MT”, Prezes Urzędu ustalił również,



iż w przedmiotowej sprawie w toku świadczenia powyższych serwisów wykorzystywane były numery specjalne m.in. 7218 oraz 60228.

Usługi o podwyższonej opłacie z wykorzystaniem ww. numerów specjalnych świadczone były przez Spółkę co najmniej od 1 stycznia 2015 r.

Dowód: pismo Spółki z dnia 26 października 2016 r.; protokół z dnia 20 września 2016 r.; protokół z dnia 21 marca 2017 r.

Na podstawie regulaminu usługi „Czat Towarzyski” dostępnego na stronie www.7218.pl² w dniu 20 września 2016 r., Prezes Urzędu ustalił, iż usługę Czat Towarzyski zakwalifikować należało jako usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem o charakterze jednorazowym (za pośrednictwem numeru 7218 lub 902028) lub powtarzalnym (subskrypcje MAGIA i CZAT i TAROT za pośrednictwem numeru 60228) (ust. II pkt 1 ww. regulaminu). Zgodnie z regulaminem wysłanie komend: „CZAT”, „CZYTAJ”, „ODBIERAM”, „DAJ” (i innych) pod numer 60228 powodowało aktywację usługi o podwyższonej opłacie.

W efekcie uruchomienia przedmiotowej usługi konsument otrzymywał codziennie jedną płatną wiadomości SMS (2,46 zł z VAT). Ponadto konsument mógł prowadzić rozmowę towarzyską z „centrum operatorskim czat” z wykorzystaniem numeru 7218 lub 902028 (każda wysłana wiadomość podlegała opłacie 2,46 zł z VAT).

W treści regulaminu „Czat Towarzyski” opisano również sposób dezaktywacji ww. usługi (wysłanka komendy „stop czat”) oraz wskazano dane jej „organizatora”, którym zgodnie z ww. regulaminem usługi był podmiot realizujący **usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem**³ (tytuł I ust. 1 regulaminu). Zgodnie z treścią regulaminu wskazanym w nim podmiotem od 15 listopada 2016 r. była PlayGame Limited z siedzibą w Londynie, 40 Tothing High Street, Tothing Broadway, Wielka Brytania, SW17 ORG, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Companies House pod numerem 10211766.

Poniżej wybrane postanowienia regulaminu dostępnego na stronie www.7218.pl w dniu 20 września 2016 r.:

Tytuł II

ust. 4. Numer 60228 służy tylko do uruchamiania, dezaktywowania i doręczania usługi telekomunikacyjnej o charakterze powtarzalnym (subskrypcji). Nie ma możliwości prowadzenia rozmowy SMS/MMS za pośrednictwem 60228.

ust.5. Aby wziąć udział w usłudze polegającej na prowadzeniu rozmowy o charakterze towarzyskim lub ezoterycznym poprzez SMS/MMS (rozmowie SMS/MMS), należy:

(i) wysłać z telefonu komórkowego SMS/MMS pod numer 7218 (2 zł netto / 2,46 zł z VAT) lub numer 902028 (2 zł netto / 2,46 zł z VAT) (...)

(ii) wysłać SMS o konkretnej treści usługi, pod numer darmowy 8064, z tym zastrzeżeniem, że dalszy udział w usłudze odbywa się za pośrednictwem numeru 7218 lub 902028;

(iii) wysłać bezpłatne zgłoszenie poprzez formatkę dostępną w Internecie, o ile taka możliwość zostanie wskazana;

² Strona nieaktywna na dzień wydania przedmiotowej decyzji. Administratorem strony zgodnie z informacjami przekazanymi w piśmie z dnia 14.04.2015 r. była [*****].

³ Informację zawartą w powyższym postanowieniu ocenić należało jako nieprawidłową. Dostawcą publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej może być wyłącznie przedsiębiorca telekomunikacyjny w rozumieniu art. 2 pkt 27 Pt (por. str. 26 Decyzji).



(iv) uruchomić usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem o charakterze powtarzalnym, tj. subskrypcję MAGIA lub CZAT lub TAROT, zgodnie z ust. 7 niżej. Uczestnik otrzyma równocześnie możliwość prowadzenia rozmowy SMS/MMS; Subskrypcja serwisu MAGIA lub CZAT lub TAROT nie jest warunkiem koniecznym do prowadzenia rozmowy SMS/MMS.

(...)

ust.7. Uruchomienie usługi telekomunikacyjnej z dodatkowym świadczeniem o charakterze powtarzalnym, tj. MAGIA lub CZAT lub TAROT następuje poprzez wysłanie przez abonenta SMSa z komendą aktywacyjną serwisu pod numer do aktywacji serwisu, zgodnie z poniższą tabelą (...).

Tytuł III ust. 3

W celu dezaktywacji subskrypcji abonent winien wysłać SMS na darmowy numer 60228 i o treści stop [nazwa serwisu], wskazanej w punkcie II. ust. 7 (tabela).

Dowód: Protokół z dnia 20 września 2016 r.; Protokół z dnia 21 marca 2017 r.

Analiza przeprowadzona przez Prezesa Urzędu wskazała, iż na dzień wydania przedmiotowej decyzji strona www.7218.pl, na której znajdował się ww. regulamin usługi „Czat Towarzyski”, jest nieaktywna. Prezes Urzędu w toku prowadzonego postępowania przy pomocy narzędzia *waybackMachine* - dostępnego pod adresem www.archive.org/web⁴ - poddał również wideo analizie zawartość ww. strony w jej archiwalnych wersjach z dnia 22 grudnia 2018 r., 21 lutego 2019 r., 24 kwietnia 2019 r. oraz 26 czerwca 2019 r.

Powyższe narzędzie umożliwiło odtworzenie treści archiwalnych wersji strony internetowej w konkretnych datach (niezależnie od aktualnej zawartości serwisu i faktu, iż w dacie wydania przedmiotowej decyzji ww. serwis jest nieaktywny). Po wpisaniu adresu żądanej strony internetowej archiwum udostępniło informację, w jakich dniach utrwalona została jej treść (brak informacji w archiwum o utrwaleniu strony internetowej w innych datach, nie musi oznaczać, iż w dacie tej analizowany serwis nie istniał). Analiza strony internetowej www.7218.pl przy pomocy wskazanego narzędzia, pozwoliła utrwalić ww. stronę m.in. w datach 22 grudnia 2018 r., 21 lutego 2019 r., 24 kwietnia 2019 r. oraz 26 czerwca 2019 r.

Analiza ww. strony internetowej przy pomocy wskazanego narzędzia pozwoliła przyjąć, iż serwis nie jest dostępny co najmniej od 26 czerwca 2019 r. Zgodnie z analizą archiwalnej wersji strony z dnia 26 czerwca 2019 r. za pośrednictwem ww. narzędzia wskazać należy, iż w dacie 26 czerwca 2019 r. ww. strona przekierowywała już do serwisu dostępnego pod adresem www.home.pl (rejestracja domen internetowych i hosting).

Czynności mające na celu analizę zawartości ww. strony w jej archiwalnej wersji z dnia 24 kwietnia 2019 r. przy pomocy narzędzia *waybackMachine* doprowadziły również do ujawnienia regulaminu usługi „Czat Towarzyski”. Ww. regulamin dostępny był na stronie www.7218.pl co najmniej do 28 czerwca 2017 r.

⁴ Skorzystanie z ww. archiwum umożliwia odtworzenie treści konkretnej strony www w określonej dacie niezależnie od jej aktualnej zawartości. Po wpisaniu adresu żądanej strony archiwum udostępnia informację, w jakich dniach utrwalona została jej treść.



Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień przekazanych w piśmie Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 7 grudnia 2020 r. ustalił, iż na numerze 7218⁵ na dzień 7 grudnia 2020 r. nie są świadczone usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt.

Dowód: Pismo Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 7 grudnia 2020 r.

Prezes Urzędu na podstawie reklamacji konsumentów zgłaszanych do Polkomtel ustalił również, że numer 60228 wykorzystywany jest w usłudze „Subskrypcje Premium MT”.

Zgodnie z §1 ust. 3 regulaminu usługi „Subskrypcje Premium MT” dostępnym na stronie www.wapster.pl w brzmieniu obowiązującym na dzień 12 kwietnia 2021 r.⁶ usługa „Subskrypcje Premium MT” określana jest jako „*serwisy będące usługami telekomunikacyjnymi z dodatkowym świadczeniem, o charakterze powtarzalnym, które zamawiane są przez abonentów i realizowane na ich żądanie zgłoszone zgodnie z art. 64 ust. 8 w zw. z art. 56 ust. 2 prawa telekomunikacyjnego (...)*”.

Zgodnie z treścią ww. regulaminu dostępnego na stronie www.wapster.pl w brzmieniu obowiązującym na dzień 12 kwietnia 2021 r. **podmiotem realizującym dodatkowe świadczenie do usługi telekomunikacyjnej** jest CTSMS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy pod numerem KRS 0000763624. Z treści ww. regulaminu wynika, iż wystanie komend: „Start magia”, „start moto”, „start moda”, „start biblia”, „start muza”, „start tapeta”, „start SMS”, „Start CZAT”, „start serce”, „serca”, „uczucia”, „para”, „Start tarot”, „start info”, „start ok”, „start demoty”, „demot”, „demoty” pod numer 60228 powoduje aktywację usługi o podwyższonej opłacie o charakterze subskrypcji, w ramach której konsument wyraża zgodę na otrzymywanie jednej płatnej wiadomości sms dziennie lub tygodniowo, w wybrane dni miesiąca lub 6 razy w ciągu miesiąca.

W treści regulaminu usługi „Subskrypcje Premium MT” opisano również sposób dezaktywacji ww. usługi (wysyłka komendy „stop” + nazwa serwisu). Zgodnie z §2 ust. 2 ww. regulaminu *w celu dezaktywowania Serwisu, należy wysłać SMS o treści stop [nazwa serwisu], na numer Premium MT dezaktywowanego Serwisu (SMS dezaktywujący serwis jest bezpłatny).*

Dowód: Protokół z dnia 12 kwietnia 2021 r.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, iż treść ww. wzorca umownego uległa zmianie (m.in. w zakresie podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie oraz komend służących do aktywacji serwisów).

Zgodnie z §1 ust. 3 przywołanego dokumentu w treści obowiązującej na dzień 21 marca 2017 r. usługa „Subskrypcje Premium MT” określana była jako „*usługa telekomunikacyjna z dodatkowym świadczeniem o charakterze powtarzalnym, zamawiana i realizowana na żądanie abonenta zgłoszone zgodnie z art. 64 ust. 8 w zw. z art. 56 ust. 2 prawa telekomunikacyjnego. Aktywując usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem abonent zgadza się na obciążenie go przez operatora telekomunikacyjnego opłatą, wynikającą z cennika oraz zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz zgadza się na niezwłoczne przystąpienie do wykonania usługi przez PLAYGAME*”.

⁵ Zgodnie z wyszukiwarką dostępną na stronie <https://bip.uke.gov.pl/wyszukiwarka-rejestr-premium> ww. numer nie został znaleziony jako numer aktualnie wykorzystywany do świadczenia usług o podwyższonej opłacie. Numer specjalny pojawia się w numerach archiwalnych.

⁶ Regulamin na dzień wydania przedmiotowej decyzji dostępny na stronie <http://www.wapster.pl/regulaminy.dhtml>.

Zgodnie z treścią ww. regulaminu dostępnego na stronie www.wapster.pl w brzmieniu obowiązującym na dzień 21 marca 2017 r. podmiotem realizującym dodatkowe świadczenie w ramach ww. usługi była PlayGame Ltd. z siedzibą w Londynie, 40 Tothing High Street, Tothing Broadway, United Kingdom, SW17 0RG zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Companies House pod numerem 10211766 (§1 ust. 2 ww. regulaminu).

Z treści ww. regulaminu wynikało, że wystanie komend: „start moda”, „start moto”, „start biblia”, „start muza”, „start tapeta”, „start SMS”, „start serce”, „serca”, „uczucia”, „para”, „start info”, „start ok”, „start demoty”, „demot” i „demoty” pod numer 60228 powodowało aktywację usługi o podwyższonej opłacie o charakterze subskrypcji, w ramach której konsument wyrażał zgodę na otrzymywanie jednej płatnej wiadomości sms dziennie, tygodniowo, w wybrane dni miesiąca lub 6 razy w ciągu miesiąca. W treści regulaminu usługi „Subskrypcje Premium MT” opisano również sposób dezaktywacji ww. usługi (wysyłka komendy „stop” + nazwa serwisu)⁷.

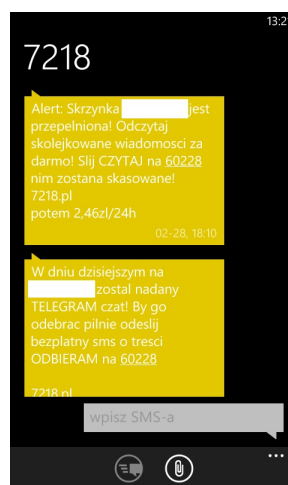
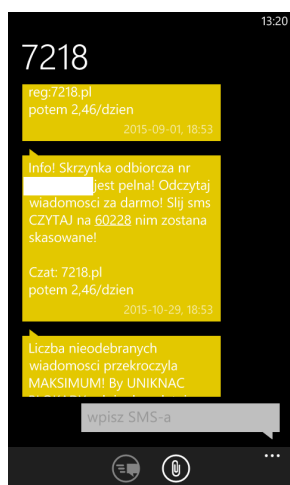
Zgodnie z § 2 ust. 2 ww. regulaminu *Aby aktywować Serwis za pomocą telefonu komórkowego należy wystać ze swojego numeru telefonu pod Numer Premium MT wiadomość SMS o treści zamówienia podanej w opisie subskrybowanego Serwisu (SMS aktywujący serwis jest bezpłatny). W celu dezaktywowania Serwisu, należy wystać SMS o treści stop [nazwa serwisu], na numer Premium MT dezaktywowanego Serwisu (SMS dezaktywujący serwis jest bezpłatny).*

Dowód: Protokół z dnia 21 marca 2017 r.

Nieprawidłowości dotyczące sposobu realizacji dodatkowego świadczenia w usługach o podwyższonej opłacie świadczonych za pośrednictwem numerów 7218 i 60228

Prezes Urzędu na podstawie informacji otrzymanych od konsumentów ustalił, iż konsumenci otrzymywali z numeru 7218 wiadomości SMS zawierające informację o przepelnionej skrzynce przynależnej do numeru telefonu odbiorcy lub o innej treści zachęcającej do wysłania wiadomości zwrotnej pod numer 60228. Zgodnie z treścią pisma DDK-690-2999/14 komunikat sformułowany był następująco (pisownia oryginalna): „*Info Czat: Skrzynka nr [*****] jest pełna! Odczytaj te wiadomosci za darmo! Slij bezpłatny sms CZAT na 60228 zanim zostaną skasowane! 7218.pl potem 2,46/doba*”.

Poniżej przedstawiono przykłady komunikatów wysyłanych do konsumentów z numeru 7218 pochodzące z wiadomości e-mail skierowanej do Urzędu (DDK-a/a-45/16):



⁷ Postanowienie analogiczne z postanowieniem regulaminu w wersji obowiązującej na dzień wydania decyzji.

Prezes Urzędu na podstawie analizy wpisów z portalu www.nieznany-numer.pl, serwisu umożliwiającego konsumentom odnalezienie informacji na temat konkretnego numeru telefonu, ustalił, iż liczba konsumentów otrzymujących wiadomości z ww. numeru, które mogły zawierać te same lub zbliżone treści, mogła być wysoka i sięgać kilku tysięcy. Monitoring informacji prasowych dostępnych w internecie w zakresie ww. praktyki potwierdził stan faktyczny opisany przez konsumentów w treści przywołanych zawiadomień⁸.

W każdym przypadku, opisywanym zarówno przez konsumentów w korespondencji kierowanej do Urzędu, jak i w prasie lub na portalach branżowych, nadawca wiadomości SMS, podając różne powody, informował adresatów o konieczności wysłania wiadomości SMS pod numer 60228 o treści „CZAT”, „ODBIERAM”, „CZYTAJ” lub „DAJ”. Treść ww. wiadomości zawierała również odesłanie do strony www.7218.pl.

Dowód: pisma konsumentów, które wpłynęły do Urzędu 9 grudnia 2014 r. (DDK-690-2995/14, DDK-690-2999/14), 26 października 2016 r. (a/a-45/16); Protokół z dnia 16 listopada 2016 r., artykuł *Scam na przekroczoną liczbę MMS-ów* opublikowany w dniu 9 września 2016 r. w serwisie www.niebezpiecznik.pl

Numerы usług o podwyższonej opłacie

Prezes Urzędu ustalił, że numery 7218⁹, 902028¹⁰ oraz 60228 należą do grupy numerów niegeograficznych, o których mowa w art. 2 ust. 23 Pt. Zgodnie z ww. przepisem numer niegeograficzny to numer ustalony w planie numeracji krajowej, który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego, w szczególności numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, numer, do którego połączenia są bezpłatne albo o podwyższonej opłacie.

Dane obejmujące listę numerów premium i dostawców określonych usług premium (przedsiębiorców telekomunikacyjnych) oraz podmiotów realizujących w ramach tych usług świadczenie dodatkowe dostępne są w jawnym rejestrze numerów wykorzystywanych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej też: „rejestr”, „rejestr UKE”). Rejestr ten tworzony jest na podstawie danych przekazywanych przez podmioty realizujące dodatkowe świadczenie w ramach danej usługi premium.

Na podstawie pisma Urzędu Komunikacji Elektronicznej Prezes Urzędu ustalił, że numer 7218 wykorzystywany do świadczenia usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt., na dzień 7 grudnia 2020 r, nie znajduje się w rejestrze UKE. Zgodnie z przekazanymi informacjami ww. numer ujawniony był w prowadzonym przez Prezesa UKE rejestrze jako numer wykorzystywany do świadczenia usług o podwyższonej opłacie do 22 marca 2019 r.

Numerы 902028 oraz 60228 na dzień wydania przedmiotowej decyzji wykorzystywane są do świadczenia usług premium w rozumieniu 64 Pt.

W ramach numerów pochodzących z zakresu numeracji 7000-7999 lub 9000-92599 dochodzi do realizacji usług w modelu „SMS MO” (z ang. *Short Message System Mobile Originated*). Skrótem „SMS MO” oznacza się te usługi, w których abonent wysyła wiadomość SMS w celu

⁸ Artykuły na ww. temat opublikowane zostały np. w serwisie niebezpiecznik.pl.

⁹ Na numerze 7218 na dzień 7 grudnia 2020 r. nie są świadczone usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt.

¹⁰ Zgodnie z analizą regulaminu usługi „Czat Towarzyski” przeprowadzoną w toku postępowania numer 902028 również udostępniony został w ramach ww. usługi.

uzyskania treści dodatkowego świadczenia w ramach usługi o podwyższonej opłacie. W przypadku skorzystania z tego typu usług abonent ponosi jednorazowy koszt - uzależniony od kombinacji cyfr składających się na numer przyporządkowany przez dostawcę usług o podwyższonej opłacie (dostawcę publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej) do danej usługi premium. Wspomniane kwoty rozlicza - w ramach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych ze swoimi abonentami - dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej będący jednocześnie dostawcą usług o podwyższonej opłacie, niezależnie od tego, jaki podmiot realizuje w ramach usługi premium dodatkowe świadczenie (może to być sam dostawca tej usługi lub podmioty trzecie - jego kontrahenci).

W ramach numerów pochodzących z zakresu numeracji 50100-62599 dochodzi do realizacji usług w modelu „SMS MT” (z ang. Short Message System Mobile Terminated). Skrót „SMS MT” oznaczane są te usługi, w których abonent składa dostawcy usług o podwyższonej opłacie (dostawcy publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej) oświadczenie woli, żądając uruchomienia cyklicznie realizowanej usługi subskrypcji. Na podstawie stosownego zgłoszenia dostawca usług o podwyższonej opłacie wysyła abonentowi komunikaty SMS zawierające treść świadczenia dodatkowego. Każda otrzymana wiadomość w ramach modelu „SMS MT” rozliczana jest przez dostawcę publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej będącego jednocześnie dostawcą usług o podwyższonej opłacie w ramach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niezależnie od tego, jaki podmiot realizuje w ramach usługi premium dodatkowe świadczenie (może to być sam dostawca tej usługi lub podmioty trzecie - jego partnerzy).

Prezes Urzędu ustalił, iż dwa ww. numery są (902028) lub były (7218) obsługiwane w ramach modelu świadczenia usług „SMS MO” (otrzymanie takiej wiadomości jest dla konsumentów bezpłatne). Usługi premium realizowane (lub zrealizowane w przypadku numeru 7218) z wykorzystaniem ww. numerów mają charakter jednorazowy. W wyniku wysłania wiadomości pod numery 7218 i 902028 (podlegającej opłacie w wysokości 2,46 zł z VAT za jedną wiadomość) konsument otrzymuje (lub otrzymywał w przypadku numeru 7218) treść dodatkowego świadczenia, przekazywanego za pomocą świadczenia transmisyjnego przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych będącego jednocześnie dostawcą usług premium. Natomiast w treści komunikatów otrzymywanych z numeru 7218 zachęcano konsumentów do aktywacji usługi subskrypcji „SMS MT” dostarczanej z wykorzystaniem numeru 60228 w ramach usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ust. 4 Pt (subskrypcja).

Świadczenie usług premium z wykorzystaniem numeru 60228 odbywa się w sposób powtarzalny, na podstawie uprzedniego oświadczenia woli (art. 64 ust. 4 Pt) złożonego przez abonenta poprzez wysłanie wiadomości SMS aktywującej usługę subskrypcji. W wyniku otrzymania odpowiedniego oświadczenia woli dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej będący jednocześnie dostawcą usług premium przekazuje następnie treść dodatkowego świadczenia w ramach ww. usługi w sposób cykliczny, rozliczając jej koszty w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (każda otrzymana wiadomość wiąże się z opłatą w wysokości 2,46 zł z VAT).

Zgodnie z przywoływanymi wyżej regulaminami usług „Czat Towarzyski” i „Subskrypcje Premium MT” wysłanie przez konsumenta (np. w odpowiedzi na komunikat sugerujący przepiętnie skrzynki odbiorczej) pod numer 60228 odpowiednich komend („CZAT”, „CZYTAJ”, „ODBIERAM”, „DAJ” w przypadku usługi „Czat towarzyski”, a w przypadku usługi



„Subskrypcje Premium MT” komend „start biblia”, „serca” i innych) jest przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (dostawcę usług premium) traktowane jako równoznaczne ze złożeniem oświadczenia woli ww. podmiotowi skutkującego aktywacją usługi o podwyższonej opłacie o charakterze subskrypcji.

Dowód: Protokół z dnia 20 września 2016 r.; Protokół z dnia 21 marca 2017 r.; pismo Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 7 grudnia 2020 r.

Ramy prawne świadczenia usług premium przez Polkomtel abonentom

Zgodnie z treścią art. 64 ust. 1 Pt¹¹. *dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej obejmującej usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż dostawca usługi telekomunikacyjnej, zwanej dalej "usługą o podwyższonej opłacie", jest obowiązany podawać wraz z numerem tej usługi, przekazywanym bezpośrednio abonentom, cenę za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, ze wskazaniem ceny brutto oraz nazwę podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie.*

Z treści przywołanego przepisu wynika zatem, że usługa o podwyższonej opłacie (usługa premium) jest usługą telekomunikacyjną świadczoną na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ramach której dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej przekazuje swoim abonentom (przy pomocy tzw. świadczenia transmisyjnego) treść dodatkowego świadczenia. Dodatkowe świadczenie jest jedynym elementem usługi premium, który może być realizowany przez podmiot nieposiadający statusu przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, o czym świadczy posłużenie się przez ustawodawcę w art. 64 ust. 1 Pt zaimkiem „które” w liczbie pojedynczej (r. nijaki), który w przedmiotowym zdaniu może dotyczyć wyłącznie dodatkowego świadczenia (l. poj., r. nijaki). W przypadku przewidzenia przez ustawodawcę możliwości świadczenia całej usługi premium (l. poj., r. żeński) przez podmiot inny niż przedsiębiorca telekomunikacyjny konieczne byłoby posłużenie się przez legislatora zaimkiem „która” (l. poj., r. żeński). Odniesienie ww. możliwości świadczenia do usługi premium z dodatkowym świadczeniem wymagałoby natomiast użycia liczby mnogiej („które mogą być realizowane”)¹².

Pojęcie „dodatkowego świadczenia” nie posiada definicji ustawowej. Ze względu na sposób świadczenia usługi o podwyższonej opłacie musi ono nadawać się do przesyłania drogą telekomunikacyjną za pomocą świadczenia transmisyjnego.

Jak wskazano powyżej, dostawcą publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej może być wyłącznie przedsiębiorca telekomunikacyjny w rozumieniu art. 2 pkt 27 Pt, a jedynie dodatkowe świadczenie w ramach usługi premium może być realizowane przez inny podmiot niż dostawca usługi telekomunikacyjnej. Realizacja dodatkowego świadczenia przez podmioty nieposiadające statusu przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wymaga zawarcia z dostawcą usług telekomunikacyjnych odpowiednich umów.

Umowne ramy świadczenia usług premium przez Polkomtel abonentom

¹¹ W wyniku wejścia w życie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2018 r. poz. 1118), treść art. 64 ust. 1 Pt nie uległa zmianie.

¹² Por. również Piątek S., Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, Wyd. 3, Warszawa 2013, s. 472 oraz wyrok SOKiK z dnia 21 lipca 2016 r., sygn. akt. XVII AmA 10/15.

Prezes Urzędu ustalił, iż Polkomtel świadczy swoim abonentom usługi o podwyższonej opłacie o charakterze subskrypcji w oparciu o wzorzec umowy - *Regulamin promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM”*. Informacje o wysokości opłat z tytułu skorzystania przez abonentów z usług o podwyższonej opłacie (usługi w modelu „SMS MO” oraz „SMS MT”) ze wskazaniem zakresu numeracji (numerów SMS Premium) zawarte są również w cennikach.

Na podstawie analizy *Regulaminu promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM* w wersji z dnia 14 stycznia 2016 r., 25 maja 2018 r. 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2020 r. przekazanego przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania oraz dostępnego na stronie www.plus.pl¹³, Prezes Urzędu ustalił, iż podlegał on zmianom (m.in. w zakresie sposobu aktywacji i dezaktywacji usług o podwyższonej opłacie o charakterze subskrypcji).

W dokumencie w wersji z dnia 14 stycznia 2016 r. zawarto m.in. następujące postanowienia:

§1 ust. 1 Regulamin określa zasady korzystania z promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM” oferowanej w sieci Plus („Promocyjna Usługa”).

§1 ust. 2: Promocyjna Usługa świadczona jest przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4 (...);

§1 ust. 3: Promocyjna Usługa świadczona jest od dnia 20.07.2010 roku do odwołania.

§2 ust. 2: Klient w ramach Promocyjnej Usługi, na warunkach określonych w Regulaminie, uzyskuje dostęp do serwisów rozrywkowych oraz informacyjnych („Serwis”) dostarczanych przez dostawców takich Serwisów („Dostawca wiadomości w ramach Serwisu”). Klient w ramach uruchomionego Serwisu otrzymuje wiadomości SMS, MMS lub WAP PUSH1 o określonej w Serwisie tematyce („Wiadomości”). Każdorazowo Klient zostaje obciążony opłatą za otrzymanie z Serwisu danej Wiadomości, w momencie jej otrzymania.

§2 ust. 3: Klient chcąc otrzymywać Wiadomości o określonej tematyce w ramach danego Serwisu, musi uruchomić na swoim koncie dany Serwis.

- a) *Uruchomienie danego Serwisu w ramach Promocyjnej Usługi odbywa się poprzez wysłanie na podany Numer Serwisu z numeru telefonu, na którym ma być uruchomiony dany Serwis, wiadomości SMS aktywującej ten Serwis („Wiadomość SMS Aktywująca Serwis”). (...).*
- b) *O ile Dostawca wiadomości w ramach Serwisu udostępnił taką możliwość, uruchomienie danego Serwisu w ramach Promocyjnej Usługi może odbywać się przez:*
 - *wpisanie swojego numeru telefonu na stronie www lub stronie mobilnej Serwisu, a następnie wpisanie otrzymanego za pomocą wiadomości SMS PIN-u do aktywacji subskrypcji („PIN aktywujący”) w odpowiednim miejscu na stronie www lub stronie mobilnej Serwisu. (...).*
 - *kliknięcie przycisku AKTYWUJ bezpośrednio na stronie www.plus.pl lub stronie mobilnej m.plus.pl*
 - *kliknięcie przycisku WŁĄCZ bezpośrednio w aplikacji mobilnej Plus Store*

¹³ Wersja regulaminu z dnia 21 grudnia 2020 r. na dzień wydania przedmiotowej decyzji dostępna również na stronie www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki.

- kliknięcie odpowiedniego przycisku bezpośrednio na stronie mobilnej danego Serwisu.

§2 ust. 5: Klient chcąc zrezygnować z korzystania z aktywowanego na swoim koncie Serwisu, musi dezaktywować na swoim koncie dany Serwis bądź wszystkie Serwisy.

- a) Dezaktywacja danego Serwisu w ramach Promocyjnej Usługi odbywa się poprzez:
 1. wysłanie na podany Numer Serwisu z numeru telefonu, na którym jest aktywowany dany Serwis, wiadomości SMS dezaktywującej dany Serwis („Wiadomość SMS Dezaktywująca Serwis”). (...).
 2. **Kliknięcie przycisku ANULUJ bezpośrednio na stronie www.plus.pl lub stronie mobilnej m.plus.pl**
 3. **Kliknięcie przycisku WYŁĄCZ bezpośrednio w aplikacji mobilnej Plus Store**
- b) Rezygnacja Klienta z danego Serwisu w ramach Promocyjnej Usługi zostaje potwierdzona wysłaniem do Klienta na numer, z którego wysłano Wiadomość SMS Dezaktywującą Serwis, wiadomości SMS potwierdzającej dezaktywację danego Serwisu na koncie Klienta. Wiadomość potwierdzająca dezaktywację Serwisu przesyłana jest na numer, z którego wysłano Wiadomość SMS Dezaktywującą Serwis („Wiadomość SMS Potwierdzająca Dezaktywację Serwisu”).

§3 ust. 8: (...) Istnieje możliwość czasowej dezaktywacji wszystkich Serwisów poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści „Start blokada” pod numer 8888. W celu ponownej aktywacji wszystkich wcześniej subskrybowanych serwisów (dezaktywowanych komendą „Start blokada”) należy wysłać wiadomość SMS o treści „Stop blokada” pod numer 88882. Wysłanie wiadomości SMS na numer 8888 w kraju jest bezpłatne, natomiast w roamingu jest płatne i opłata równa jest stawce za wysłanie jednej wiadomości SMS zgodnie z posiadaną przez Klienta taryfą w roamingu (...).

§4 ust. 3: Polkomtel sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za treść Wiadomości dostarczanych do Klienta przez Dostawcę wiadomości w ramach Serwisu, w szczególności za ich prawdziwość i kompletność.

W treści cytowanego regulaminu określono również stawki dodatkowych opłat za korzystanie z usług premium. Dodatkowo w §3 pkt 3 wskazano, iż częstotliwość otrzymywania przez Klienta wiadomości SMS z Serwisu, określana jest przez Dostawców Wiadomości w ramach Serwisu, w ramach wprowadzonego przez nich odrębnego regulaminu korzystania z Serwisu („Regulamin Korzystania z Serwisu”).

Dowód: Regulaminu promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM w wersji z dnia 14 stycznia 2016 r., 25 maja 2018 r. 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2020 r. - załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r. (karta nr 1586) oraz pisma Spółki z dnia 18 stycznia 2021 r.

Prezes Urzędu ustalił, iż wskazana w §2 ust. 5 lit a pkt 2 i 3 procedura dezaktywacji serwisu polegająca na skorzystaniu przez zalogowanych użytkowników na stronie Spółki lub w aplikacji mobilnej z przycisków „ANULUJ” lub „WYŁĄCZ” skutkowałą zainicjowaniem dezaktywacji usługi. Ww. przyciski były [*****]. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki przedstawionymi w piśmie z dnia 6 sierpnia 2019 r. oraz 20 lipca 2020 r. obecnie nie jest stosowana ww. procedura dezaktywacji serwisów subskrypcyjnych.

Na brak ww. postanowień dotyczących sposobu dezaktywacji usług o podwyższonej opłacie wskazała również analiza *Regulaminu promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push*



PREMIUM” w wersji z dnia 25 maja 2018 r. 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2020 r. Dokument uległ zmianie również co do sposobu aktywacji usług o podwyższonej opłacie (brak możliwości uruchomienia usługi premium poprzez przycisk „AKTYWUJ” oraz „WŁĄCZ” na stronie Spółki lub aplikacji mobilnej).

Dowód: pismo Spółki z dnia 12 czerwca 2017 r.; *Regulaminu promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM w wersji z dnia 25 maja 2018 r. 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2020 r.* - załącznik do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r. (karta nr 1586) oraz pisma Spółki z dnia 18 stycznia 2021 r.; pismo Spółki z dnia 20 lipca 2020 r.

W ww. dokumencie w wersji z dnia 25 maja 2018 r. 31 sierpnia 2018 r., 21 grudnia 2020 r. zawarto m.in. następujące postanowienia:

§2 pkt 3: *Klient chcąc otrzymywać Wiadomości o określonej tematyce w ramach danego Serwisu, musi uruchomić na swoim koncie dany Serwis.*

a) *Uruchomienie danego Serwisu w ramach Promocyjnej Usługi odbywa się poprzez wysłanie na podany Numer Serwisu z numeru telefonu, na którym ma być uruchomiony dany Serwis, wiadomości SMS aktywującej ten Serwis („Wiadomość SMS Aktywująca Serwis”). (...).*

b) *O ile Dostawca wiadomości w ramach Serwisu udostępnił taką możliwość, uruchomienie danego Serwisu w ramach Promocyjnej Usługi może odbywać się przez:*

- *wpisanie swojego numeru telefonu na stronie www lub stronie mobilnej Serwisu, a następnie wpisanie otrzymanego za pomocą wiadomości SMS PINu do aktywacji subskrypcji („PIN aktywujący”) w odpowiednim miejscu na stronie www lub stronie mobilnej Serwisu. (...).*
- *kliknięcie odpowiedniego przycisku bezpośrednio na stronie mobilnej danego Serwisu*

§2 pkt 5: *Klient chcąc zrezygnować z korzystania z aktywowanego na swoim koncie Serwisu, musi dezaktywować na swoim koncie dany Serwis bądź wszystkie Serwisy.*

a) *Dezaktywacja danego Serwisu w ramach Promocyjnej Usługi odbywa się poprzez wysłanie na podany Numer Serwisu z numeru telefonu, na którym jest aktywowany dany Serwis, wiadomości SMS dezaktywującej dany Serwis („Wiadomość SMS Dezaktywująca Serwis”). (...).*

b) *Rezygnacja Klienta z danego Serwisu w ramach Promocyjnej Usługi zostaje potwierdzona wysłaniem do Klienta na numer, z którego wysłano Wiadomość SMS Dezaktywującą Serwis, wiadomości SMS potwierdzającej dezaktywację danego Serwisu na koncie Klienta. Wiadomość potwierdzająca dezaktywację Serwisu przesyłana jest na numer, z którego wysłano Wiadomość SMS Dezaktywującą Serwis („Wiadomość SMS Potwierdzająca Dezaktywację Serwisu”).*

§3 ust. 8: *(...) Istnieje możliwość czasowej dezaktywacji wszystkich Serwisów poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści „Start blokada” pod numer 8888. W celu ponownej aktywacji wszystkich wcześniej subskrybowanych serwisów (dezaktywowanych komendą „Start blokada”) należy wysłać wiadomość SMS o treści „Stop blokada” pod numer 88882. Wysłanie wiadomości SMS na numer 8888 w kraju jest bezpłatne, natomiast w roamingu jest płatne i opłata równa jest stawce za wysłanie jednej wiadomości SMS zgodnie z posiadaną przez Klienta taryfą w roamingu (...).*



Dowód: Regulaminu promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM w wersji z dnia 25 maja 2018 r. 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2020 r. - załącznik do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r. (karta nr 1586) oraz pisma Spółki z dnia 18 stycznia 2021 r.

Spółka wskazała, iż na dzień 18 stycznia 2021 r. przewiduje dezaktywację usług o podwyższonej opłacie (w modelu „SMS MT”) zgodnie z opisem (treścią komendy wysyłanej pod numer specjalny) wskazanym w regulaminie danego serwisu.

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki ustalił ponadto, iż Polkomtel na dzień 18 stycznia 2021r. umożliwi abonentom skorzystanie z następujących sposobów (mechanizmów) umożliwiających blokadę usług premium:

- ustanowienie przez abonenta „limitu globalnego” („próg kwotowy 0 zł”) zgodnie z art. 64 ust. 5 a Pt (w znowelizowanej wersji), który obejmuje możliwość ustanowienia blokady wszystkich usług o podwyższonej opłacie (w tym możliwość dostarczania do abonenta wiadomości o charakterze subskrypcji) poprzez wysłanie wiadomości o treści „ZABLOKUJ - wybrana kwota” na numer 2601
- ustanowienie przez abonenta „limitu rodzajowego” na poziomie „0 zł” dla usług o podwyższonej opłacie w modelu „SMS MO” oraz „SMS MT” poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści „LIMIT MT 0” lub „LIMIT SMS 0” na numer 2601
- wyłączenie do czasu ponownej aktywacji wszystkich usług w modelu „SMS MT” poprzez wysłanie SMS o treści „Start blokada” pod numer 8888 (por. §3 ust. 8 Regulaminu promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM” w wersji z dnia 14 stycznia 2016r., 25 maja 2018 r. 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2020 r.)

Dowód: pismo Spółki z dnia 18 stycznia 2021 r.

Podmioty zaangażowane w świadczenie usług z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki złożonych w piśmie z dnia 20 lipca 2020 r. oraz pisma Urzędu Komunikacji Elektronicznej ustalił, iż na dzień 7 grudnia 2020 r. na numerze 7218 nie są świadczone usługi o podwyższonej opłacie.

W latach 2014-2020 dane dotyczące podmiotów odpowiedzialnych za realizację dodatkowego świadczenia w ramach ww. numeru ujawnione w rejestrze UKE oraz wskazane w regulaminach usług „Czat towarzyski” i „Subskrypcje Premium MT” ulegały zmianom. W przygotowanie treści dodatkowego świadczenia w usługach premium świadczonych z wykorzystaniem numeru 7218 były zaangażowane: CT Creative Team S.A. z siedzibą w Warszawie, VIA Entertainment Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, PlayTheGame Limited z siedzibą w Silema (Malta), PlayGame Limited z siedzibą w Londynie oraz CTSMS Sp. o.o. Sp. komandytowa z siedzibą w Warszawie.

Dowód: pismo VIA Entertainment Sp. z o.o. z dnia 14 kwietnia 2015 r.; Protokół z dnia 20 września 2016 r.; pismo [***] z dnia 21 października 2016 r.; pismo CT Creative Team z dnia 24 października 2016 r.; pismo Spółki z dnia 20 lipca 2021 r.; pismo Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 7 grudnia 2020 r.**



Prezes Urzędu na podstawie rejestru UKE ustalił, iż na dzień wydania przedmiotowej decyzji dostawcami publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych świadczącymi usługi premium z wykorzystaniem numeru 60228 (identyfikator usługi: „MT GRA”, „TAROT”, „TAPETA”, „SMS”, „SERCE”, „OK”, „MUZA”, „MOTO”, „MODA”, „MAGIA”, „INFO”, „DEMOTY”, „BIBLIA”) są T-Mobile Polska S.A., Orange Polska S.A., Polkomtel Sp. z o.o. oraz P4 Sp. z o.o.

Na dzień wydania przedmiotowej decyzji zgodnie z rejestrem UKE za realizację dodatkowego świadczenia w usługach premium świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228 odpowiadają:

- **MOBILINK KONRAD GAWROŃSKI z siedzibą w Warszawie** - wskazany podmiot realizuje w sieciach operatorów dodatkowe świadczenie, którego przedmiot określony jest jako „serwis informacyjno-usługowy” o identyfikatorze usługi: „MT GRA” na podstawie zgłoszenia z dnia 10 marca 2019 r.
- **CTSMS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie** - wskazany podmiot realizuje w sieciach operatorów dodatkowe świadczenie, którego przedmiot określony jest jako „serwis informacyjno-usługowy” o identyfikatorze usługi: „BIBLIA”, „DEMOTY”, „INFO”, „MAGIA”, „MODA”, „MOTO”, „MUZA”, „OK”, „SERCE”, „SMS”, „TAPETA”, „TAROT” na podstawie zgłoszenia z dnia 29 stycznia 2019 r.

W latach 2014-2020 dane dotyczące podmiotów odpowiedzialnych za realizację dodatkowego świadczenia w ramach ww. numeru ujawnione w rejestrze UKE oraz wskazane w regulaminie usługi „Subskrypcje Premium MT” ulegały zmianom. W przygotowanie treści dodatkowego świadczenia w usługach premium świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228 były zaangażowane również CT Creative Team S.A. z siedzibą w Warszawie, PlayGame Limited z siedzibą w Londynie, VIA Entertainment Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, PlayGame Limited z siedzibą w Silema (Malta) oraz [*****].

Dowód: pismo VIA Entertainment Sp. z o.o. z dnia 14 kwietnia 2015 r.; pismo [*****] z dnia 21 października 2016 r.; pismo CT Creative Team z dnia 24 października 2016 r.; Protokół z dnia 21 marca 2017 r.; pismo Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 7 grudnia 2020 r., Protokół z dnia 12 kwietnia 2021 r.

Umowne ramy współpracy Polkomtel z [*****]

Prezes Urzędu ustalił, iż w toku świadczenia przez Polkomtel usług o podwyższonej opłacie oraz realizowanych w ich ramach serwisów (w tym m.in. usług „Czat Towarzyski” oraz „Subskrypcje Premium MT”) z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228, Spółka współpracuje z [*****].

Współpraca pomiędzy Polkomtel i ww. kontrahentem odbywa się na podstawie umów ramowych oraz przekazywanych przez podmiot zaangażowany w realizację dodatkowego świadczenia dokumentów w postaci tzw. Zgłoszeń Uruchomienia Usługi (dalej również: „ZUU”), które zawierają szczegóły techniczne dodatkowych świadczeń funkcjonujących w ramach danej usługi premium.



Umowy zawarte pomiędzy Spółką i współpracującym z nią kontrahentem zawierają ogólne zasady dotyczące opracowania oraz dostarczania treści dodatkowych świadczeń przez kontrahenta Spółki, który każdorazowo zobowiązany jest do przekazywania informacji o dodatkowym świadczeniu przed uruchomieniem serwisów w ramach usług premium.

Ww. ZUU zawierać powinny informacje na temat dodatkowego świadczenia realizowanego w ramach ww. usług, m.in. nazwę podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie, jego przedmiot oraz nazwę dodatkowego świadczenia (konkretnego serwisu realizowanego na numerach wykorzystywanych do świadczenia usług premium). Ww. dokumenty (przekazywane są przez kontrahentów Polkomtel przed uruchomieniem usługi) są podstawą uruchamiania poszczególnych „serwisów” (będących treścią dodatkowego świadczenia) w sieci Spółki.

Ww. współpraca (na dzień wydania decyzji z wykorzystaniem numeru 60228, por. str. 24-25 decyzji) odbywała się na podstawie następujących dokumentów:

- [*****] a Polkomtel S.A. (obecnie Polkomtel Sp. z o.o.),
- *Zgłoszeń Uruchomienia Usługi* (dalej jako „ZUU”) przekazywanych Spółce przez [*****].

Dowód: Pismo Spółki z dnia 12 września 2016 r.:[***]**

Prezes Urzędu ustalił, iż [*****].

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki przekazanych w piśmie z dnia 20 lipca 2020 r., ustalił również, iż w dniu [*****] zawarta została nowa umowa z [*****

*****]

Dowód: pismo Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r.; pismo Spółki z dnia 20 lipca 2020 r. wraz z załącznikiem [***]**

Prezes Urzędu w toku prowadzonego postępowania przeanalizował treść ww. umów zawartych pomiędzy Polkomtel i [*****] oraz dokumentów będących podstawą uruchomienia poszczególnych serwisów na numerach 7218 oraz 60228.

[*****

*****], będąca podstawą współpracy Spółki z [*****]



*****]¹⁴, zawierała zasady dotyczące opracowywania oraz dostarczania serwisów multimedialnych przez {*****} na rzecz Polkomtel (§1 [*****]). Prezes Urzędu ustalił, że umowa ramowa zobowiązywała [*****] do przekazywania Spółce - przed uruchomieniem serwisów w ramach usług premium informacji o dodatkowym świadczeniu. Wspomiane informacje [*****] zobowiązywała się dostarczyć operatorowi w formie [*****] - przedstawionych w celu uzyskania zgody na ich dostarczanie w ramach świadczonych usług premium. W § 8 ust. 1 pkt 7 i 8 umowy ramowej strony określiły bowiem, że:

[*

*)

§ 8 umowy ramowej zawiera także inne obowiązki [*****], m.in. do

[*

*)

oraz do

[*

]

W § 8 ust. 1 pkt 6 umowy ramowej [*****] zobowiązała się przekazywać aktualne informacje dotyczące m.in. [*****], z zastrzeżeniem, że:

[*

*)

Oprócz postanowień zapewniających Spółce posiadanie pełnej wiedzy na temat treści dodatkowych świadczeń, których przygotowanie zlecono [*****], umowa ramowa przewidywała także mechanizmy kontrolne, umożliwiające Spółce weryfikację zgodności sposobu realizacji dodatkowego świadczenia w ramach usług premium z uprzednimi ustaleniami. Zgodnie § 3 ust. 1 umowy ramowej:

[*

*)

Ponadto w § 3 ust. 3 umowy ramowej wyraźnie zaznaczono, iż:

¹⁴ Zgodnie z przekazanymi przez Spółkę informacjami {*****}

[*

*/

Ponadto w § 8 ust. 2 umowy ramowej wskazano, iż:

[*

*/

Zgodnie z [*****] do omawianej umowy ramowej Polkomtel [*****]
*****]:

[*

*/

Oba podmioty ustaliły również sposób wynagradzania [*****] za realizację dodatkowego świadczenia. Zgodnie z nim [*****].

Strony określiły odpowiednią procedurę weryfikacji jakości i sposobu przygotowywanych serwisów w § 12 ust. 2 umowy ramowej:

[*

*/

Zgodnie z § 12 ust. 3 pkt 3 na ww. procedurę weryfikacyjną składała się m.in. [*****].

Dowód: [*****]
*****] - załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r.

Na podstawie ww. umowy Prezes Urzędu ustalił, iż w toku świadczenia przez Spółkę usług o podwyższonej opłacie, Polkomtel udostępnia kontrahentowi numery specjalne na których uruchamiane i realizowane są poszczególne „serwisy” (będące treścią dodatkowego świadczenia w ramach danej usługi premium). Treść zawartej umowy przewiduje dla Polkomtel uprawnienia informacyjne na temat treści dodatkowych świadczeń w toku ich przygotowania przez [*****] (w postaci ZUU udostępnianych Spółce przed uruchomieniem serwisu) oraz kontrolne i weryfikacyjne. Przyznane na mocy umowy uprawnienia kontrolne umożliwiały Polkomtel weryfikację zgodności sposobu realizacji dodatkowego świadczenia w ramach usług premium z uprzednimi ustaleniami (w tym informacjami zawartymi w ZUU przekazywanych Spółce przed uruchomieniem poszczególnych serwisów). Polkomtel dysponował również uprawnieniem umożliwiającym weryfikację jakości i sposobu



przygotowywanych treści świadczeń dodatkowych przed wypłatą wynagrodzenia [*****].

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Polkomtel ustalił, iż w przypadku działań ze strony Spółki ww. procedura weryfikacyjna przewidziana w umowie ograniczona była do [*****]. Jak wyjaśniła Spółka w piśmie z dnia 3 marca 2017 r.: [*****].

Dowód:

[*****]

Prezes Urzędu na podstawie [*****] ustalił, iż jej przedmiotem jest [*

*)].

W §1 ust. 2 oraz 4 umowy ramowej strony określiły, obowiązki [*

*)]

Ponadto zgodnie z §2 ust. 3 i 4 umowy:

[*



*/

Jednocześnie strony ustaliły, [*

*/

Oba podmioty ustaliły również sposób wynagradzania [*****] za realizację dodatkowego świadczenia [*****]. Zgodnie z § 6 ust. 3 [*

*/

Zgodnie z §9 ust. 3 umowy ramowej Polkomtel posiada również prawo [*

*/

Ponadto w umowie określone zostały również konsekwencje niewykonania lub nienależytego wykonania wiążącej strony umowy. Zgodnie z § 8 ust. 1 [*

*/

W § 11 ust. 2 określono, iż [*

*/

Zgodnie z § 9 ust. 1 [*



*]

Na podstawie analizy treści ww. umowy Prezes Urzędu ustalił, iż jej przedmiotem jest określenie zasad i warunków na jakich [*****] (samodzielnie lub we współpracy z podmiotami trzecimi) zobowiązuje się dostarczyć Spółce treści świadczeń dodatkowych w toku świadczenia przez Polkomtel usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pł. [*****] na podstawie zawartej umowy pełni rolę tzw. „integratora”, który dostarczając treść świadczeń dodatkowych Spółce może współpracować bezpośrednio z tzw. „dostawcami treści świadczeń dodatkowych” lub podmiotami trzecimi współpracującymi z ww. podmiotami (dostawcami treści). Odpowiedzialność za wykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z umowy wobec Polkomtel ponosi [*****].

Treść zawartej umowy przewiduje dla Polkomtel uprawnienia informacyjne na temat treści dodatkowych świadczeń w toku ich przygotowania przez [*****] (w formie wypełnionej tabeli (ZUU) zawierającej wymienione w treści załącznika nr 3 informacje). Umowa zabrania realizacji świadczeń dodatkowych w ramach usług o podwyższonej opłacie, o których informacje nie zostały przekazane ww. sposób lub takich, które nie zostały wpisane do rejestru UKE.

Przyznane na mocy umowy uprawnienia Polkomtel w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonywania zobowiązań przez [*****] (w związku z realizacją treści dodatkowych świadczeń), umożliwiają [*****].

Dowód:[*****
*****]

Prezes Urzędu ustalił również, iż strony uzgodniły warunki współpracy w zakresie rozpatrywania reklamacji dotyczących usług o podwyższonej opłacie świadczonych przez Spółkę oraz realizowanych w ich ramach świadczeń dodatkowych.

Zgodnie z § 3 ust. 2 ww. umowy:

[*



*]

Dowód: [***]**

Zgodnie z [*****] do omawianej [*****] określone zostały zasady przekazywania przez Integratora informacji o świadczeniach dodatkowych (zwanym w umowie ramowej „usługami świadczeń dodatkowych”).

Zgodnie z pkt. 1 ww. [*****] Zgodnie z postanowieniami załącznika ww. informacje będą przekazywane w formie wypełnionej tabeli (ZUU) zawierającej m.in. [*

*]

Dowód: [***]**

Prezes Urzędu w toku prowadzonego postępowania przeanalizował treść ZUU będących podstawą uruchomienia poszczególnych „serwisów” (będących treścią dodatkowego świadczenia) w sieci Spółki. Treść odpowiednich zgłoszeń przedstawiana była do akceptacji Spółki przez [*****].

Analiza ZUU w wersji z lipca 2014 r. i lipca 2016 r., lipca, sierpnia, września i października 2017 r., marca, kwietnia i sierpnia 2018 r. oraz lutego, lipca i listopada 2019 r. oraz kwietnia 2020 r. wykazała, że [*****] przekazała Spółce informacje dotyczące dodatkowych świadczeń w ramach usług świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228.

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki przekazanymi w piśmie z dnia 20 lipca 2020 r. na numerze 7218 na dzień sporządzenia ww. odpowiedzi nie są świadczone usługi o podwyższonej opłacie (były one świadczone do maja 2020 r.). ZUU przekazane przez Spółkę w kwietniu 2020 r. zawierało informacje dotyczące dodatkowych świadczeń w ramach usług świadczonych z wykorzystaniem numeru 7218. W przekazanym dokumencie brak było informacji wskazującej na datę zakończenia realizacji świadczeń dodatkowych w ramach



usług o podwyższonej opłacie świadczonych z wykorzystaniem ww. numeru.

Dowód: ZUU w wersji z lipca 2014 r. i lipca 2016 r., lipca, sierpnia, września i października 2017 r., marca, kwietnia i sierpnia 2018 r. oraz lutego, lipca i listopada 2019 r. oraz kwietnia 2020 r- załączniki do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r. (karta nr 1586) oraz pisma Spółki z dnia 20 lipca 2020 r (karta nr 1599).

W treści ZUU przekazanego Spółce w lipcu 2014 r. przez [*****] zawarto tabelę z następującymi wartościami:

[*

*)

Na poniższej grafice zaprezentowano objaśnienia terminów użytych w ZUU z lipca 2014 r.

[*

*)

Grafika pochodzi z ZUU z lipca 2014 r.

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r. k. 318

Analiza dokonana przez Prezesa Urzędu wykazała, iż [*****] przekazywało Spółce aktualizowane wersje ZUU przed uruchomieniem poszczególnych „serwisów w lipcu 2016 r., lipcu, sierpniu, wrześniu i październiku 2017 r., marcu, kwietniu i sierpniu 2018 r. oraz lutym, lipcu i listopadzie 2019 r. oraz kwietniu 2020 r.



Analiza ww. ZUU wykazała, iż od lipca 2016 r. w treści dokumentu w kolumnie [*****]. Analogicznie do wersji ZUU z lipca 2014 r. przekazane przez Spółkę ww. dokumenty zawierały niewypełnione pola tabeli m.in. [*****].

Dowód: ZUU w wersji z lipca 2014 r. i lipca 2016 r., lipca, sierpnia, września i października 2017 r., marca, kwietnia i sierpnia 2018 r. oraz lutego, lipca i listopada 2019 r. oraz kwietnia 2020 r- załączniki do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r. (karta nr 1586) oraz pisma Spółki z dnia 20 lipca 2020 r. (karta nr 1599).

Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę w piśmie z dnia 20 lipca 2020 r. od 1 września 2019 r. *wedle najlepszej wiedzy Spółki nie było żadnych modyfikacji usług (serwisów) w kontekście zmiany podmiotu świadczącego usługę, ani dodania nowych serwisów. Nie zmieniły się także informacje w zgłoszeniach usługi. Poszczególne serwisy powinny być zarejestrowane w rejestrze prowadzonym przez Prezesa UKE.*

Dowód: Pismo Spółki z dnia 20 lipca 2020 r.

Analiza [*****] do [*****] zawartej z [*****] przez Prezesa Urzędu wykazała, iż ww. tabela (ZUU) aktualna na dzień 24.02.2020 r. (tj. [*****]) zawierała kolumny z następującymi wartościami (przytoczono wyłącznie kolumny zawierające informacje dotyczące usług o podwyższonej opłacie świadczonych na numerach 7218 oraz 60228):

[*

*)

W dołączonej przez Spółkę tabeli (ZUU) brak niektórych informacji wskazanych w [*****]. Dokument zawiera również niewypełnione pola.

Dowód: [*****]

Współpraca pomiędzy podmiotami zaangażowanymi w świadczenie usług premium na numerach 7218 oraz 60228



Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka nie zawierała umów obejmujących współpracę w toku

świadczenia usług premium na numerach 7218 oraz 60228 z innym podmiotem niż [*****] (ww. podmiot nie został ujawniony w rejestrze UKE). W ocenie Prezesa Urzędu wyjaśnienia Spółki w przedmiocie tożsamości podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie w ramach usług na przedmiotowych numerach należało uznać za niespójne z informacjami zawartymi w rejestrze UKE oraz regulaminach usług „Czat Towarzyski” oraz „Subskrypcje Premium MT”. Z ww. rejestru oraz regulaminów wynikało, iż w realizację dodatkowego świadczenia (w tym ww. serwisów) w usługach premium świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228 były zaangażowane również inne podmioty (m.in. VIA Entertainment Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, PlayTheGame Limited z siedzibą w Silema (Malta) oraz PlayGame Limited z siedzibą w Londynie). Analiza treści przekazywanych Spółce przez [*****] ZUU wskazała, iż ww. podmioty nie zostały również ujawnione w dokumentacji przekazywanej przez ww. kontrahenta.

Dowód: pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2016 r.; pismo Spółki z dnia 12 września 2016 r.; Protokół z dnia 20 września 2016 r., Protokół z dnia 21 marca 2017 r.; ZUU w wersji z lipca 2014 r. i lipca 2016 r. - załączniki do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r.

W toku postępowania Polkomtel nie potrafiła wyjaśnić, na jakiej podstawie VIA Entertainment Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie lub PlayTheGame Ltd. realizują w jej sieci dodatkowe świadczenie, pomimo iż Polkomtel dostarcza jego treść abonentom w ramach usług o podwyższonej opłacie z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228. Spółka wskazała, iż nie odnalazła w swoich zasobach umów wiążących Polkomtel z Via Entertainment Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz PlayTheGame Ltd., które dotyczyłyby usług o podwyższonej opłacie świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki numer 60228 udostępniony został Spółce [*****].

Dowód: pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2016 r.; pismo Spółki z dnia 5 września 2016 r.; pismo Spółki z dnia 12 września 2016 r.

W toku postępowania Spółka wskazała, iż „*W pewnym uproszczeniu partnerzy Polkomtel, którym udostępniane są numery premium rate mogą bowiem wykorzystywać te numery samodzielnie w związku z dostarczonymi przez siebie świadczeniami dodatkowymi, jak i udostępniać je innym podmiotom, które mogą postąpić analogicznie (...). W rejestrze UKE powinny być natomiast publikowane informacje o dostawcach świadczeń dodatkowych dla użytkowników końcowych. Skoro więc w rejestrze UKE w odniesieniu do danego numeru premium rate nie widnieje wpis dotyczący [*****] to w ocenie Polkomtel - opartej na doświadczeniu życiowym i przy założeniu, że [*****] wykonuje swoje obowiązki określone w ustawie Prawo telekomunikacyjne [podkreślenie własne] - dany numer premium został przez tą spółkę udostępniony dalej i do rejestru powinny być wpisane podmioty, które rzeczywiście dostarczają świadczenie dodatkowe(...)*”.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 12 września 2016 r.

W toku prowadzonego postępowania z uwagi na ww. wyjaśnienia Polkomtel, które nie pokrywały się z danymi zawartymi w rejestrze oraz regulaminach usług „Czat Towarzyski” i „Subskrypcje Premium MT”, Prezes Urzędu wezwał podmioty mogące odpowiadać



za realizację dodatkowego świadczenia w usługach premium świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228 do przekazania określonych informacji i dokumentów.

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień [*****] ustalił, iż ww. podmiot nie zawierał umów obejmujących współpracę w ramach usług premium na numerach 7218 i 60228 z VIA Entertainment Sp. z o.o. lub PlayTheGame Ltd. Ww. przedsiębiorca w dniu 28 maja 2014 r. zawarł umowę z [*****]¹⁵, która obejmuje wykorzystywanie przedmiotowych numerów [*****]. Ww. umowa przekazana została Prezesowi Urzędu w piśmie z dnia 30 lipca 2018 r.

W § 3 ust. 1 i 2 ww. umowy strony określiły m.in., iż:

[*

*/

W § 4 ww. umowy określającym wzajemne prawa i obowiązki stron kontrahenci wskazali, iż:

[*

*/

Dowód: pismo [*** z dnia 21 października 2016 r., pismo [*****] z dnia 30 lipca 2018 r. wraz z załącznikami**

Zgodnie z wyjaśnieniami [*****] z dokumentów pod nazwą „Zgłoszenie Uruchomienia Usługi” przedkładanych przez [*****] „wynika, że serwisy na ww. numerach [7218 oraz 60228 - przypis własny] faktycznie realizowane są przez:

[*

*/

¹⁵Na dzień wydania przedmiotowej decyzji zgodnie z informacjami zawartymi w KRS: [*****]

Dowód: pismo [***] z dnia 21 października 2016 r.**

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień [*****] ustalił, iż ww. podmiot w toku realizacji dodatkowego świadczenia w ramach usług premium na numerach 7218 i 60228 współpracuje z [*****] oraz [*****].

Dowód: pismo [***] z dnia 24 października 2016 r.**

W piśmie z dnia 29 czerwca 2018 r. oraz 26 lipca 2018 r. [*****] przekazało umowy będące podstawą współpracy z ww. podmiotami: [*****] oraz [*****].

Na podstawie ww. wzorca umownego tj. umowy [*

*)

Analiza umowy o współpracy zawartej przez [*****] wykazała, iż w ww. wzorcu umownym w pkt 3 i 4 strony określiły [*

*)

Jednocześnie zgodnie z postanowieniami zawartej umowy [*

*)

Dowód: pismo [***]**

Na podstawie przekazanych przez [*****] Porozumień Wykonawczych zawartych pomiędzy [*****] Prezes Urzędu ustalił, iż:

- [*



*)

Na podstawie ww. porozumień wykonawczych strony określiły również wzajemne prawa i obowiązki. [*

*)

Dowód: pismo [***]**

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu wezwał również pozostałe podmioty mogące odpowiadać za realizację dodatkowego świadczenia w usługach premium świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228 do przekazania określonych informacji i dokumentów tj. przedsiębiorców MOBILINK KONRAD GAWROŃSKI z siedzibą w Warszawie, [*****] oraz PlayGame Ltd. z siedzibą w Londynie (Wielka Brytania)¹⁶ Na współpracę z ww. podmiotami w korespondencji z Prezesem Urzędu nie wskazały [*****] oraz [*****].

Prezes Urzędu na podstawie informacji przekazanych przez MOBILINK KONRAD GAWROŃSKI z siedzibą w Warszawie ustalił, iż ww. przedsiębiorca odpowiada za realizację dodatkowego świadczenia w usłudze GRA na numerze 60228. Zgodnie z przekazanymi wyjaśnieniami ww. podmiot nie uczestniczy w realizacji dodatkowego świadczenia w ramach usług „Czat Towarzystki” lub „Subskrypcje Premium MT świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228.

Dowód: pismo MOBILINK KONRAD GAWROŃSKI z siedzibą w Warszawie z dnia 16 lipca 2018 r.

Zgodnie z informacjami przekazanymi przez [*

*)

Dowód: pismo [***]**

Działania w toku postępowania reklamacyjnego

Z reklamacji przekazanych przez Polkomtel wynika, że konsumenci informowali Spółkę o nieprawidłowościach, do których dochodziło przy świadczeniu usług premium za pośrednictwem numerów 7218 oraz 60228. Poniżej zaprezentowano przykłady fragmentów reklamacji otrzymywanych przez Polkomtel (pisownia zgodna z oryginałem):

¹⁶ Ww. podmiot nie udzielił odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 18 lipca 2018 r.

- *Zwracam się z wielką prośbą o anulowanie opłaty z ostatniej FV 635,27 za smsy premium. Smsy były naliczone za usługę CZAT. (...) Być może ze z tej usługi skorzystałam lecz nie w pełni świadomie dlatego pojawiła się jako element rachunku. Dzisiaj wiem, że trzeba zablokować tego typu usługi. Wierzę, że państwo podejdziecie do sprawy indywidualnie i anulujecie mi te opłaty. Dziękuję (nr konta [*****], załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 215)*
- *Proszę w wyjaśnienie dlaczego nie zostałam poinformowany o możliwości przychodzenia na nr [*****] smsów płatnych, ponieważ nie zamierzałam otrzymywać takich smsów i nie zamierzam. We wcześniejszej rozmowie z państwa pracownikiem ustaliliśmy że wstrzymuję się z płatnością do wyjaśnienia sprawy natomiast po otrzymaniu maila, że opłaty wynikają z połączeń i smsów przychodzących nie zgadzam się z naliczona opłata 27 zł i proszę o skorygowanie tej płatności. Chciałbym otrzymać informację w jaki sposób zostały uruchomione na nr [*****] płatne smsy wysyłane z nr 60228 dodatkowo proszę o informację jaka to była firma zewnątrz i kto uruchomił tą usługę. Ponadto po 7 dniach wysyłał smsa żeby zablokować wszelkie dodatkowe usługi (...) (nr konta klienta [*****], załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 219).*
- *Z związku z niejasnościami wystawionej faktura za okres w/w na kwotę 108 zł z czego dodatkowe opłaty wynoszą 48 zł informuje że w/w telefon jest w posiadaniu starszej osoby i nie jest możliwe aby ta osoba odpisywała na jakiekolwiek sms na nr 60228 premium ponieważ ta osoba żadko używa telefonu a jeżeli tak to tylko do rozmów telefonicznych (...) (nr konta klienta [*****], załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 192)*
- *Natomiast została mi aktywowana inna subskrypcja o nazwie czat i ok którą zaznaczam nigdy nie aktywo wałam i nie mają Państwo podstaw do naliczania mi takich kwot (reklamacja przyjęta przez konsultantkę K.Ż., załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 193)*
- *Uprzejmie proszę o anulowanie mi opłaty powiększonej o 17,22 zł za dodatkowe, niezgodnione SMS ze zdjęciami do [*****] z dnia 18.05.2015 r. na kwotę 94,45 zł. Powyższe nie zamówione sms_mt_cz z nr 60228 nie interesują mnie i są narzucone mi bez mojej wiedzy (nr konta [*****]), (załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 211).*
- *Proszę o korektę faktury, ponieważ ciągle jest doliczane za rzekome wysyłanie sms premium. Klientka nic nie wysyła ani nie otrzymuje żadnych wiadomości, za które mogłoby doliczać. To już kolejny rachunek, który opiewa na wyższą kwotę (...)” (folder reklamacje/reklamacja przyjęta przez konsultantkę M.B, nr konta klienta [*****], plik -4938824 reklamacja.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).*
- *Klientka składa reklamację, ponieważ została jej naliczona duża opłata z powodu sms premium. Klientka nie uruchamiała żadnych dodatkowych subskrypcji, nie używa internetu, nikt z jej telefonu nie korzysta. proszę o pozytywne rozpatrzenie reklamacji (folder reklamacje/reklamacja przyjęta przez konsultantkę J.M, nr konta klienta [*****], plik- 5094932 reklamacja.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).*

- *kl. kontaktuje się gdyż numer (...) użytkuje osoba sparaliżowana. nikt inny nie korzysta z tego numeru. na tym numerze widnieją smsy wysokopłatne na bilingu. kl. nie zgadza się z ich opłatami bo fizycznie nie ma możliwości aby ktokolwiek napisać sms z tego numeru. kl. prosi o wystawienie fv korygującej na kwotę 110,7 (folder reklamacje/plik- zgłoszenie Klienta.4981909.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).*
- *Klientka zgłasza reklamację iż płaciła zawyżone rachunki nie zgodne z umową. Klientka twierdzi że nikt jej nie poinformował jej o usługach premium za które otrzymywała zawyżone rachunki nawet o 140 więcej miesięcznie. Klientka żąda wystawienia bilingu za całą umowę i wskazanie niby kiedy uruchomiła sobie usługę premium. Inaczej żąda wystawienia korekt i zwrot środków za wszystkie błędne faktury (folder reklamacje/plik- Zgłoszeniem Klienta do reklamacji 4989649.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)*
- *proszę o anulowanie opłat naliczonych za usługi premium w okresie od lutego 2017 do lutego 2018. nie wiedziałem o możliwości blokady płatnych smów przychodzących. nie korzystałem z usług płatnych czyli smsy wychodzące. Z tego co teraz widnieje na rachunku szczegółowym przychodzą smsy z nr [*****]. Proszę o korektę faktur (folder reklamacje/plik -zgłoszenie do reklamacji 4982982.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).*
- *Proszę o anulowanie opłaty za usługi Premium (usługa CZAT z numeru 60228). Klientka nie włączała żadnych usług premium ani nie podawała nigdzie swojego numeru. Jest to starsza pani, która nie umie nawet wysłać smsa. Dlatego proszę o anulowanie opłaty i zaksięgowanie nadpłaty na poczet kolejnego rachunku (folder reklamacje/plik-Zgłoszenie do reklamacji 4966831.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)*
- *Na fakturze, która otrzymałem zostały naliczone dodatkowe opłaty za wysyłanie/odbieranie wiadomości Premium pod numer 60228. Nie zgadzam się z naliczoną opłatą gdyż nie uruchamiałem żadnych usług i nikt inny nie ma dostępu do mojego telefonu.(...) (folder reklamacje/plik -Zgłoszenie do reklamacji 4928174.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).*
- *Proszę o anulowanie opłaty za usługę premium, która została mi naliczona w FV za okres (...). Jestem osobą starszą i nie potrafię wysłać sms oraz ich odbierać używam telefonu klasycznego z przyciskami i oprócz mnie nikt nie korzysta z tego telefonu. W związku z tym nie zgadzam się z naliczoną opłatą i czuję się oszukany przez operatora (...) (folder reklamacje/plik-Zgłoszenie do reklamacji 4914540.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).*
- *Na fakturze [*****] za okres 05.11.2017 - 04.12.2017 mam naliczoną opłatę za SMS Premium w kwocie 20 zł netto. Nie wiem skąd się to wzięło bowiem nie potrafię wysłać sms i nigdy tego nie robiłem. Proszę o wytłumaczenie tej sytuacji oraz anulowanie nieśluszenie naliczonej opłaty oraz korektę faktury (folder reklamacje/plik-Zgłoszenie do reklamacji 4913154.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).*
- *nie wysyłałem smsów premium a mam za nie opłaty proszę o blokady, nie stać mnie*



na takie fv (folder reklamacje/plik- zgl 5081233.pdf, Zgłoszenie klienta do reklamacji OKR/DZol/5081233/08.05.18, załącznik - płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).

Dowód: pismo Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r.; pismo Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r. wraz z załącznikami

Odpowiedzi przekazywane konsumentom przez Spółkę w toku postępowań reklamacyjnych w większości przypadków zawierały powtarzające się, ogólne informacje dotyczące usług premium (bez odnoszenia się do usługi Czat Towarzyski lub usługi Subskrypcje Premium MT). W bardzo rzadkich przypadkach, w których wskazywano nazwę świadczonej usługi, nazwa ta podawana była w niepełny sposób (odwoływano się do serwisu Czat lub jednego z serwisów świadczonych w ramach usługi „Subskrypcje Premium MT” np. „GRA”, „OK”) w większości bez dalszych danych umożliwiających identyfikację usługi (np. adresu strony internetowej www.7218.pl, adresu strony www.wapster.pl/regulamin_sms_mt.pdf¹⁷ oraz regulaminów), ewentualnie w przypadku niektórych z reklamacji podawano niepełną nazwę podmiotu uczestniczącego w realizacji dodatkowego świadczenia (Creative). W przypadku niektórych z reklamacji rozpatrywanych negatywnie odpowiedzi Spółki nie obejmowały danych dotyczących podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie i przedmiotu usługi (treści dodatkowego świadczenia). W niektórych przypadkach w sytuacji informowania konsumentów przez Spółkę o ww. podmiocie użyte przez konsultantów sformułowania to *operator numeru o podwyższonej opłacie*. Jednocześnie w przypadku informowania przez Spółkę o podmiocie realizującym dodatkowe świadczenie oraz jego danych w treści odpowiedzi na reklamację, Spółka wskazywała Teleaudio, który to podmiot zgodnie z zebrany w postępowaniu materiałem dowodowym nie jest podmiotem faktycznie odpowiedzialnym za przygotowanie treści w ramach dodatkowego świadczenia realizowanego na przedmiotowych numerach.

Analiza Polkomtel ograniczała się również do oceny prawidłowo zrealizowanego świadczenia transmisyjnego (przekazu wiadomości) oraz naliczenia opłaty zgodnie z cennikiem. W odpowiedziach na reklamacje Spółka, w celu uzyskania informacji o objętej reklamacją usłudze, odsyłała konsumentów do *Regulaminu promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”* będącego ogólną podstawą świadczenia przez Spółkę wszystkich usług premium w modelu SMS MT lub do cenników zawierających wysokość opłat za usługi premium. W części z nieuznawanych reklamacjach Polkomtel sugerowała konsumentom, że właściwym do rozpatrywania żądań dotyczących ww. usług, a tym samym do zwrotu naliczonych opłat, jest podmiot określany mianem „zewnętrznego dostawcy usług” lub „zewnętrznego dostawcy serwisu”. W części odpowiedzi na reklamacje nie podawano jednak danych umożliwiających identyfikację ww. kontrahentów Spółki.

Spółka w toku prowadzonego postępowania wskazała, iż w przypadku otrzymania reklamacji dotyczącej usług premium i wystąpienia wątpliwości po stronie Polkomtel, Spółka zgłasza się do kontrahenta [*****] z *prośbą o konsultacje*. Spółka wskazała, iż nie prowadziła monitoringu reklamacji, które napływały do ww. kontrahenta i były zgłaszane przez abonentów Spółki w związku ze świadczeniem przez Polkomtel usług premium z wykorzystaniem numerów specjalnych 7218 i 60228. Ww. kontrahent nie przekazywał

¹⁷ W niektórych z odpowiedzi na reklamacje pojawiała się informacja o treści otrzymanej przez konsumenta wiadomości SMS po aktywacji usługi, która zawierała odesłanie do strony www.Wapster.pl.

również z własnej inicjatywy reklamacji otrzymanych od konsumentów. Polkomtel zgodnie z wyjaśnieniami nie posiada wiedzy o procesie i przebiegu rozpatrywania reklamacji przez [*****].

Jednocześnie Spółka wyjaśniła, iż w sytuacji otrzymania reklamacji konsumentów, które wskazywały na występowanie nieprawidłowości przy świadczeniu przez Spółkę usług premium z wykorzystaniem numeru 7218 oraz 60228, Polkomtel nie podejmowała działań wobec podmiotów zaangażowanych w realizację dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług, które miałyby na celu usunięcie wskazanych przez konsumentów w reklamacjach nieprawidłowości.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 12 czerwca 2017 r.

Wskazane okoliczności obrazują cytaty pochodzące z odpowiedzi na reklamacje zgłaszane przez abonentów Spółki (pogrubienia własne):

- *Analiza wykazała, że kwestionowane SMS-y Premium zostały wysłane z numeru [*****] i poprawnie uwzględnione w fakturze. Opłaty za wiadomości zostały naliczone zgodnie z Cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych. Wszelkie czynności wykonane przy użyciu telefonu i karty SIM traktowane są jako dokonane przez Abonenta bądź za jego zgodą (nr konta klienta [*****], załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 197).*
- *SMS Premium umożliwia Klientom dokonanie płatności za grę, dzwonek, utwór muzyczny, plik z treściami video i wiele innych treści multimedialnych. Abonenci mogą również przystąpić do udziału w konkursach oraz korzystać z serwisów informacyjnych lub rozrywkowych. Jest to usługa o podwyższonej opłacie. Informuję, że Klienci mają możliwość korzystania z usług firm zewnętrznych opartych na SMS-ach Premium. Korzystanie z serwisów oparte jest na zasadach dobrowolności. Klient sam decyduje o liczbie wysłanych wiadomości SMS oraz o ewentualnym skorzystaniu z serwisu, wysyłając wiadomości SMS na skrócony numer (nr konta klienta [*****], załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 192).*
- *Każda otrzymana wiadomość podlega opłacie. Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Często serwisy rozrywkowe i informacyjne świadczone są przez zewnętrznych dostawców usług, a nie przez firmę Polkomtel Sp. z o.o. Zatem wszelkie uwagi dotyczące aktywowania usługi należy kierować do odpowiedniego dostawcy serwisu. Biorąc pod uwagę przedstawione uzasadnienie, reklamację rozpatrzyłem negatywnie (nr konta klienta [*****], załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 207).*
- *Analiza wykazała, że kwestionowane otrzymane wiadomości SMS Premium zostały prawidłowo zarejestrowane dla Pani numeru i poprawnie uwzględnione w ww. fakturach. Opłaty za otrzymane wiadomości SMS Premium zostały naliczone zgodnie z Regulaminem usługi „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Wszelkie czynności wykonane przy użyciu telefonu i karty SIM traktowane są jako dokonane przez Abonenta bądź za jego zgodą (...). Poprzez wprowadzenie na stronie dostawcy otrzymanego kodu, dla Pani numeru w dniu 14.12.2015 r. o godzinie 22:35 włączono*



subskrypcję SP. Następnie subskrypcję OK aktywowano 11.2.2016 r. o godzinie 13:19 w czasie korzystania z Internetu, poprzez rejestrację przez kliknięcie w odpowiedni link na stronie internetowej lub kliknięcie przycisku AKTYWUJ/WŁĄCZ bezpośrednio na stronie mobilnej danego Serwisu. Umożliwiło to dostęp do serwisów rozrywkowych i informacyjnych(...).Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie Promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Informuję, że operatorem numeru 60228 o podwyższonej opłacie jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa (...).(nr konta klienta [*****], folder reklamacje/plik- 4985532 odpowiedz.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).

- Analiza wykazała, iż w okresie 5.7.2017 r. - 30.3.2018 r. z Pani numeru były pobierane opłaty za przychodzące wiadomości SMS Premium z numeru 60228 (...).Wyjaśniam, iż SMS Premium umożliwia Klientom dokonanie płatności za grę, dzwonek, utwór muzyczny, plik z treściami video i wiele innych treści multimedialnych. Abonenci mogą również przystąpić do udziału w konkursach oraz korzystać z serwisów informacyjnych lub rozrywkowych. Jest to usługa o podwyższonej opłacie. Informuję, że Klienci mają możliwość korzystania z usług firm zewnętrznych opartych na SMS-ach Premium (...).Polkomtel udostępnia sieć, jednakże nie ma wpływu na SMSy marketingowe, reklamowe czy handlowe wysyłane przez firmy, które są nadawcami tych SMSów. Informuję, że operatorem numerów 60228, 61586, 60555 oraz 62020, dla których ma Pani wykupione płatne subskrypcję jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa. Wyjaśniam, iż 5.7.2017 r. o 14:35 z Pani numeru został wysłany bezpłatny SMS pod numer 60228, który spowodował uruchomienie subskrypcji serwisu „TAPETA” w ramach usługi „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push PREMIUM” i umożliwił dostęp do serwisów rozrywkowych oraz informacyjnych. W odpowiedzi otrzymał Pani SMS o treści: „Witamy w usłudze TAPETA! Co 5 dni otrzymasz od nas link do pobrania najlepszej tapety tygodnia! Opłata za otrzymany SMS to 2zł + VAT (2,46zł) W każdej chwili będziesz mógł wyłączyć usługę wysyłając darmowy sms STOP TAPETA na numer 60228 www.WapSter.pl (...) Mając na uwadze powyższe, reklamacja została rozpatrzona negatywnie. (Znak: OKR/PatR/5033335/30.03.18, folder reklamacje/plik- 5033335_2.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)
- Analiza wykazała, że opłaty za kwestionowane otrzymywane SMS-y Premium zostały poprawnie naliczone (...). Odnosząc się do kwestii otrzymywanych wiadomości (...) (SMS Premium z numeru 60228) aktywacja subskrypcji INFO nastąpiła poprzez wysłanie z Pani numeru wiadomości SMS w dniu 5.4.2018 r. o godzinie 19:36 (...) Opłaty za wiadomości zostały naliczone zgodnie z Regulaminem usługi „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w ww. Regulaminie promocji. (...). SMS Premium umożliwia Klientom dokonanie płatności za grę, dzwonek, utwór muzyczny, plik z treściami video i wiele innych treści multimedialnych. Abonenci mogą również przystąpić do udziału w konkursach oraz korzystać z serwisów



*informacyjnych lub rozrywkowych. Jest to usługa o podwyższonej opłacie. Informuję, że Klienci mają możliwość korzystania z usług firm zewnętrznych opartych na SMS-ach Premium (...). (nr konta klienta [*****]), folder reklamacje/plik- 5094932 odpowiedź.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).*

- 9.2.2018 r. z Pani numeru został wysłany bezpłatny SMS pod numer 60228, który spowodował uruchomienie **subskrypcji serwisu „OK” w ramach usługi „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push PREMIUM” i umożliwił dostęp do serwisów rozrywkowych oraz informacyjnych.** W odpowiedzi otrzymała Pani SMS o treści: „Pomoc w usłudze OK! Korzystaj z darmowych powitalnych SMS w bramce! Dodatkowo każdego dnia otrzymasz SMS z dostępem i extra punktami w naszej bramce SMS! Opłata za otrzymany SMS to tylko 2,46zł. W każdej będzie można wyłaczyć usługę wysyłając darmowy sms STOP OK na nr 60228 Reg: www.WapSter.pl”. Wyjaśniam, że w ramach usługi „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium” ma Pani możliwość włączenia subskrypcji wybranego płatnego serwisu (...).**Zgodnie z regulaminem powyższej usługi, Klient w ramach uruchomionej subskrypcji otrzymuje wiadomości o określonej w serwisie tematyce i każdorazowo zostaje obciążony opłatą za otrzymanie SMS (...).**Informuję, że operatorem numeru o podwyższonej opłacie jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa (Znak: OKR/AgFed/5122126/29.05.18, folder reklamacje/plik-5122126_2.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)
- W fakturach za okres od 9.5.2017 r. do 8.6.2019. dla numeru [*****] opłaty za otrzymane wiadomości SMS Premium zostały naliczone zgodnie z regulaminem promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium” (...).Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Potwierdzam, że 18.5.2017 r. aktywowała Pani subskrypcję CZAT. Subskrypcję aktywowano po wprowadzeniu na stronie dostawcy numeru telefonu za pośrednictwem urządzenia z dostępem do Internetu, użytkownik otrzymuje wiadomością SMS pod podany numer telefonu kod aktywacyjny, tzw. token (...). (Nr konta klienta: [*****]), folder reklamacje/plik-5628809_2.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)
- Odnosząc się do kwestii otrzymanych, płatnych SMS Premium potwierdzam, że 18.6.2017 r. na podstawie Pana dyspozycji SMS została usunięta blokada na otrzymywanie SMS Premium (...). Powyższe spowodowało otrzymywanie SMSów na podstawie aktywnej subskrypcji serwisu “CZAT” w ramach usługi “Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Aktywacja ww. subskrypcji nastąpiła 10.7.2012 r. o godzinie 13:25 poprzez wysłanie SMS o treści „Aktywacja CZAT” na numer 60228. Następnie zlecenie aktywacji subskrypcji serwisu “OK” w ramach usługi “Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium” nastąpiło 23.11.2017 r. o godzinie 22:08 poprzez wysłanie SMS o treści „Aktywacja OK” na numer 60228 (...).Szczegółowe informacje na temat świadczenia ww. usług, w tym informacje związane ze sposobem ich uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji



„Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Informuję, że operatorem numeru 60228 o podwyższonej opłacie jest: TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa (nr konta klienta: [*****]), folder reklamacje/plik- odp 5081233.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).

- W ww. okresie z numeru [*****] wysłane zostały wiadomości SMS Premium na numer 7311, 72349,7328, 77218, 7228 oraz 7306 (...) **SMS Premium to wiadomości związane z serwisami informacyjnymi oraz programami rozrywkowymi (...)**Informuję, że operatorem numeru 7218 oraz 7228 o podwyższonej opłacie jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo-Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa. Biorąc pod uwagę powyższe uzasadnienie, reklamację rozpatrzyłam negatywnie (nr konta klienta [*****], folder reklamacje/plik- odp.na.reklamację.4981909.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).
- Analiza wykazała, że w fakturze za okres rozliczeniowy 17.2.2018 - 16.3.2018 r. zostały naliczone opłaty za przychodzące wiadomości SMS Premium dla numeru [*****].Reklamowane wiadomości SMS zostały poprawnie uwzględnione w ww. fakturze (...). Wszelkie czynności wykonane przy użyciu telefonu i karty SIM traktowane są jako dokonane przez Abonenta bądź za jego zgodą. Potwierdzam, że zlecenie aktywacji subskrypcji serwisu "OK" w ramach usługi "Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium" nastąpiło 14.1.2018 r. o godzinie 18:38 poprzez wysłanie SMS o treści „Aktywacja OK” na numer 60228. Potwierdzeniem aktywacji była przesłana zwrotna wiadomość SMS o treści: „Witaj w usłudze OK! Korzystaj z darmowych powitalnych SMS w bramce! Dodatkowo każdego dnia otrzymasz SMS z dostępem i extra punktami w naszej bramce SMS! Oplata za otrzymany SMS to tylko 2,46zł. W każdej będzie można wyłączyć usługę wysyłając darmowy sms STOP OK na nr 60228 Reg: www.WapSter.pl” (...) . Operatorem numeru 60228 jest firma TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa. Szczegółowe informacje na temat świadczenia ww. usług, w tym informacje związane ze sposobem ich uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium” (folder reklamacje/plik- odpowiedź do reklamacji 5018895.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).
- Ww. wiadomości SMS Premium są wynikiem subskrypcji serwisu CZAT aktywowanej SMS-em w dniu 5.7.2016 r. Potwierdzeniem aktywacji serwisu była wiadomość SMS wysłana z numeru 60228, w której zawarte zostały informacje o koszcie usług oraz sposobie ich wyłączenia. Informuję, że operatorem numeru 60228 jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa (...).Szczegółowe informacje na temat świadczenia tych usług, w tym informacje związane ze sposobem ich uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium” (Nr konta: [*****], folder reklamacje/plik- ODP. do reklamacji 4989649.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)
- Aktywacja subskrypcji „CZAT” nastąpiła poprzez wysłanie z Pani numeru wiadomości SMS 7.11.2017 r., godz. 23:38 pod numer 60228. Klient w ramach usługi otrzymuje



wiadomości SMS, MMS lub WAP PUSH o określonej w serwisie tematyce i każdorazowo zostaje obciążony opłatą za wiadomość, w momencie jej otrzymania. Informacja o aktywacji, opłacie oraz sposobie wyłączenia zawarta została w pierwszej wysłanej pod Pani numer wiadomości SMS z 7.11.2017 r. o treści: „Witamy w usłudze CZAT! Codziennie otrzymasz od nas specjalnie wybrane oferty nowych kontaktów od interesujących osób! W każdej chwili będziesz mógł wyłączyć usługę wysyłając darmowy sms STOP CZAT na numer 60228 Oplata za otrzymany SMS to 2zł+VAT (2,46zł) www.WapSter.pl”. Informuję, że operatorem numeru 60228 jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa.(Nr konta: [***], folder reklamacje/plik- odp. do reklamacji 4976759.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)**

- **Polkomtel świadczy usługi telekomunikacyjne w ramach zawartych z Klientami Umów, za które nalicza opłaty według stawek określonych w Cenniku. Warunki podpisanej Umowy / Aneksu do Umowy oraz obowiązujących dodatkowych promocji mogą określać specjalny, inny niż określony w Cenniku, sposób obliczania należności za świadczone usługi telekomunikacyjne. Nasza sieć udostępnia i umożliwia Klientom korzystanie z usług wysokopłatnych typu Premium oferowanych przez firmy zewnętrzne za pośrednictwem specjalnych numerów, które szczegółowo opisane są w Cenniku świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel dla Abonentów (...).Reklamowane opłaty są wynikiem subskrypcji w ramach usługi „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium” włączonej 15.11.2017 r. poprzez wysłanie komendy SMS z Pana numeru pod 60228. Zgodnie z regulaminem usługi, Klient w ramach uruchomionej subskrypcji otrzymuje wiadomości SMS, MMS, lub WAP Push o określonej w serwisie tematyce i każdorazowo zostaje obciążony opłatą w momencie otrzymania z serwisu wiadomości. Informacja o aktywacji, opłacie oraz sposobie wyłączenia usługi została zawarta w pierwszej wysłanej wiadomości SMS pod Pana numer (Nr konta: [*****], folder reklamacje/plik- ODP. do reklamacji 4915158.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586).**
- **Przeprowadzona analiza wykazała, że przychodzące płatne wiadomości SMS Premium z numerów 60228 oraz 60577 zostały prawidłowo uwzględnione w fakturach za okres 5.11.2017 r. - 4.1.2018 r. Opłaty zostały naliczone zgodnie z Cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych. Wszelkie czynności wykonane przy użyciu telefonu i karty SIM traktowane są jako dokonane przez Abonenta bądź za jego zgodą. Wyjaśniam, że przychodzące płatne wiadomości SMS z numeru 60228 są wynikiem subskrypcji aktywowanej za pomocą wysłanej 23.11.2017 r. o godzinie 18:43 z Pana numeru [*****] wiadomości SMS o treści „ok” pod numer 60228. SMS ten spowodował uruchomienie usługi „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push PREMIUM” i umożliwił dostęp do serwisów rozrywkowych oraz informacyjnych (...).Informacja o aktywacji, opłacie oraz sposobie wyłączenia zawarta była w pierwszej wysłanej pod Pana numer wiadomości SMS po aktywacji serwisu 23.11.2017 r. o godzinie 18:43: „Witaj w usłudze OK! Korzystaj z darmowych powitalnych SMS w bramce! Dodatkowo każdego dnia otrzymasz SMS z dostępem i extra punktami w naszej bramce SMS! Oplata za otrzymany SMS to tylko 2,46zł. W każdej będzie można wyłączyć usługę wysyłając darmowy sms STOP OK na nr**



60228 Reg: www.WapSter.pl".(...) Informuję, że operatorem numerów o podwyższonej opłacie 60228 i 61586 jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa (...).(Nr konta: [*****], folder reklamacje/plik- odp. do reklamacji 4921072 .pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)

- Analiza wykazała, że kwestionowane wiadomości SMS Premium zostały poprawnie uwzględnione dla Pana numeru w fakturach za reklamowane okresy. **Opłaty zostały naliczone zgodnie z Regulaminem usługi "ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM"**. Wszelkie czynności wykonane przy użyciu telefonu i karty SIM traktowane są jako dokonane przez Abonenta bądź za jego zgodą. Potwierdzam, że zlecenie aktywacji usług nastąpiło w dniach 6.6.2016 r. oraz 6.10.2016 r., 24.12.2016. **Umożliwiło to dostęp do serwisów rozrywkowych i informacyjnych (...).** Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Informuję, że operatorem numeru 60228 o podwyższonej opłacie jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa (...).(Nr konta: [*****], folder reklamacje/plik- odp do reklamacji 4932582.pdf, załącznik -płyta DVD do pisma Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., karta nr 1586)
- Potwierdzam, że zlecenie aktywacji usługi nastąpiło 8.5.2015 r. poprzez wysłanie z Pani numeru wiadomości SMS o treści „Czytaj”. Umożliwiło to dostęp do **serwisów rozrywkowych i informacyjnych**. Potwierdzeniem aktywacji były przesłane zwrotne wiadomości SMS, w których zawarta została informacja o koszcie usługi oraz sposobie jej wyłączenia. Po aktywacji otrzymała Pani zamówione treści w wiadomościach SMS. Każda otrzymana wiadomość podlegała opłacie. (...) opłaty za wiadomości wysłane z **serwisu Czat naliczone zostały prawidłowo**” (nr konta klienta [*****], załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 199).
- (...) Subskrypcję aktywowano 3 marca 2016 r. poprzez wysłanie wiadomości SMS do dostawcy usługi (Creative), **który rzeczoną usługę udostępnia, powyższego mógł dokonać jedynie użytkownik numeru (...)** (nr konta klienta [*****], załącznik do pisma Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r., karta nr 261).
- Na wysokość reklamowanej faktury (...) miały wpływ również połączenia wykonane z numeru [*****] pod numer [*****] oraz przychodzące wiadomości SMS Premium z numeru 60228 na numer [*****] (...).Po wprowadzeniu na stronie dostawcy numeru telefonu za pośrednictwem urzędnika z dostępem do Internetu, użytkownik otrzymuje wiadomością SMS pod podany numer telefonu kod aktywacyjny, tzw. token. Poprzez wprowadzenie na stronie dostawcy otrzymanego kodu, dla Pani numeru [*****] (07.09.2015 r., 21:00) włączono subskrypcję serwisu GRA. **Umożliwiło to dostęp do serwisów rozrywkowych i informacyjnych**. Potwierdzeniem aktywacji była przesłana na Pani numer zwrotna wiadomość SMS zawierająca informacje o kosztach i sposobie wyłączenia ww. usługi. Po aktywacji otrzymywała Pani zamówione treści w wiadomościach SMS. Każda otrzymana wiadomość podlegała opłacie. **Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie usługi "Zwrotny SMS, MMS, WAP Push**



Premium". (Nr konta: [*****], folder: pyt. 6, plik- 5662395 odpowied na reklamację.pdf, załącznik do pisma Spółki z dnia 20 lipca 2020 r., karta nr 1599)

Dowód: pismo Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r.; pismo Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r.; pismo Spółki z dnia 20 lipca 2020 r. wraz z załącznikami

Skorzystanie przez konsumentów z usług o podwyższonej opłacie świadczonych przez Polkomtel z wykorzystaniem numerów specjalnych 7218 oraz 60228 prowadziło do naliczania im dodatkowych (w stosunku do usług objętych abonamentem) opłat:

- 2,46 zł z VAT za jedną wiadomość wysłaną pod numery 7218 i 902028,
- 2,46 zł z VAT za każdą otrzymaną przez abonenta wiadomość z numeru 60228.

Dowód: Protokół z dnia 20 września 2016 r., Protokół z dnia 21 marca 2017 r.

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki ustalił, iż całkowity przychód Polkomtel z tytułu świadczenia usług o podwyższonej opłacie z wykorzystaniem numerów specjalnych 7218 oraz 60228 dla następujących okresów wyniósł:

- [*

*)

Dowód: pismo Spółki z dnia 26 października 2016 r., pismo Spółki z dnia 12 czerwca 2017 r., pismo Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., pismo Spółki z dnia 20 lipca 2020 r., pismo Spółki z dnia 18 stycznia 2021 r.

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz przekazanych potwierdzeń przelewów oraz faktur Polkomtel, ustalił również, iż Spółka, pobierając ww. opłaty od użytkowników końcowych (w przypadku numeru 60228 zgodnie z cennikiem dot. *Regulaminu promocyjnej usługi „ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM”*), rozlicza się następczo z podmiotem biorącym udział w realizacji dodatkowego świadczenia w usługach o podwyższonej opłacie świadczonych z wykorzystaniem numerów specjalnych (w analizowanym przypadku kontrahentem [*****]). Rozliczenie następuje na podstawie tzw. [*****] wystawionego przez Spółkę.

Przykładowo zgodnie z wyjaśnieniami przedstawionymi w piśmie z dnia 20 lipca 2020 r. oraz treścią raportów przedstawionych przez Polkomtel, przychód [*****] z tytułu realizacji dodatkowego świadczenia w usługach o podwyższonej opłacie na numerze 60228 w okresie w okresie od 1 września 2019 r. do dnia 30 czerwca 2020 r wyniósł [*****]



***]18.

Dowód: pismo Spółki z dnia 26 października 2016 r. (bez załączników); pismo Spółki z dnia 7 grudnia 2016 r.; pismo Spółki z dnia 12 czerwca 2017 r.; pismo Spółki z dnia 6 sierpnia 2019 r., pismo Spółki z dnia 20 lipca 2020 r. wraz z załącznikami ([***] sporządzane przez Spółkę oraz Faktury VAT wystawiane na ich podstawie przez [*****] oraz Potwierdzenia transferu środków pieniężnych na konto [*****] przeprowadzanych za pośrednictwem bankowości elektronicznej)**

Prezentacja na rachunkach

Prezes Urzędu ustalił ponadto, że opłata za skorzystanie z usług o podwyższonej opłacie świadczonych z wykorzystaniem przedmiotowych numerów uwzględniana jest w treści rachunków oraz billingów zawierających wykaz połączeń wykonanych w kraju doręczanych abonentom Spółki.

Analiza dokumentów przekazanych przez Spółkę wykazała, że opłata naliczana z tytułu skorzystania z usług o podwyższonej opłacie na fakturach uwzględniana jest w polu „Połączenia i SMS-y wykonane w kraju”. Dodatkowo informacja na ten temat zamieszczona zostaje również na rachunku szczegółowym (w tym w wykazie szczegółowych połączeń) w osobnej pozycji „Usługi Premium Rate (w tym SMS-y charytatywne)”, która wskazuje numer specjalny, ilości wysłanych/ otrzymanych SMS oraz ich wartości.

W treści doręczanych abonentom Spółki rachunków zamieszczona jest również informacja *Informacje na temat numerów usług Premium Rate oraz podmiotów realizujących dodatkowe świadczenie można znaleźć w rejestrze numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w serwisie www.uke.gov.pl.*

Istnieje możliwość bezpłatnego uruchomienia blokady połączeń przychodzących lub wychodzących na numery usług lub poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub których cena przekracza ustanowioną cenę maksymalną. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie www.plus.pl/premium.

Poniżej zamieszczono przykład faktury kierowanej przez Przedsiębiorcę do konsumentów będących jego abonentami:

18 [*****]



Sprzedawca:
POLKOMTEL SP. Z O.O.
UL. KONSTRUKTORSKA 4
02-673 WARSZAWA
NIP 527-10-37-727

Nabywca:

Numer konta klient

Usługi telekomunikacyjne	Wartość netto PLN	Stawka VAT %	Kwota VAT PLN	Wartość brutto PLN
PKWiU 61 20				
Abonament	40,65	23		
SMS-y charytatywne	1,23	zw.		
Połączenia i SMS-y wykonane w kraju	68,00	23		
Wartość usług podlegających 23% VAT	108,65	23	24,99	133,64
Wartość usług zwolnionych z VAT	1,23	zw.		1,23
<small>Zwolnienie z VAT na podst. §3ust.1 pkt 12 Rozp. Min. Fin. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień. Całkowita kwota za SMS-y charytatywne przekazana OPP. Kwota zatrzymana przez Polkomtel wynosi 0 PLN. Liczba SMS-ów zwolnionych z VAT: 1</small>				
Razem	109,88		24,99	134,87
Słownie: Sto trzydzieści cztery złote i osiemdziesiąt siedem groszy				
Dodatkowe uznania i obciążenia				155,54
Kwota bieżącego rachunku płatna do 06.05.2020				290,41
Nadpłata przed wystawieniem bieżącego rachunku				-241,61
Łącznie do zapłaty po wystawieniu bieżącego rachunku				48,80

Szczegóły znajdziecie Państwo w sekcji "Rozliczenie konta".

Usługi Premium Rate (w tym SMS-y charytatywne)

Numer telefonu	Numer Premium Rate	Jednostka	Liczba	Wartość netto PLN	Wartość brutto PLN
	60228	[sms]	31	62,00	76,26
	7328	[sms]	2	6,00	7,38
	7126	[sms]	1	1,23	1,23
Usługi Premium Rate - łącznie				69,23	

Informacje na temat numerów usług Premium Rate oraz podmiotów realizujących dodatkowe świadczenie można znaleźć w rejestrze numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w serwisie www.uke.gov.pl

Istnieje możliwość bezpłatnego uruchomienia blokady połączeń przychodzących lub wychodzących na numery usług lub poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub których cena przekracza ustanowioną cenę maksymalną. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie www.plus.pl/premium

Dowód: pismo Spółki z dnia 20 lipca 2020 r. (załącznik do pisma Spółki, pyt.8, FV_16678290.pdf, karta nr 1599), pismo Spółki z dnia 18 stycznia 2021 r.

W wyjaśnieniach przedstawionych Prezesowi Urzędu w piśmie z dnia 15 lutego 2017 r. oraz 3 marca 2017 r., 12 czerwca 2017 r. Przedsiębiorca wskazał, iż nie świadczy usługi „Czat Towarzyski” oraz „Subskrypcje Premium MT”, a świadczenie dodatkowe realizowane jest przez osobę trzecią. Zgodnie ze stanowiskiem Spółki na *możliwość świadczenia takiej usługi jako świadczenia dodatkowego w usłudze telekomunikacyjnej o podwyższonej opłacie wskazuje wprost art. 64 ust 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Przedmiotowe numery zostały udostępnione [*****].*

Mając na uwadze powyższe wyjaśnienia, Spółka wskazała, iż w jej ocenie ww. podmiot nie występuje w charakterze podwykonawcy w toku świadczenia usług premium na przedmiotowych numerach. Wskazany podmiot świadczy usługi „Czat Towarzyski” oraz „Subskrypcje Premium MT”. Wynikający zaś z § 12 ust. 2 i 3 [*****], obowiązek polegający na weryfikacji i kontroli jakości świadczonych usług, przed wypłatą wynagrodzenia przysługującego [*****] za realizację treści dodatkowego świadczenia nie dotyczą relacji Spółka i ww. podwykonawca Spółki. Usługi wskazane przez konsumentów w treści reklamacji są usługami świadczonymi przez osobę trzecią, a nie przez Polkomtel.

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 lutego 2017 r.; pismo Spółki z dnia 3 marca 2017 r., pismo Spółki z dnia 12 czerwca 2017 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

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 przez Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie interesów poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy uokik. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Dokonując oceny na tej płaszczyźnie, należy mieć na względzie również fakt, iż usługi premium są usługami świadczonymi bezpośrednio na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez Spółkę z abonentem (ww. usługi stanowią usługi telekomunikacyjne). Powyższe oznacza, iż są one adresowane do maksymalnie szerokiego kręgu konsumentów (abonentów Polkomtel), którzy ponieśli lub mogli ponieść dodatkowe opłaty z tytułu skorzystania z usług o podwyższonej opłacie świadczonych przez Spółkę.

W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

b) Uprawdopodobnienie stosowania przez Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających 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 przedsiębiorcy.

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 przedsiębiorcą¹⁹. 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 ochronie²⁰.

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.

¹⁹ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048.

²⁰ J. Sroczynski, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r. poz. 646). Należy przy tym zauważyć, że w dniu 30 kwietnia 2018 r. weszła w życie ustawa z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. 2018 poz. 650), która to uchyliła ustawę o swobodzie działalności gospodarczej, niemniej jednak jej przepis przejściowy wskazał, iż do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2018 poz. 646), stosuje się przepisy dotychczasowe (art. 196 ust. 1). W związku z tym, iż niniejsze postępowanie zostało wszczęte przed dniem wejścia w życie ustawy Prawo przedsiębiorców pod pojęciem przedsiębiorcy na gruncie niniejszej sprawy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów uchylonej ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką handlową prawa polskiego wpisaną do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej oraz działalność telekomunikacji satelitarnej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do ww. rejestru pod numerem 3.

Spółka prowadzi więc we własnym imieniu zorganizowaną działalność zarobkową wykonywaną w sposób ciągły. Działalność ta polega na świadczeniu usług telekomunikacyjnych zgodnie z klasyfikacją działalności zawartą we wpisie Spółki do Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym uznać trzeba, że Polkomtel sp. z o.o. jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik, a działania spółki podlegają ocenie w świetle przepisów ww. ustawy.

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 obyczajów²¹. 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.

Jako działania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070, dalej jako „upnpr”), która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 3 upnpr, zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Z kolei art. 4 ust. 2 upnpr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na praktyki w niej stypizowane (i niepodlegające ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 upnpr) oraz praktyki w ustawie nienazwane, ale zakazane po spełnieniu przesłanek ogólnych wynikających z treści art. 4 ust. 1 ustawy. Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W myśl art. 4 ust. 2 upnpr za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu praktyk. Co istotne, zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 2 upnpr wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust 1 upnpr.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 upnpr) jak i zaniechaniu (art. 6 upnpr). Stosownie do treści art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji

²¹ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z art. 5 ust. 3 pkt 5 upnr wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.

Wprowadzające w błąd działanie przedsiębiorcy ma miejsce wówczas, gdy oddziałuje ono na zachowanie przeciętnego konsumenta w taki sposób, że powoduje ono - choćby potencjalnie - podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął na etapie przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub wykonywania. Tym samym dla stwierdzenia występowania praktyki wprowadzającej w błąd przez działanie wystarczająca jest już sama możliwość wywołania skutku w postaci zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta.

W tym miejscu należy wskazać, że zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 4 upnr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 ust. 3 upnr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Zgodnie z art. 355 § 1 k.c. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, dalej również jako: „k.c.”), dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju. W świetle art. 355 § 2 k.c. należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu jej zawodowego charakteru.

W kontekście niniejszego postępowania istotne są także przepisy Prawa telekomunikacyjnego nakładające na dostawców usług premium m.in. określone obowiązki informacyjne względem abonentów.

Zgodnie z art. 64 ust. 1 Pt dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej obejmującej usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż dostawca usługi telekomunikacyjnej, zwanej dalej "usługą o podwyższonej opłacie", jest obowiązany podawać wraz z numerem tej usługi przekazywanym bezpośrednio abonentom, cenę za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, ze wskazaniem ceny brutto oraz nazwę podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie (por. uwagi dotyczące statusu dostawcy usługi o podwyższonej opłacie, str. 26 Decyzji).

Stosownie natomiast do art. 64 ust. 4 Pt w przypadku gdy usługa o podwyższonej opłacie świadczona jest w sposób powtarzalny na podstawie uprzedniego oświadczenia woli abonenta, jej dostawca jest obowiązany:

1) wraz z informacją, o której mowa w ust. 1, podać informację o zasadzie korzystania z usługi w sposób przejrzysty i czytelny dla abonenta oraz

1a) uzyskać zgodę abonenta na świadczenie usługi o podwyższonej opłacie bezpośrednio przed rozpoczęciem jej świadczenia²², oraz

2) umożliwić abonentowi dokonanie skutecznej i natychmiastowej rezygnacji z usługi w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.

²² Art. 64 ust. 4 pkt 1a dodany przez art. 1 pkt 11 lit. a ustawy z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U.2018.1118) zmieniającej ustawę Prawo Telekomunikacyjne z dniem 12 grudnia 2018 r.

W związku z powyższym przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie w ustalonym stanie faktycznym bezprawności działań przedsiębiorcy polegających na naruszeniu dyspozycji art. 355 § 1 k.c. i świadczeniu usług o podwyższonej opłacie bez zachowania należytej staranności (pkt I. 1.1. rozstrzygnięcia decyzji) oraz naruszeniu zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 upnr poprzez stosowanie praktyk określonych w art. 4 ust. 1 upnr (w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji) oraz poprzez stosowanie praktyki określonej w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr (w odniesieniu do praktyk określonych w pkt I.1.3.-I.1.4 rozstrzygnięcia decyzji).

Model przeciętnego konsumenta

Wskazać należy, iż przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nakazują ocenę zachowania przedsiębiorcy w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Tym samym, aby móc uznać daną praktykę rynkową za nieuczciwą w rozumieniu art. 4 upnr, konieczne jest ustalenie modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonywać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów. Przez szczególną grupę konsumentów rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena „nieuczciwości” praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego produktu informacji, przekazywanej w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego „przeciętność”) polegającą na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można wymagać, aby jego wiedza była kompletna i profesjonalna.

To, czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta, wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości. W świetle orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany.

W niniejszej sprawie brak jest przesłanek uznania, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu praktyki skierowane były do szczególnej grupy konsumentów. Stronami umów o świadczenie przez Spółkę usług telekomunikacyjnych są osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz o różnym stopniu świadomości otaczającej ich rzeczywistości, wobec czego konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta



należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności adresatów praktyk do szczególnej grupy konsumentów. Tak zdefiniowany przeciętny konsument ma prawo zakładać, że działanie Spółki jako profesjonalisty będzie charakteryzować się uczciwością i rzetelnością a przede wszystkim, że Spółka nie będzie naruszać prawa oraz świadczyć oferowane usługi profesjonalnie i z zachowaniem należytej staranności.

Grupę kontrahentów Polkomtel tworzą osoby korzystające z usług telekomunikacyjnych, które znajdują się w obszarze świadczenia usług przez Polkomtel. Osoby te mają ograniczoną znajomość mechanizmów świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym usług o podwyższonej opłacie. Przeciętny konsument nie może i nie ma obowiązku znać szczegółowych, technicznych i technologicznych zasad funkcjonowania usług o podwyższonej opłacie. Od przeciętnego konsumenta można oczekiwać, że będzie miał świadomość, iż niektóre usługi telekomunikacyjne świadczone przez Polkomtel mogą być droższe niż inne (usługi premium) oraz że jego dostawca usług powinien go poinformować o cenie takiej usługi. Nie można natomiast oczekiwać od przeciętnego konsumenta znajomości faktycznych i prawnych aspektów świadczenia usług o podwyższonej opłacie, w tym znajomości technologicznego procesu świadczenia usług premium oraz świadomości istnienia skomplikowanej sieci powiązań umownych łączących Polkomtel z innymi podmiotami uczestniczącymi w dostarczaniu dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług. Konsument od Spółki jako profesjonalisty, a zarazem dostawcy usług telekomunikacyjnych, z którym zawarł stosowną umowę, ma prawo oczekiwać reakcji w sytuacji zgłoszenia lub zasygnalizowania wystąpienia nieprawidłowości w toku świadczenia usług o podwyższonej opłacie. Powyższe powinno się wiązać z podjęciem przez Przedsiębiorcę konkretnych działań w celu ich wyjaśnienia, również w sytuacji, gdy zidentyfikowane nieprawidłowości występują po stronie podmiotu trzeciego (kontrahenta Spółki, z którym współpracuje przy świadczeniu usług premium).

Ponadto przeciętny konsument, składając reklamację do Przedsiębiorcy w związku z występującymi nieprawidłowościami po otrzymaniu faktury wskazującej wyższą niż dotychczas opłatę za usługi, ma prawo oczekiwać rzetelności i profesjonalnego działania ze strony kontrahenta w oparciu o posiadane i zweryfikowane uprzednio przez niego informacje (w analizowanym przypadku dotyczące świadczonych przez Spółkę usług o podwyższonej opłacie). Przeprowadzona przez Przedsiębiorcę analiza powinna dotyczyć wszystkich wskazanych przez konsumenta okoliczności faktycznych i podlegać merytorycznej ocenie.

Nieuzasadnione jest zarazem oczekiwanie, by przeciętny konsument, analizując treść odpowiedzi Spółki na złożoną reklamację zmuszony był przeprowadzać dodatkową drobiazgową wykładnię użytych w niej pojęć celem zidentyfikowania usługi czy podmiotu realizującego dodatkowe świadczenia w ramach usług o podwyższonej opłacie. Konsument ma prawo oczekiwać, iż wskazane przez przedsiębiorcę w odpowiedzi na reklamacje informacje będą rzetelne, aktualne i wskazywać będą wszystkie dane niezbędne dla ewentualnego dochodzenia roszczeń. Za niedopuszczalne uznać należy tym samym podawanie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji

Kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowanie dotyczy świadczenia na rzecz konsumentów usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt z wykorzystaniem

numerów 7218 i 60228 bez posiadania wiedzy o podmiocie realizującym dodatkowe świadczenie oraz o przedmiocie dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług oraz bez sprawowania efektywnej kontroli nad sposobem przygotowania i realizacji dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług. Powyższe jest sprzeczne z obowiązkiem świadczenia usług o podwyższonej opłacie z zachowaniem należytej staranności, a przez to narusza art. 355 § 1 k.c.

Zgodnie z art. 355 § 1 k.c. dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju. W świetle art. 355 § 2 k.c. należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu jej zawodowego charakteru. Zgodnie ze stanowiskiem doktryny, w dziedzinie stosunków kontraktowych konkretyzacja wymaganej staranności, poza wskazaniem na zawodowy charakter działalności, wymaga także uwzględnienia charakteru umowy zawieranej przez przedsiębiorcę ze słabszą stroną stosunku zobowiązaniowego²³.

Wskazać należy, iż zgodnie z przyjętą linią orzeczniczą należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, którą określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności, nie oznacza staranności wyjątkowej, **lecz dostosowanej do działającej osoby, przedmiotu, jakiego działanie dotyczy, oraz okoliczności w jakich działanie to następuje**²⁴.

W analizowanym przypadku zawodowy charakter działalności Spółki polega na prowadzeniu przedsiębiorstwa telekomunikacyjnego. Działalność Spółki opiera się na świadczeniu (m.in. konsumentom) usług telekomunikacyjnych - w tym usług o podwyższonej opłacie. W niniejszej sprawie świadczenie ww. usług odbywa się we współpracy z innymi przedsiębiorcami nieposiadającymi statusu przedsiębiorców telekomunikacyjnych - na podstawie odrębnych umów - w celu świadczenia konsumentom określonych usług o podwyższonej opłacie.

W związku z powyższym Spółka w toku prowadzonej działalności i zawieranych z konsumentami umów powinna uwzględnić charakter i specyfikę tego rodzaju usług.

Polkomtel jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 27 Pt, zatem z uwagi na treść art. 64 ust. 1 Pt posiada status dostawcy usług premium świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 (por. uwagi dotyczące statusu dostawcy usług premium, str. 26 Decyzji). Z treści art. 104 Pt wynika, że do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz art. 107 ust. 1 Pt.

Zgodnie z art. 64 ust. 1 Pt dostawcą usług o podwyższonej opłacie - zarówno w modelu „SMS MO” jak i „SMS MT” jest dostawca publicznie dostępnej usług telekomunikacyjnej, czyli przedsiębiorca telekomunikacyjny (w analizowanym przypadku Polkomtel), z którym abonent zawarł umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Bez znaczenia jest tutaj fakt, iż przy świadczeniu usług premium przedsiębiorca telekomunikacyjny może współpracować z innymi podmiotami (podmiotami realizującymi dodatkowe świadczenie). Należyta staranność uwzględniająca zawodowy charakter działalności Spółki przy świadczeniu usług premium, która dostosowana powinna zostać do ich specyfiki i sposobu świadczenia na rzecz konsumentów z tytułu zawartej umowy, obciąża Polkomtel.

²³ M. Safjan [w:] K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny Tom I. Komentarz Art. 1-449¹⁰*, wyd. 8, C.H.Beck, art. 355, nb. 4-5.

²⁴ Por. wyrok SN z dnia 25 września 2002 r. (I CKN 971/00), wyrok SN z dnia 16 grudnia 2005 r. (III CK 317/05).

Zgodnie z przyjętą na rynku usług telekomunikacyjnych praktyką dostawca usług telekomunikacyjnych (usług o podwyższonej opłacie) w zakresie prowadzonej działalności zawiera umowy z podmiotami trzecimi tzw. integratorami/agregatorami, które nie posiadają statusu przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Ww. przedsiębiorcy na mocy umów zawieranych bezpośrednio z operatorami mogą nawiązywać współpracę z kolejnymi podmiotami. Z przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu analizy wynika, iż dostarczając treść dodatkowego świadczenia w ramach usług premium świadczonych przez operatora, kontrahent Spółki może:

- a) pełnić rolę faktycznego „organizatora” usług premium (tworząc treść dodatkowego świadczenia - np. prowadzić czat z wykorzystaniem numerów premium),
- b) zlecać wykonanie tego świadczenia kolejnym podmiotom,
- c) promować dany numer premium, tj. - w myśl art. 64 ust 2 Pt²⁵ - posiadać status podmiotu podającego do publicznej wiadomości informacje o numerze o podwyższonej opłacie (np. na prowadzonej przez niego stronie internetowej).

Jednocześnie w ramach jednego numeru specjalnego funkcjonuje wiele (kilka, niekiedy kilkanaście) usług z dodatkowymi świadczeniami (określanymi często przez ich dostawców mianem „serwisu”), realizowanymi przez wiele (kilka, niekiedy kilkanaście) różnych podmiotów. Identyfikacja konkretnej usługi świadczonej za pośrednictwem określonego numeru jest więc utrudniona.

Analiza materiału dowodowego przeprowadzona w toku prowadzonego postępowania wykazała, iż w świadczenie usług o podwyższonej opłacie w sieci Spółki (dostawcy usług premium) na przedmiotowych numerach zaangażowanych było co najmniej kilka podmiotów.

Prezes Urzędu ustalił, iż usługi o podwyższonej opłacie na przedmiotowych numerach świadczone były przez Polkomtel we współpracy z [*****]. Ww. przedsiębiorca wskazał, iż nawiązał współpracę z [*****]. W toku postępowania [*****] poinformowała o współpracy przy realizacji dodatkowego świadczenia w usługach o podwyższonej opłacie z kolejnymi podmiotami: [*****] oraz [*****].

Ww. przedsiębiorcy w toku korespondencji z Prezesem Urzędu nie wskazali na łączący ich stosunek zobowiązaniowy z innymi podmiotami mogącymi uczestniczyć w realizacji dodatkowego świadczenia w ramach usług premium z wykorzystaniem numeru 7218 oraz 60228 ([*****], por. str. 41 Decyzji). Zgodnie z treścią regulaminu dostępnego na stronie www.wapster.pl w dniu 12 kwietnia 2021 r. podmiotem realizującym dodatkowe świadczenie w ramach usługi „Subskrypcje Premium MT” z wykorzystaniem numeru 60228 była CTSMS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (podmiot został również ujawniony w rejestrze UKE). W rejestrze UKE jako podmiot realizujący dodatkowe świadczenie w usługach premium świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228 na dzień wydania decyzji ujawniony jest również MOBILINK KONRAD GAWROŃSKI z siedzibą w Warszawie.

Ww. powiązania między przedsiębiorcami uczestniczącymi w świadczeniu usług premium mogą być dla konsumentów niewidoczne lub niezrozumiałe. Stąd też należyta staranność

²⁵ Stosownie do art. 64 ust. 2 Pt podmiot podający do publicznej wiadomości informację o usłudze o podwyższonej opłacie jest obowiązany podawać wraz z numerem tej usługi cenę za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, ze wskazaniem ceny brutto oraz nazwę podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie.



wymaga od Spółki, aby zapewniła konsumentom pełne zrozumienie istoty świadczonych jej usług.

Jak wskazano na wstępie do odpowiedzialności przedsiębiorcy komunikacyjnego stosuje się przepisy k.c. Zgodnie z art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, przy pomocy których zobowiązanie wykonuje (art. 474 k.c.)

Niezależnie od zaangażowania ww. podmiotów w realizację dodatkowego świadczenia w usługach premium świadczonych przez Spółkę, na mocy zawartych z abonentami umów za należyte wykonanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym staranność przy świadczeniu usług o podwyższonej opłacie odpowiedzialność ponosi Polkomtel.

W tym miejscu, rozważając odpowiedzialności Spółki za działania kontrahentów w toku realizacji usług premium, warto również przytoczyć uzasadnienie do wyroku SN z dnia 17 lutego 2016 r.²⁶ odnoszącego się do zlecenia przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych podmiotowi trzeciemu używania automatycznego systemu wywołującego (tym samym: telekomunikacyjnego urządzenia końcowego) dla celów marketingu bezpośredniego. Przedmiotem analizy Sądu była odpowiedź na pytanie, czy zakaz używania ASW (automatycznych systemów wywołujących) bez posiadania zgód marketingowych narusza przedsiębiorca, który zleca innemu podmiotowi użycie ASW w celach promocyjnych usług zleciodawcy i dostarcza bazę numerów abonentów lub użytkowników końcowych, na urządzenia których mają być kierowane wiadomości SMS. W uzasadnieniu SN wyraził stanowisko, iż:

„(...) W świetle konstrukcji zakazu używania ASW w takim stanie faktycznym nie ma znaczenia, czy dostawca posługuje się samodzielnie ASW, czy też zleca posłużenie się ASW innemu podmiotowi dla celów marketingu bezpośredniego usług tego dostawcy telekomunikacyjnego. Przepis art. 172 ust. 1 pt nie wprowadza rozróżnienia między takimi sytuacjami. W sytuacji, gdy dostawca określa zasady działań marketingowych, grupę docelową oraz przekazuje numery komórkowe, na które mają być wykonywane połączenia przez ASW, a dodatkowo dołącza zgody marketingowe, to w ocenie Sądu Najwyższego jest to używanie ASW w rozumieniu art. 172 ust. 1 pt, a takie używanie wymaga uzyskania uprzedniej zgody abonenta lub użytkownika końcowego. W konsekwencji Sąd Najwyższy uznaje, że obowiązek uzyskania zgody abonenta celem legalnego korzystania z ASW obciąża przedsiębiorcę, który faktycznie używa ASW oraz przedsiębiorcę, który posługuje się ASW innego przedsiębiorcy (zleca użycie ASW innemu przedsiębiorcy) dla celów marketingu bezpośredniego adresowanego do abonentów i użytkowników końcowych, których bazę przekazał temu innemu przedsiębiorcy”.

Powyższa interpretacja znajdzie zastosowanie również na gruncie analizowanej sprawy w toku świadczenia usług o podwyższonej opłacie przez Polkomtel. Spółka, nawiązując współpracę z podmiotem trzecim, udostępnia ww. kontrahentowi określone numery premium oraz zleca realizację dodatkowego świadczenia w ramach świadczonych przez nią usług. Pomimo, iż treść dodatkowego świadczenia realizowana jest przez inny podmiot, odpowiedzialność z tytułu świadczonych usług premium każdorazowo ponosić będzie Spółka, która przy wykonywaniu zobowiązania (w toku świadczenia usług) względem abonentów posługuje się podmiotem trzecim (realizującym dodatkowe świadczenie).

²⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 lutego 2016 r. (III SZP 7/15)

Ocena dochowania należytej staranności przez Spółkę (dostawcę usług o podwyższonej opłacie) opiera się na ustaleniu, czy uczyniła ona zadość uzasadnionym oczekiwaniom wynikającym z przyjętych w tym celu i zobiektywizowanych wzorców postępowania. W przedmiotowej sprawie punktem odniesienia dla dokonania ww. oceny jest przede wszystkim charakter stosunków łączących strony zawierające umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, obowiązki informacyjne wynikające z art. 64 ust. 1 i 4 Pt oraz treść zawartych umów pomiędzy Polkomtel a jego kontrahentem uczestniczącym w świadczeniu usług premium (*****]. Należyta staranność będzie zatem wymagać, aby jednoznacznie określić w relacjach z konsumentem przedmiot umowy i warunki jej świadczenia, udzielać konsumentom niezbędnych informacji w tym zakresie oraz reagować na pojawiające się nieprawidłowości, w szczególności w ramach istniejących mechanizmów współpracy z kontrahentami zaangażowanymi w realizację dodatkowego świadczenia.

Określenie przedmiotu umowy jest istotą każdego stosunku kontraktowego. Przedmiot umowy warunkuje bowiem prawa i obowiązki stron, a jego znajomość umożliwia stronom spełnienie zobowiązania z zachowaniem należytej staranności. Świadczenie usług o podwyższonej opłacie stanowi jeden z elementów zobowiązania wynikającego z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, której stronami są konsument i przedsiębiorca telekomunikacyjny. W stosunku do abonentów odpowiedzialność w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania tego rodzaju usług ponosi Spółka. Należycie wykonane zobowiązanie polegające na świadczeniu usług premium na rzecz konsumentów, wymaga więc od dostawcy tych usług dysponowania podstawową wiedzą na temat treści świadczeń dodatkowych realizowanych w ich ramach. Do podstawowych informacji należy tożsamość podmiotu realizującego treść dodatkowego świadczenia i przedmiotu usługi o podwyższonej opłacie. Powyższe informacje warunkują prawidłowość realizacji usług premium na rzecz abonentów przez Spółkę. Należy zauważyć, iż posiadanie przez Polkomtel ww. informacji umożliwia udzielenie konsumentom rzetelnych informacji w toku postępowania reklamacyjnego o aktywowanych przez nich serwisach oraz skuteczną weryfikację ewentualnych nieprawidłowości i okoliczności wskazywanych przez nich w reklamacjach.

Do podstawowych obowiązków abonenta na mocy zawartej umowy należy natomiast zapłata wynagrodzenia za świadczone przez przedsiębiorcę usługi, w tym usługi o podwyższonej opłacie (abstrahując w tym momencie od zasadności ich naliczenia w konkretnych przypadkach).

Z tytułu świadczenia na rzecz konsumentów usług o podwyższonej opłacie Polkomtel pobierał określone opłaty. W wyniku wysłania wiadomości pod numery 7218 i 902028 konsument obciążany był opłatą w wysokości 2,46 zł z VAT za jedną wiadomość. Skorzystanie z usług premium z wykorzystaniem numeru 60228 o charakterze subskrypcji wiązało się z opłatą w wysokości 2,46 zł z VAT za każdą otrzymaną wiadomość.

Ww. kwoty z tytułu skorzystania przez konsumenta z usług premium na mocy zawartych z abonentami umów każdorazowo rozlicza Polkomtel, niezależnie od podmiotu realizującego w ramach usługi premium dodatkowe świadczenie. Opłata na rzecz Przedsiębiorcy doliczana jest do miesięcznej faktury (usługi post-paid) lub odejmowana od środków zgromadzonych na karcie (usługi pre-paid).

Dysponowanie przez Spółkę podstawową wiedzę na temat świadczonych usług premium (treści świadczeń dodatkowych) warunkuje również prawidłowe naliczenie opłat i możliwość



weryfikacji ewentualnych nieprawidłowości w sytuacji podnoszenia przez konsumentów braku zgody na aktywację serwisu.

Do obowiązków Spółki w toku świadczenia usług premium należy nie tylko prawidłowe naliczenie opłat (w tym zgodnie z cennikiem), ale również spełnienie obowiązków informacyjnych wynikających z Pt.

Art. 64 ust. 1 i 4 Pt wyznacza minimalne informacje, które posiadać musi dostawca usług świadczący usługę o podwyższonej opłacie w celu przekazania ich konsumentom, niezależnie od tego, czy dostawca sam świadczy całość usługi, czy we współpracy z innym przedsiębiorcą (podmiotem realizującym dodatkowe świadczenie), tj. informacje dotyczące wykorzystywanego numeru, ceny usługi oraz podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie. Zgodnie bowiem z treścią art. 64 ust. 1 Pt na dostawcę publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej z dodatkowym świadczeniem nałożony został obowiązek *podawania wraz z numerem tej usługi przekazywanym bezpośrednio abonentom, cenę za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, ze wskazaniem ceny brutto oraz nazwę podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie.*

Sposób ukształtowania stosunków umownych z kontrahentami powinien umożliwić Polkomtel kontrolę i mechanizmy weryfikacyjne w toku przygotowania i realizacji dodatkowego świadczenia w ramach usług o podwyższonej opłacie. Mechanizmy te powinny być stosowane w praktyce przez Spółkę zarówno na etapie uruchamiania dodatkowych świadczeń (serwisów), w toku wykonywania umowy jak również w sytuacji powzięcia informacji o wystąpieniu nieprawidłowości. Powyższe w połączeniu z posiadaniem podstawowej wiedzy o świadczonych przez Polkomtel usługach (podmiocie i przedmiocie dodatkowego świadczenia) umożliwi podjęcie skutecznych działań i analizy zgłaszanych przez abonentów nieprawidłowości (np. dotyczących wprowadzania konsumentów w błąd czy aktywacji usługi bez wyraźnej zgody). Działania Spółki w powyższym zakresie nie powinny zostać ograniczone jedynie do weryfikacji prawidłowości świadczenia transmisyjnego, bez merytorycznego odwołania się do podnoszonych przez abonentów okoliczności.

Analiza przeprowadzona w toku postępowania wykazała, iż Spółka zawarła z [*****] umowy ramowe, które określają prawa i obowiązki dostawcy usług telekomunikacyjnych i podmiotu realizującego w tych usługach treść dodatkowego świadczenia. Prezes Urzędu ustalił, że na podstawie ww. umów Spółka zleciła wykonywanie części zadań związanych ze świadczeniem usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 [*****] (tj. dostarczanie świadczenia dodatkowego). Ww. wzorce umowne przewidywały również mechanizmy weryfikacyjne w zakresie realizacji świadczeń dodatkowych w świadczonych przez Spółkę usługach premium.

W tym kontekście należyta staranność związana ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych konsumentów wymaga, aby Spółka wywiązywała się z obowiązków i korzystała z uprawnień związanych ze świadczeniem usług premium we współpracy z innymi podmiotami, które zostały przewidziane w ww. wzorcach umownych. Kryterium oceny wykonywania ciężących na Spółce obowiązków i uprawnień, z których skorzystanie warunkowało dochowanie należytej staranności przez Polkomtel, dostarczała treść wspomnianych umów.

W kontekście przyjętego na podstawie wzorców modelu współpracy przy świadczeniu usług premium istotne jest, czy Polkomtel podejmowała się weryfikacji danych dotyczących dodatkowego świadczenia - realizowanego w ramach danej usługi premium oraz



czy na etapie świadczenia ww. usług skorzystała z uprawnień kontrolnych obejmujących sposób realizacji ww. świadczenia przez jej partnera [*****] w sytuacji powzięcia informacji o możliwych nieprawidłowościach. W ocenie Prezesa Urzędu umowy zawarte przez Spółkę z kontrahentami przewidywały mechanizmy, z których Spółka nie korzystała.

W przypadku [*****] uprawnienia przyznające Spółce możliwość weryfikacji treści dodatkowego świadczenia realizowanego w ramach usługi premium określono w § 8 ust. 1 pkt. 7 i 8 ww. umowy ramowej. Na ich podstawie Spółka posiadała obowiązek akceptacji treści dodatkowego świadczenia dostarczanego następnie abonentom w ramach usług premium świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228. Strony dokonywały tej czynności w formie wzajemnego przekazywania sobie treści dokumentu *Zgłoszenie Uruchomienia Usługi*.

Uprawnienia przyznające Spółce możliwość weryfikacji treści dodatkowego świadczenia realizowanego w ramach usługi premium umożliwiające zostały Spółce zgodnie z [*****] poprzez obowiązek [*****] do przekazywania Polkomtel[*****]. Ww. załącznik stanowi, iż ww. informacje przekazywane będą w formie wypełnionej tabeli (ZUU), która zawierać będzie enumeratywnie wskazane w załączniku dane [*****].

Na mocy zawartej umowy [*

*)

Polkomtel uprawniony jest w tej sytuacji do [*****]

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu przeanalizował treść ZUU przekazanych przez Spółkę pochodzących z 2014, 2016, 2017, 2018, 2019 i 2020 r. Analiza ww. ZUU wykazała, że Polkomtel otrzymywała od [*****] wyłącznie ogólne sformułowania dotyczące świadczenia dodatkowego realizowanego w ramach usług świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228, tj: [*****]. Treść przekazanych przez Spółkę ZUU począwszy od lipca 2016 r. to dokumenty niekompletne. Pozostawiono w nich niewypełnione pola tabeli [*

*)]. W żadnym ZUU nie została wskazana pełna nazwa usługi. Niezależnie od wskazanych wyżej uchybień, Polkomtel uruchomiła usługę Czat Towarzyski m.in. na numerach 7218 oraz 60228 oraz usługę Subskrypcje Premium MT m.in. na numerze 60228.

W przypadku [*****] przeprowadzona analiza wykazała, iż ww. tabela (ZUU) aktualna na dzień 24.02.2020 r. (tj. [*****]) również zawierała kolumny z ogólnymi sformułowaniami dotyczącymi świadczenia dodatkowego realizowanego w ramach usług świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228, tj: [*****] Brak pełnej nazwy usługi oraz informacji wskazanych w [*****] do omawianej umowy o współpracy [*****].



W ocenie Prezesa Urzędu informacje otrzymane przez Spółkę w treści ww. ZUU, których obowiązek przekazania wynikał z łączącej strony umowy, nie spełniały wymagań przewidzianych w umowie ramowej zawartej z [*****]. ZUU nie zawierały nawet minimalnych informacji, które powinien posiadać dostawca usług premium, wynikających z istoty stosunków kontraktowych oraz określonych w art. 64 ust. 1 i 4 Pt. Ogólnikowość i niekompletność informacji zawartych w ZUU skutkowało brakiem posiadania przez Spółkę rzetelnej wiedzy na temat rzeczywistego przedmiotu usług Czat Towarzyski oraz Subskrypcje Premium MT.

Spółka świadczyła usługi o podwyższonej opłacie z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 bez wiedzy dotyczącej tożsamości podmiotu odpowiedzialnego za kształt i treść dodatkowego świadczenia. W treści przekazanych od 2016 r. ZUU widnieje postanowienie, zgodnie z którym podmiotem realizującym dodatkowe świadczenie dla ww. numerów jest [*****]. Informacje te nie pokrywają się jednak z danymi ujawnionymi w jawnym (a więc dostępnym również dla Polkomtel) rejestrze przy numerach 7218 i 60228. Przeczy im również treść zabezpieczonych przez Prezesa Urzędu regulaminów dostępnych w serwisach www.7218.pl oraz www.wapster.pl.

Zgodnie z treścią regulaminu dostępnego na stronie www.wapster.pl w brzmieniu obowiązującym na dzień 12 kwietnia 2021 r. *podmiotem realizującym dodatkowe świadczenie do usługi telekomunikacyjnej jest CTSMS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie*. Zgodnie z rejestrem UKE na dzień wydania przedmiotowej decyzji za realizację dodatkowego świadczenia w usługach premium świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228 odpowiada MOBILINK KONRAD GAWROŃSKI z siedzibą w Warszawie oraz CTSMS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie (por. str. 22 Decyzji).

Spółka, pomimo obowiązku wynikającego z postanowień umowy ramowej - w toku postępowania po upływie dwóch lat od uruchomienia usług świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228 - nie potrafiła wskazać Prezesowi Urzędu podmiotu odpowiedzialnego za realizację dodatkowego świadczenia. W toku prowadzonego postępowania Spółka wskazywała, iż przedmiotowe numery udostępnione zostały [*****] na mocy zawartej umowy.

W piśmie z dnia 12 września 2016 r. Spółka wskazała, że w ocenie Polkomtel - opartej na doświadczeniu życiowym i przy założeniu, że [*****] wykonuje swoje obowiązki określone w ustawie Prawo telekomunikacyjne - dany numer premium został przez tą spółkę udostępniony dalej i do rejestru powinny być wpisane podmioty, które rzeczywiście dostarczają świadczenie dodatkowe.

Ponadto analiza materiałów przekazanych przez Spółkę wykazała, iż wbrew uprawnieniu Polkomtel [*****] **].

Prezes Urzędu w toku przedmiotowego postępowania na podstawie wyjaśnień Spółki oraz wzorców umownych ustalił, iż środki pozyskiwane przez Spółkę (w wyniku skorzystania przez abonenta z usług premium na numerach specjalnych 7218 oraz 60228) rozdysponowywane były następnie na rzecz kolejnych podmiotów (por. str. 54 Decyzji). Pomimo istniejących między kontrahentami powiązań każdorazowo podmiotem naliczającym abonentowi opłatę jest jednak przedsiębiorca telekomunikacyjny, który jest głównym beneficjentem z tytułu świadczonych usług (w tym usług o podwyższonej opłacie).

O braku należytej staranności świadczyć będzie więc również fakt, iż w analizowanej



sprawie Spółka naliczała konsumentom opłaty oraz dokonywała dalszych rozliczeń z [*****] bez dysponowania podstawowymi informacjami charakteryzującymi daną usługę - podmiocie realizującym dodatkowe świadczenie oraz o przedmiocie dodatkowego świadczenia w ramach świadczonych usług i pomimo powzięcia informacji o zaistnieniu nieprawidłowości od abonentów.

Z dokonanych w toku postępowania ustaleń wynika również, że Polkomtel mogła dokonywać związanych ze świadczeniem usług świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 rozliczeń finansowych z [*****], bazując wyłącznie na [*****]. O akceptacji sposobu realizacji przez [*****] świadczenia dodatkowego świadczą przedstawione przez Spółkę dowody wypłaty wynagrodzenia na rzecz [*****]. Zgodnie z brzmieniem umowy [*****] wypłata wynagrodzenia [*****] oznacza pozytywną weryfikację realizacji dodatkowego świadczenia w usługach premium. Dodatkowo z wyjaśnień Polkomtel wynika, że procedura weryfikacyjna obejmowała wyłącznie [*****]. Polkomtel nie korzystała w sposób efektywny z uprawnień, o których mowa w § 12 ust. 2 i 3 umowy ramowej [*****], tj. obowiązku polegającego na weryfikacji i kontroli jakości świadczonych usług, przed wypłatą wynagrodzenia przysługującego [*****] za realizację treści dodatkowego świadczenia.

Spółka nie skorzystała również z uprawnienia do wyrażenia [*

*)].

Analiza dokonana w toku postępowania wykazała, iż Spółka nie podejmowała również działań weryfikacyjnych pomimo napływających do niej sygnałów o nieprawidłowości przy świadczeniu usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228 przekazanych przez abonentów (wiele reklamacji wskazuje przykładowo na brak świadomości po stronie konsumenta, że nastąpiła aktywacja usługi). Spółka nie dokonywała w tym zakresie działań w celu wyjaśnienia okoliczności wskazywanych przez abonentów (tożsamości podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie oraz jego przedmiotu). Spółka nie wykorzystwała mechanizmów przewidzianych w umowach zawartych z kontrahentem oraz nie weryfikowała prawdziwości danych zawartych w przekazywanych ZUU (w tym również nie podejmowała działań w celu ich aktualizacji i uzupełnienia).

Podsumowując, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że uprawdopodobniono, że Spółka świadczyła na rzecz konsumentów usługi o podwyższonej opłacie z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 bez posiadania wiedzy o podmiocie realizującym dodatkowe świadczenie oraz o przedmiocie dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług oraz bez sprawowania efektywnej kontroli nad sposobem przygotowania i realizacji dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług bez zachowania należytej staranności. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki narusza art. 355 § 1 k.c.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji

Kwalifikacja działania przedsiębiorcy jako nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr wymaga wykazania zaistnienia dwóch przesłanek: sprzeczności z dobrymi obyczajami i istotnego zniekształcenia lub możliwości zniekształcenia zachowania



rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z dobrymi obyczajami zachowania Spółki określonego w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji

W toku przeprowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, iż zachowanie Polkomtel polegające na udzielaniu przez Spółkę w odpowiedziach na reklamacje konsumentów, którzy skorzystali z usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228, niepełnej informacji o tych usługach poprzez brak wskazywania nazwy świadczonej konsumentowi usługi ani podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie w jej ramach, co utrudnia konsumentom weryfikację prawidłowości świadczenia im ww. usług, w tym obciążenia ich opłatami, a w konsekwencji utrudnia dochodzenie roszczeń, mogło naruszyć art. 4 ust. 1 upnpr.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Wskazane w art. 4 ust. 1 upnpr pojęcie „dobrych obyczajów” stanowi klauzulę generalną podlegającą konkretyzacji na okoliczność określonego stanu faktycznego. Ustawodawca posługuje się konstrukcjami klauzul generalnych w celu uelastycznienia stosowania norm prawnych, aktualizacji instytucji prawnych bez konieczności każdorazowych zmian prawa, nadążania regulacji za zmianami społecznymi i gospodarczymi.

Zgodnie z poglądem reprezentowanym przez doktrynę i orzecznictwo klauzule generalne to przepisy, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na podmiot stosujący prawo. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest więc możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego być - według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny - oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy²⁷. Każda klauzula generalna oznacza odwołanie do oceny podmiotu stosującego prawo oraz jego poczucia aksjologicznego, determinowanego obiektywnymi i subiektywnymi kryteriami, które powinny być uwidocznione w treści orzeczenia. Rozwinięcie i konkretyzacja tych ogólnych wskazań powinno dokonywać się w konkretnych sprawach - w uzasadnieniach wyroków, poprzez wskazanie czynników, dzięki którym przeprowadzono wnioskowanie o istnieniu naruszenia dobrych obyczajów, ponieważ nie jest dopuszczalne powoływanie się na tę klauzulę bez wskazania, w czym podmiot stosujący prawo upatrywał jej istnienia na tle konkretnej okoliczności. Dobre obyczaje odwołują się bowiem do obiektywnych wartości aksjologicznych powszechnie funkcjonujących i akceptowanych w społeczeństwie²⁸.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie posiada definicji normatywnej pojęcia „dobrych obyczajów”. Jest ono natomiast przedmiotem licznych opracowań doktryny oraz orzecznictwa. Wskazuje się, że w ujęciu etyczno-moralnym dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje, na których treść

²⁷ Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., III CRN 59/79

²⁸ M.Gutowski (red), Kodeks cywilny. Komentarz do art. 5 k.c. (wersja elektroniczna: wyd. 2 Legalis 2018)

składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Na gruncie takiego ujęcia za sprzeczne z dobrymi obyczajami uznawane są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę lub brak doświadczenia konsumenta, naruszające równorzędność stron umowy, zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta, tj. takie działania, które potocznie określane są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „in minus” od standardów postępowania²⁹.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że „istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności”³⁰.

Za dobry obyczaj w analizowanej sprawie należy uznać obowiązek kompleksowego i rzetelnego rozpatrzenia reklamacji i udzielenia przez Spółkę konsumentom składającym reklamacje wszystkich istotnych informacji o świadczonej usłudze, w szczególności w przypadku nieuwzględnienia reklamacji. Takie działania wpisują się w wynikającą z dobrych obyczajów zasadę niewykorzystywania przewagi silniejszej strony umowy i rzetelnym traktowaniu partnera umowy. Spółka jako podmiot trudniący się profesjonalnie świadczeniem usług telekomunikacyjnych, w tym usług o podwyższonej opłacie, posiada wiedzę na temat technologicznych i prawnych aspektów świadczenia ww. usług. W niniejszym stanie faktycznym dobry obyczaj obejmował więc będzie przekazywanie konsumentom podstawowych informacji o świadczonych przez Spółkę usługach - nazwy usługi i podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie w ramach tych usług oraz niewykorzystywaniu przewagi, którą posiada Spółka z uwagi na znajomość mechanizmów funkcjonowania świadczonych przez siebie usług.

Jak już wskazano w niniejszym rozstrzygnięciu decyzji, art. 64 ust. 1 i 4 Pt wyznacza minimalne informacje, które posiadać musi dostawca usług świadczący usługę o podwyższonej opłacie w celu przekazania ich konsumentom. Obowiązek taki dostawcy powinni realizować względem swoich abonentów niezależnie od istniejącej sieci powiązań pomiędzy podmiotami zaangażowanymi w realizację dodatkowego świadczenia w usługach o podwyższonej opłacie. Obowiązek przekazywania konsumentom rzetelnej informacji o świadczonych przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego usługach wynika również z łączącej strony umowy i stanowi o należyтым wykonaniu zobowiązania. Usługi o podwyższonej opłacie stanowią usługi telekomunikacyjne świadczone przez Spółkę. Spółka z tytułu zawartej z abonentem umowy, której przedmiotem jest świadczenie określonego rodzaju usług zobowiązana jest jako profesjonalista do wykonywania obowiązków z niej wynikających z zachowaniem najwyższej staranności, co dotyczyć powinno również przekazywania informacji o świadczonych przez Polkomtel usługach (w tym usługach premium). Biorąc pod uwagę brzmienie art. 64 ust. 1 i 4 Pt, należy uznać, iż celem ustawodawcy jest zapewnienie konsumentowi możliwości uzyskania od swojego dostawcy usług telekomunikacyjnych informacji na temat świadczonej usługi skutkującej naliczaniem przez dodatkowych opłat. Biorąc pod uwagę funkcjonujący na rynku usług telekomunikacyjnych model współdzielenia numerów służących do świadczenia usług

²⁹ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804

³⁰ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r., XVII Ama 118/04

premium (jeden numer może być wykorzystywany do świadczenia kilku czy kilkunastu różnych usług³¹), podstawowym kryterium pozwalającym na zidentyfikowanie usługi o podwyższonej opłacie, oprócz wykorzystywanego numeru, jest jej nazwa.

Powyższe istotne jest również z uwagi na fakt, iż w realizację dodatkowego świadczenia w ramach danej usługi o podwyższonej opłacie zaangażowanych jest zwykle kilka podmiotów, które mogą realizować różne usługi (dodatkowo rozbudowane o różne serwisy) na jednym numerze.

W związku z powyższym istotne informacje na temat świadczonych abonentom usług o podwyższonej opłacie (nazwa, przedmiot, numer wykorzystywany do świadczonej usługi, podmiot realizujący dodatkowe świadczenie), którymi dysponuje Spółka, powinny się znaleźć w treści odpowiedzi na reklamacje konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu nawet jednak w sytuacji dysponowania przez konsumenta numerem specjalnym wykorzystywanym przy realizacji danej usługi utrudnione lub niemożliwe może się okazać ustalenie tożsamości podmiotu rzeczywiście realizującego dodatkowe świadczenie w ramach danej usługi oraz jej nazwy.

Powyższych informacji może nie dostarczać rejestr UKE w którym znajdują się dane podmiotów, które dokonały zgłoszenia.

Zgodnie z treścią znowelizowanego w 2018 r. art. 65 ust.1 i 1 b podmiot realizujący dodatkowe świadczenie, o którym mowa w art. 64 ust. 1, przekazuje Prezesowi UKE co najmniej 14 dni przed dniem rozpoczęcia świadczenia usługi o podwyższonej opłacie zgłoszenie zawierające informacje o:

- 1) swojej nazwie (firmie), adresie i siedzibie oraz adresie poczty elektronicznej i numerze telefonu, które umożliwiają efektywny kontakt;
- 2) rodzaju i przedmiocie dodatkowego świadczenia oraz identyfikatorze usługi o podwyższonej opłacie, w przypadku gdy na jednym numerze będzie świadczona więcej niż jedna usługa;
- 3) numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie;
- 4) nazwie (firmie), adresie i siedzibie operatora, w którego sieci telekomunikacyjnej będzie uruchomiona usługa o podwyższonej opłacie;
- 5) cenie netto i brutto za jednostkę rozliczeniową usługi o podwyższonej opłacie albo za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie;
- 6) terminie rozpoczęcia świadczenia usługi o podwyższonej opłacie przez dostawcę publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej oraz, o ile jest znany, terminie zakończenia jej świadczenia³².

Pomimo wprowadzonych przez ustawodawcę zmian w praktyce nie można jednak wykluczyć, iż dane dotyczące podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie wpisanego do rejestru nie będą odpowiadały rzeczywistości (powyższe sytuacje miały miejsce również przed nowelizacją). Warto wskazać, iż Pt w odniesieniu do regulacji w zakresie usług o podwyższonej opłacie nie zawiera definicji podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie. Powyższe umożliwia więc

³¹ Dodatkowo jedna usługa może być rozbudowana o różne serwisy, tak jak ma to miejsce w przypadku usługi „Czat Towarzystki”, która obejmuje serwisy magia, chat i tarot, a także możliwość prowadzenia rozmowy z centrum operatorskim.

³² Celem nowelizacji zgodnie z treścią uzasadnienia było zwiększenia przejrzystości danych zawartych w rejestrze (jedną z wprowadzonych zmian była rezygnacja z nazwy usługi na rzecz rodzaju i przedmiotu dodatkowego świadczenia).

podejmowanie przez podwykonawców operatorów oraz partnerów podwykonawców dowolnych decyzji o tożsamości podmiotu dokonującego zgłoszenia do rejestru UKE.

W analizowanym kontekście należy mieć również na uwadze § 7 ust. 3. pkt 1 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 284) w zw. z art. 106 ust. 4 Pt, zgodnie z którym w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne rozstrzygnięcia. Dobry obyczaj wymaga tutaj, aby uzasadnienie to miało charakter kompleksowy i zindywidualizowany, a zatem odnosiło się do konkretnej sytuacji danego konsumenta. Postępowanie się przez Spółkę w niemal wszystkich przekazanych odpowiedziach na reklamacje usług premium świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 ogólnikowymi sformułowaniami dotyczącymi usług premium (nie usługi, z której konsument skorzystał) nie może być uznane za całościowe rozpatrywanie reklamacji (por. str. 48-53 Decyzji). W szczególności zaś nie można ww. informacji uznać za wyczerpujące przekazanie konsumentowi istotnych informacji dotyczących usługi objętej reklamacją. Spółka powinna każdorazowo odnosić się również do okoliczności wskazanych przez konsumentów w treści reklamacji (np. możliwości wprowadzenia w błąd na etapie aktywacji), co wyklucza postępowanie się ogólnikowymi sformułowaniami, iż *wszelkie czynności wykonane przy użyciu telefonu i karty SIM traktowane są jako dokonane przez Abonenta bądź za jego zgodą* (por. str. 48 Decyzji).

Odpowiedzi na reklamacje konsumentów dotyczące usług świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 udzielane przez Polkomtel nie obejmują przekazania konsumentom pełnej nazwy objętej reklamacją usługi o podwyższonej opłacie („Czat Towarzyski”, „Subskrypcje Premium MT”). Spółka postępowania się w tym zakresie określeniem „SMS Premium”, „aktywowany serwis rozrywkowy”, „usługa ZWROTNY SMS, MMS, WAP Push PREMIUM”, „usługa o podwyższonej opłacie” (por. str. 48-55 Decyzji). W niektórych przypadkach Spółka postępowania się niepełnym określeniem lub wskazywała nazwę serwisu funkcjonującego w ramach danej usługi - „opłaty za wiadomości wysłane z serwisu Czat”, „uruchomienie subskrypcji serwisu „TAPETA” w ramach usługi „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push PREMIUM”.

Jednocześnie w treści odpowiedzi na reklamacje bardzo szeroko opisywany jest możliwy przedmiot usług premium (np. *dokonanie płatności za grę, dzwonek, utwór muzyczny, plik z treściami video i wiele innych treści multimedialnych*), choć reklamacje dotyczą konkretnej usługi, której przedmiot jest dużo węższy (por. 48-49 Decyzji), co dodatkowo może utrudnić konsumentom zidentyfikowanie właściwej usługi. Przykładowo w ramach usługi Czat Towarzyski dodatkowe świadczenie obejmuje prowadzenie rozmowy z centrum operatorskim, nie zaś dokonanie płatności za grę czy pozyskanie dzwonka.

W odpowiedziach na reklamacje Spółka nie informowała konsumentów również o tożsamości podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie. Pomimo posiadania części tych danych dostarczonych Spółce w treści ZUU jako podmiot realizujący dodatkowe świadczenie wskazane było [*****]) oraz swobodnego dostępu do rejestru UKE (rejestr dostępny jest na stronie internetowej UKE) w odpowiedziach na reklamacje Polkomtel nie przekazuje konsumentom nazw podmiotów odpowiedzialnych za realizację dodatkowego świadczenia w usługach świadczonych z wykorzystaniem obu ww. numerów. Odpowiedzi na reklamacje



nie zawierają również odesłania do rejestru UKE, o którego istnieniu przeciętny konsument może nie być świadomy³³.

Spółka w odpowiedziach na reklamacje konsumentów, co do zasady, jako podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie nie wskazuje również [*****] (abstrahując w tym momencie od rzeczywistej tożsamości „dostawcy” danego serwisu). Za prawidłowe i wystarczające nie można tutaj uznać również powoływanie się przez Spółkę w treści odpowiedzi na twierdzenie, iż **operatorem numeru o podwyższonej opłacie jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa**. Powyższe stwierdzenie sugerować może, iż podmiotem odpowiedzialnym za świadczenie usług o podwyższonej opłacie wobec abonentów jest ww. podmiot (a nie Spółka). W odpowiedziach na reklamacje nie znajduje się również wyjaśnienie co do zakresu odpowiedzialności ww. podmiotu.

O braku świadomości Spółki w zakresie tożsamości innych podmiotów odpowiedzialnych za realizację dodatkowego świadczenia w ramach usług premium świadczonych na udostępnionych [*****] numerach, świadczą sformułowania, którymi postępuje się Polkomtel w odpowiedziach na reklamacje konsumentów *np. serwisy rozrywkowe i informacyjne świadczone są przez zewnętrznych dostawców usług, a nie przez firmę Polkomtel Sp. z o.o.* Na wystąpienie nieprawidłowości dotyczących ww. serwisów wskazywały również liczne skargi konsumentów, co dodatkowo obligować powinno Spółkę do ich identyfikacji i wyjaśnienia (w tym we współpracy z kontrahentem na mocy zawartej umowy i przekazywanych ZUU).

Uprawdopodobnienie istotnego zniekształcenia zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawarcia lub po jej zawarciu w kontekście praktyki określonej w pkt I.1.2 rozstrzygnięcia decyzji

Zgodnie z przywołanym art. 4 ust. 1 upnr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Nie każde zachowanie rynkowe przedsiębiorcy wobec konsumenta sprzeczne z dobrymi obyczajami może być więc zakwalifikowane jako nieuczciwe w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Takie zachowanie musi dodatkowo istotnie zniekształcać bądź móc zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawarcia lub po jej zawarciu.

W ocenie Prezesa Urzędu praktyka Przedsiębiorcy mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez utrudnienie mu identyfikacji usługi o podwyższonej opłacie objętej reklamacją konsumenta. Brak świadomości co do usługi premium, za którą naliczono konsumentom opłaty, może generować po ich stronie trudności związane z weryfikacją prawidłowości obciążenia ich opłatami (weryfikację, czy z danej usługi korzystali, ile wiadomości wysłali

³³ W wyniku nowelizacji Pt z 2018 r. dodany został art. 80a Pt, zgodnie z którym wykaz usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 80 ust. 1 powinien zawierać m.in. informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr UKE. Obowiązek ten jest przez spółkę realizowany.



lub otrzymali, czy naliczone kwoty odpowiadają deklarowanym cenom usługi itp.), a w konsekwencji utrudniać im dochodzenie ewentualnych roszczeń w tym zakresie.

Należy bowiem mieć na uwadze, że konsument może nie mieć świadomości lub nie pamiętać, jaka usługa została mu aktywowana, w szczególności, jeśli na etapie aktywacji usługi premium mogło dojść do wprowadzenia konsumentów w błąd. W takiej sytuacji konsument może dysponować jedynie uzyskanym z bilingu numerem premium, który nie jest wystarczający do zidentyfikowania usługi, która jest konsumentowi świadczona, w szczególności, jeśli korzystał on z więcej niż jednej usługi premium (świadczonych w ramach numeru współdzielonego lub z wykorzystaniem różnych numerów premium). Uzyskanie nazwy usługi i podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie ułatwia zaś konsumentom dotarcie do informacji dotyczących funkcjonowania danej usługi (np. regulaminu świadczenia usług dostępnego na stronie internetowej podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie).

Przekazanie przez dostawcę usług premium istotnych informacji dotyczących świadczonej konsumentowi usługi w odpowiedzi na reklamację ma również praktyczne znaczenie dla konsumentów, którzy świadomie aktywowali daną usługę. W praktyce bowiem konsumenci mogą nie być świadomi nazwy usługi, która nie musi być związana z treścią dostarczaną konsumentom (przykładowo w ramach usługi Czat Towarzyski konsument mógł również korzystać z serwisu tarot) (por. str. 20-21 Decyzji) lub podmiotu realizującego w jej ramach dodatkowe świadczenie, zwłaszcza jeśli usuwali otrzymywane w ramach usług premium wiadomości, uznając je za spam. Weryfikacja, czy dany serwis dostarczany jest w ramach usługi, na którą konsument wyraził zgodę, uzależniona jest zatem od znajomości zasad jej świadczenia. Powyższe mogło zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta poprzez utrudnienie mu identyfikacji zamówionej usługi o podwyższonej opłacie i prawidłowości dostarczanych w jej ramach treści (świadczeń dodatkowych). Brak świadomości co do usługi premium mogło spowodować utrudnienie weryfikacji prawidłowości zamówionej treści dodatkowego świadczenia (określonego serwisu) oraz spowodować trudności w ewentualnym dochodzeniu roszczeń w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że zachowanie Spółki wskazane w pkt I.1.2 rozstrzygnięcia decyzji stało w sprzeczności z dobrymi obyczajami i mogło w istotny sposób zniekształcić zachowania rynkowe dotkniętych nimi konsumentów. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki naruszała art. 4 ust. 1 upnpr.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji

Uprawdopodobnienie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wprowadzającej w błąd

Kwestionowane w toku niniejszego postępowania zachowanie przedsiębiorcy polegało również na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do podmiotu świadczącego z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pł, poprzez sugerowanie w odpowiedziach na reklamacje konsumentów, że ww. usługi świadczone są przez inny podmiot niż Polkomtel, podczas gdy podmiotem świadczącym ww. usługi jest Polkomtel. Do oceny działań Spółki w analizowanym stanie faktycznym zastosowanie znajdują również przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.



Wprowadzenie w błąd konsumenta w zakresie podmiotu świadczącego usługi o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt

Wskazana praktyka stoi w sprzeczności z istotą usług o podwyższonej opłacie, których dostawcą może być wyłącznie przedsiębiorca telekomunikacyjny. Zgodnie z art. 64 ust. 1 Pt dostawcą usług o podwyższonej opłacie jest dostawca publicznie dostępnej usług telekomunikacyjnej, czyli przedsiębiorca telekomunikacyjny. W toku postępowania ustalono, że dostawcą usług o podwyższonej opłacie świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 jest m.in. Polkomtel (por. str. 18 i 26 Decyzji).

Powyższa wykładnia przepisu w zakresie podmiotu odpowiedzialnego za świadczenie usług premium pozostaje aktualna zarówno na gruncie Pt przed nowelizacją jak również po nowelizacji dokonanej ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw. Brak materialnoprawnych podstaw pozwalających przyjąć, iż usługa o podwyższonej opłacie (usługa premium) stanowiąca usługę telekomunikacyjną świadczoną na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być świadczona przez inny podmiot niż Polkomtel (por. uwagi dotyczące ram prawnych świadczenia usług premium str. 26 Decyzji).

Za wykładnią ww. przepisu w zakresie podmiotu odpowiedzialnego za świadczenie usług premium przemawia również uzasadnienie do nowelizacji projektu ustawy Prawo Telekomunikacyjne³⁴ z 2018 r. w którym to w uzasadnieniu do art. 64b Pt dotyczącym sankcji przewidzianych dla dostawcy usług wyraźnie wskazano, iż *dostawca usług telekomunikacyjnych, który w świetle przepisów świadczy usługę o podwyższonej opłacie i rozlicza się z dostawcą dodatkowego świadczenia, nie będzie uprawniony do naliczenia opłat za tak zrealizowane usługi.*

Dodatkowo w uzasadnieniu do wspomnianego już art. 65 Pt dotyczącego obowiązku przekazania zgłoszenia przez podmiot realizujący dodatkowe świadczenie podkreślono, iż *drobnej modyfikacji poddany został dotychczasowy ust. 1 pkt 4 (obecnie ust. 1 pkt 6) poprzez doprecyzowanie, iż usługę o podwyższonej opłacie świadczy dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej, co wynika wprost z art. 64 ust. 1* [przepis ten w zakresie określenia podmiotu świadczącego usługę premium nie uległ zmianie - przypis własny]. *Dotychczasowa praktyka pokazała, iż część z dostawców usług telekomunikacyjnych, powołując się na brzmienie omawianego przepisu art. 65, podnosiło, iż dostawcą usługi o podwyższonej opłacie jest dostawca dodatkowego świadczenia. Oczywiście twierdzenie takie nie jest uprawnione w świetle brzmienia art. 64 ust. 1, niemniej jednak w celu wyeliminowania podobnych interpretacji zmiana jest zasadna.*

Niezależnie od zawartych pomiędzy kontrahentami umów (w analizowanym przypadku między Polkomtel a [*****]) wskazywani przez Spółkę „zewnętrzni dostawcy usług”, „operatorzy numerów premium” czy „firmy zewnętrzne” nie mogą świadczyć usług telekomunikacyjnych (zatem również usług premium), a co za tym idzie nie posiadają możliwości zwrotu opłat naliczonych abonentom przez Spółkę na podstawie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, tj. dokonania korekty rachunku czy faktury, nie są bowiem ich stroną). Kwoty z tytułu skorzystania przez konsumenta z usług premium każdorazowo rozlicza Polkomtel, niezależnie od podmiotu realizującego w ramach usługi premium dodatkowe świadczenie.

³⁴ Druk nr 2229, Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw z dnia 22 stycznia 2018 r.



Jak zostało już wskazane, stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w analizowanym postępowaniu jest konsument oraz przedsiębiorca telekomunikacyjny. Z uwagi na łączący strony stosunek zobowiązaniowy na strony nałożone zostały określone prawa i obowiązki. Po stronie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym usług o podwyższonej opłacie stanowi jeden z elementów zobowiązania wynikającego z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Obowiązek konsumenta to uregulowanie należności za świadczone na jego rzecz usługi.

Przeanalizowane odpowiedzi na reklamacje udzielane przez Spółkę wskazują, że Spółka sugerowała, że usługi premium świadczone są przez inne (w większości odpowiedzi na reklamacje bliżej niezidentyfikowane podmioty). Spółka wykorzystywała przy tym nieuchwytnie dla przeciętnego konsumenta różnice pomiędzy usługą premium a „serwisem” (tj. dodatkowym świadczeniem w ramach usługi premium), pomiędzy pojęciem świadczenia a udostępniania oraz posługiwała się sformułowaniem usługi „oparte na SMS-ach Premium”. Spółka sugerowała również, iż odpowiada jedynie za udostępnienie sieci, jednak *nie ma wpływu na SMSy (...) wysyłane przez firmy, które są nadawcami tych SMSów oraz umożliwia Klientom korzystanie z usług wysokopłatnych typu Premium oferowanych przez firmy zewnętrzne* (por. str. 49, 52 Decyzji). Warto podkreślić, iż Spółka udzielała powyższych wyjaśnień konsumentom i negatywnie rozpatrywała zgłaszane reklamacje pomimo, iż na mocy zawartych z kontrahentem ([*****]) umów ramowych posiadała daleko idące uprawnienia kontrolne, w tym również [*****]
*****]

O powyższym świadczą następujące fragmenty odpowiedzi Spółki na reklamacje (pogrubienia własne):

- *Subskrypcję aktywowano 3 marca 2016 r. poprzez wysłanie wiadomości SMS do dostawcy usługi (Creative), który rzeczoną usługę udostępnia.*
- *Często serwisy rozrywkowe i informacyjne świadczone są przez zewnętrznych dostawców usług, a nie przez firmę Polkomtel Sp. z o.o. Zatem wszelkie uwagi dotyczące aktywowania usługi należy kierować do odpowiedniego dostawcy serwisu.*
- *Informuję, że operatorem numeru 60228 o podwyższonej opłacie jest TELEAUDIO DWA Sp. z o.o. Spółka Komandytowo Akcyjna, Al. Jerozolimskie 81, 02-001 Warszawa*
- *Informuję, że Klienci mają możliwość korzystania z usług firm zewnętrznych opartych na SMS-ach Premium (...). Polkomtel udostępnia sieć, jednakże nie ma wpływu na SMSy marketingowe, reklamowe czy handlowe wysyłane przez firmy, które są nadawcami tych SMSów*
- *Subskrypcję aktywowano po wprowadzeniu na stronie dostawcy numeru telefonu za pośrednictwem urządzenia z dostępem do Internetu (...)*
- *Nasza sieć udostępnia i umożliwia Klientom korzystanie z usług wysokopłatnych typu Premium oferowanych przez firmy zewnętrzne za pośrednictwem specjalnych numerów* (por. str. 48-53 Decyzji)

Rozpatrując reklamacje konsumentów w sposób negatywny, Spółka dodatkowo wskazuje, że podmiotem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest „zewnętrzny dostawca usług” lub „operatorem numeru 60228 o podwyższonej opłacie jest Teleaudio”, czym dodatkowo mogła utwierdzać konsumentów w przekonaniu, że podmiotem świadczącym usługę premium jest inny podmiot niż Polkomtel. O powyższym świadczyć może następujący fragment



odpowiedzi Spółki na reklamację konsumenta (pogrubienia własne):

- **Każda otrzymana wiadomość podlega opłacie. Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Często serwisy rozrywkowe i informacyjne świadczone są przez zewnętrznych dostawców usług, a nie przez firmę Polkomtel Sp. z o.o. Zatem wszelkie uwagi dotyczące aktywowania usługi należy kierować do odpowiedniego dostawcy serwisu (por. str. 48 Decyzji).**

Powyższe stwierdzenie nie sposób uznać za prawidłowe. Podmiotem świadczącym usługi o podwyższonej opłacie (niezależnie od podmiotu realizującego treść dodatkowego świadczenia, tzw. „serwisu”) względem abonentów jest Spółka, która zobowiązana jest do merytorycznego rozpatrzenia reklamacji i dysponuje możliwością zwrotu opłat naliczonych abonentom na podstawie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (np. w sytuacji przyjęcia nieprawidłowej stawki i błędnego naliczenia opłat).

[*****]
*****] przewidują również postanowienia umów ramowych zawartych z [*****] (por. str. 33-34,36 Decyzji).

Uprawdopodobnienie powodowania możliwości podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął

Zgromadzony materiał dowodowy wskazuje, że praktyka Przedsiębiorcy mogła prowadzić do podjęcia przez konsumentów decyzji dotyczących umowy, których inaczej by nie podjęli. Jak zostało wskazane powyżej, Spółka, sugerując w odpowiedziach na reklamacje konsumentów, że ww. usługi świadczone są przez inny podmiot niż Polkomtel mogła wywoływać po stronie konsumentów przekonanie, że podmiotem świadczącym usługę premium z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228 jest inny podmiot niż przedsiębiorca telekomunikacyjny (Teleaudio, CT Creative). Powyższych sformułowań, którymi posługiwała się Spółka w odpowiedziach na reklamacje, mając na uwadze omawiany art. 64 Pt, nie można uznać za prawdę. Od przeciętnego konsumenta nie można wymagać znajomości szczegółowego mechanizmu funkcjonowania usług o podwyższonej opłacie, w tym rozróżnienia pomiędzy „zewnętrzną dostawcą serwisu” czy „firmą zewnętrzną”, które to określenia dotyczą podmiotów zaangażowanych w realizację dodatkowego świadczenia w usługach premium z wykorzystaniem numerów 7218 oraz 60228, a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym będącym rzeczywistym dostawcą tych usług.

W odbiorze konsumentów podmiot świadczący usługę jest tym przedsiębiorcą, do którego konsumenci mogą kierować reklamacje, który odpowiada za należyte wykonanie usługi i od którego konsumenci mogą dochodzić roszczeń. W konsekwencji opisanego działania Polkomtel (wprowadzenia w błąd co do tożsamości podmiotu odpowiedzialnego za świadczenie usług premium), konsumenci mogli więc nie decydować się na dochodzenie od Spółki roszczeń związanych z naliczeniem opłaty z tytułu skorzystania z usług z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228. Pozostawali oni w błędnym przekonaniu, iż podmiotem odpowiedzialnym za wszelkie aspekty świadczenia powyższej usługi jest nieznany konsumentom (i operatorowi) „zewnętrzny dostawca usług” czy „firma zewnętrzna”. Ponadto, w konsekwencji działań Spółki polegających na niepodawaniu konsumentom pełnej nazwy usługi, tożsamości lub danych dotyczących podmiotu



realizującego dodatkowe świadczenie pozbawieni byli oni możliwości dochodzenia ewentualnych roszczeń od ww. podmiotów trzecich (np. związanych z treścią dodatkowego świadczenia) w sytuacji (nieuzasadnionej) odmowy uwzględnienia reklamacji przez Polkomtel. W przypadku zaś ustalenia danych podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie konsumenci (w przypadku niektórych z odpowiedzi na reklamacje Spółka informowała konsumentów, iż operatorem numeru o podwyższonej opłacie jest Teleaudio), wskutek udzielonej im przez Polkomtel informacji, mogli kierować wobec tego podmiotu roszczenia związane np. z nieprawidłowym naliczeniem opłat za usługi premium (np. w związku z przyjęciem nieprawidłowej stawki za jedną wiadomość), pomimo iż podmiot ten nie jest podmiotem naliczającym abonentom opłaty oraz rozliczającym abonentów za korzystanie z poszczególnych serwisów.

Ww. podmiot trzeci nie jest również uprawniony do skorygowania faktur z tytułu nienależnie naliczonych abonentom opłat. Warto podkreślić, iż zgodnie z postanowieniami umów ramowych [*

]*].

W analizowanej sprawie roszczenia konsumentów kierowane do ww. podmiotu mogły również dotyczyć niespełnienia obowiązków informacyjnych wynikających z art. 64 ust. 1 i 4 Pt, podczas gdy podmiotem odpowiedzialnym za nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w tym usług premium), a także nieprzekazanie konsumentom we właściwym czasie stosownych informacji dotyczących świadczonych usług premium, zgodnie z art. 64 ust. 1 i 4 Pt, jest operator.

Dodatkowo sugerowanie istnienia odpowiedzialności „zewnętrznego dostawcy usług” za okoliczności „dotyczące aktywowania usługi” (np. pomimo zleczonej blokady) mogło wywoływać u konsumentów przekonanie, że to podmiot inny niż Polkomtel odpowiada za skuteczność blokady usług premium, o której mowa w art. 64a Pt. Tymczasem zgodnie z ww. przepisem dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej jest obowiązany, na żądanie abonenta, do:

- 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
- 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
- 3) umożliwienia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

W konsekwencji powyżej opisanego działania Spółki konsument, któremu aktywowano usługę premium pomimo zlecenia przez niego blokady usług premium, mógł skierować związane z tym roszczenia do innego podmiotu niż Polkomtel (podmiotu, do którego zgodnie z informacjami udzielonymi przez Spółkę należy kierować „wszelkie uwagi dotyczące aktywowania usługi”), mimo że to Spółkę obciąża obowiązek wynikający z art. 64a Pt, a jego niezrealizowanie rodzić będzie dla Polkomtel określone konsekwencje. Zgodnie z treścią art. 64b Pt w przypadku zrealizowania usługi o podwyższonej opłacie



z naruszeniem m.in. obowiązku, o którym mowa w art. 64a Pt, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie może żądać od abonenta zapłaty za tę usługę.

W ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że zachowanie Spółki wskazane w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji stanowiło działanie wprowadzające w błąd, które mogło powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I.1.3 rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki naruszała art. 5 ust.1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji

Uprawdopodobnienie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wprowadzającej w błąd

W ocenie Prezesa Urzędu zachowanie Spółki polegające na informowaniu konsumentów w odpowiedziach na reklamacje, że informacje na temat świadczenia konsumentowi usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”, podczas gdy ww. regulamin nie zawiera informacji o sposobie uruchomienia i wyłączenia usług o podwyższonej opłacie świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228, mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do regulaminu zawierającego informacje o sposobie uruchomienia i wyłączenia usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228. Do oceny działań Spółki w analizowanym stanie faktycznym zastosowanie znajdują również przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Wprowadzenie w błąd konsumenta co do regulaminu zawierającego informacje o sposobie uruchomienia i wyłączenia usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że *Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium w wersji z 14 stycznia 2016 r., 25 maja 2018 r., 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2020 r.* nie zawierał informacji o sposobie uruchomienia i wyłączenia konkretnych usług, lecz ogólne informacje o mechanizmie świadczenia usług premium (w tym o możliwych sposobach aktywacji i dezaktywacji usług) (por. str. 26-29 Decyzji).

Przeanalizowane w toku postępowania reklamacje wskazują, że konsumenci, składając reklamację, wskazywali na nieprawidłowości związane ze świadczeniem usług premium z wykorzystaniem konkretnych numerów (jednego lub kilku) lub konkretnej usługi (np. Czat Towarzyski). W wielu przypadkach z reklamacji konsumentów wynikało, że konsumenci kwestionują okoliczności aktywacji danej usługi, które nie są im znane, i konieczność ponoszenia kosztów za otrzymywanie niechcianych przez nich wiadomości. Przeanalizowane w toku postępowania odpowiedzi na reklamacje udzielane przez Spółkę zawierają natomiast ogólne wyjaśnienia dotyczące świadczenia przez Spółkę usług premium w oderwaniu od konkretnych usług świadczonych danemu konsumentowi. Przykładowo „*Klient w ramach usługi otrzymuje wiadomości SMS, MMS lub WAP PUSH o określonej w serwisie tematyce (...)*”, „*Umożliwiło to dostęp do serwisów*

rozrywkowych i informacyjnych (...)”, „Abonenci mogą również przystąpić do udziału w konkursach oraz korzystać z **serwisów informacyjnych lub rozrywkowych**” (por. str. 48-53 Decyzji).

Jednocześnie w odpowiedziach na reklamacje konsumentów korzystających z usług świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228 (a więc w modelu SMS MT - płatnym za otrzymywane wiadomości) znajdują się odesłania do *Regulaminu promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”*.

Spółka w wielu odpowiedziach na reklamację Spółka wykorzystuje następujący fragment (pogrubienia własne):

- **Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”**

Przedmiotowy regulamin w wersji z 14 stycznia 2016 r., 25 maja 2018 r., 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2020 r. zawiera ogólne informacje o istniejących mechanizmach uruchomienia usług premium (wysyłka wiadomości aktywującej - bez wskazania jej treści; aktywacja przez stronę internetową danego serwisu; aktywacja przez stronę internetową Polkomtel w przypadku regulaminu w wersji z dnia 14 stycznia 2016 r.), bez wskazania, jaki mechanizm został zastosowany w przypadku danego konsumenta. Również w przypadku informacji dotyczącej dezaktywacji usługi w treści ww. regulaminu brak jest wskazania skutecznego sposobu wyłączenia aktywowanej przez konsumenta usługi. W treści regulaminu wskazana została jedynie informacja o sposobie czasowej dezaktywacji wszystkich serwisów poprzez wysłanie wiadomości SMS (por. 28-29 Decyzji).

Regulamin w wersji z dnia 14 stycznia 2016 r. przewidywał 3 możliwości dezaktywacji usługi premium:

- przez wysyłkę pod dany numer premium wiadomości dezaktywującej - treść wiadomości dezaktywującej usługi świadczone z wykorzystaniem numeru 60228 nie jest wskazana w treści regulaminu,
- przez kliknięcie przycisku ANULUJ bezpośrednio na stronie www.plus.pl lub stronie mobilnej m.plus.pl - bez wskazania jednak, gdzie dokładnie na stronach internetowych Polkomtel możliwe jest dokonanie dezaktywacji (wskazane adresy odsyłają do strony głównej Spółki),
- przez kliknięcie przycisku WYŁĄCZ bezpośrednio w aplikacji mobilnej Plus Store - bez wskazania miejsca w aplikacji, gdzie można dokonać dezaktywacji usługi.

Regulamin w wersji z dnia 25 maja 2018 r., 31 sierpnia 2018 r. oraz 21 grudnia 2021 r. przewiduje dezaktywację usługi premium jedynie poprzez wysłanie pod dany numer premium wiadomości dezaktywującej. Treść wiadomości dezaktywującej usługi świadczone z wykorzystaniem numeru 60228 nie jest wskazana w treści ww. wzorców umownych.

Dokumentami zawierającymi informacje na temat sposobu aktywacji i dezaktywacji usług „Czat Towarzyski” i „Subskrypcje Premium MT”, tj. usług świadczonych z wykorzystaniem numeru 60228 są regulaminy ww. usług, o czym Spółka nie informuje w odpowiedziach na reklamacje.

Zgodnie z tytułem II ust. 5 regulaminu usługi „Czat Towarzyski” w brzmieniu obowiązującym na dzień 20 września 2016 r. *aby wziąć udział w usłudze polegającej na prowadzeniu rozmowy o charakterze towarzyskim lub ezoterycznym poprzez SMS/MMS (rozmowie SMS/MMS), należy: uruchomić usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem*



o charakterze powtarzalnym, tj. subskrypcję MAGIA lub CZAT lub TAROT, zgodnie z ust. 7 niżej (...) (iv). Jednocześnie uruchomienie usługi telekomunikacyjnej z dodatkowym świadczeniem o charakterze powtarzalnym, tj. MAGIA lub CZAT lub TAROT następuje poprzez wysłanie przez abonenta SMSa z komendą aktywacyjną serwisu pod numer do aktywacji serwisu, zgodnie z poniższą tabelą (...) (tytuł II ust. 7).

W celu dezaktywacji subskrypcji abonent winien wysłać SMS na darmowy numer 60228 i o treści stop [nazwa serwisu], wskazanej w punkcie II. ust. 7 (tabela). (tytuł III ust. 3)

Zgodnie więc z treścią ww. regulaminu wysłanie komend: „CZAT”, „CZYTAJ”, „ODBIERAM”, „DAJ” (i innych) pod numer 60228 powodowało aktywację usługi o podwyższonej opłacie, zaś w przypadku wysłania komendy „stop czat”, „stop magia” jej dezaktywację (por. str. 20-21 Decyzji).

W §2 pkt. 2 regulaminu dostępnego na stronie www.wapster.pl w brzmieniu obowiązującym na dzień 12 kwietnia 2021 r. znajduje się postanowienie wskazujące, iż aby aktywować Serwis za pomocą telefonu komórkowego należy wysłać ze swojego numeru telefonu pod Numer Premium MT wiadomość SMS o treści zamówienia **podanej w opisie subskrybowanego Serwisu** (SMS aktywujący serwis jest bezpłatny). W celu dezaktywowania Serwisu, należy wysłać SMS o treści stop [nazwa serwisu], na numer Premium MT dezaktywowanego Serwisu (SMS dezaktywujący serwis jest bezpłatny). Z treści ww. regulaminów wynika więc, iż wysłanie komend: np. „Start magia”, „Start CZAT pod numer 60228 spowoduje aktywację usługi o podwyższonej opłacie, zaś wysyłka komendy „stop” + nazwa serwisu jej dezaktywację (por. str. 22 Decyzji).

Uprawdopodobnienie powodowania możliwości podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął

Praktyka Przedsiębiorcy mogła prowadzić do podjęcia przez konsumentów decyzji dotyczących umowy, których inaczej by nie podjęli. Jak zostało wskazane powyżej, Spółka informowała konsumentów w odpowiedziach na reklamacje, że informacje na temat świadczonych konsumentom usług z wykorzystaniem numeru 60228 (w tym sposobach aktywacji i dezaktywacji usług), opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”, podczas gdy ww. regulamin nie zawiera tych informacji. Konsument otrzymujący taką informację mógł podjąć czynności mające na celu analizę ww. regulaminu, nie zdając sobie sprawy, że dokumentami zawierającymi informacje na temat sposobu aktywacji i dezaktywacji usług „Czat Towarzyski” i „Subskrypcje Premium MT” są odrębne regulaminy ww. usług. Bez informacji o ww. wzorcach umownych, bazując wyłącznie na błędnych informacjach przekazanych przez Spółkę, konsumenci narażeni byli na ponoszenie dodatkowych kosztów związanych ze świadczeniem aktywowanych usług z wykorzystaniem numeru 60228.

Polkomtel utrudniał konsumentom dezaktywację niechcianych usług oraz weryfikację prawidłowości sposobu aktywacji usługi. W konsekwencji opisanego działania Polkomtel konsumenci mogą bowiem poświęcić czas na próbę odnalezienia w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium” informacji o okolicznościach aktywacji usługi oraz o sposobie jej dezaktywacji, nie mając świadomości, że ww. okoliczności uregulowane są w innych dokumentach, na które nie powoływała się Spółka w odpowiedziach na reklamacje. Następstwem braku dezaktywacji danej usługi premium świadczonej w modelu SMS MT jest zaś ponoszenie kosztów otrzymywanych w ramach usługi wiadomości. Konsumenci w związku z powyższym działaniem Spółki narażeni byli również na utratę czasu



związanego z próbą odnalezienia informacji związanych ze sposobem aktywacji i dezaktywacji z innych źródeł. To z kolei oznaczało, że podejmowali decyzje dotyczące umowy, których w innym wypadku, mając pełną wiedzę odnośnie mechanizmów i sposobów dezaktywacji usługi, by nie podjęli.

W ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że zachowanie Spółki wskazane w pkt I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji stanowiło działanie wprowadzające w błąd, które mogło powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I.1.4 rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki naruszała art. 5 ust.1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

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. Oznacza to, że na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązanie jest z naruszeniem ich interesów gospodarczych. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również naruszenie prawa konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

W niniejszej sprawie działania Spółki nie dotyczyły interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja w grupie abonentów, którzy zawarli umowy i korzystali z usług świadczonych przez Spółkę (w tym usług o podwyższonej opłacie) była analogiczna, wobec czego nie ulega wątpliwości, że miała charakter zbiorowy. Co istotne, skutkami wymienionych praktyk mogli być potencjalnie dotknięci wszyscy konsumenci uczestniczący w obrocie na rynku telekomunikacyjnym: zarówno aktualni klienci Przedsiębiorcy, jak i przyszli, dopiero zamierzający zawrzeć umowę ze Spółką. Oferta Przedsiębiorcy nie była ograniczona do konkretnej, wąskiej grupy konsumentów. Możliwość skorzystania z usług o podwyższonej opłacie świadczonych przez Spółkę adresowana były do potencjalnie nieograniczonej, nieokreślonej grupy adresatów.

Kwestionowane praktyki Przedsiębiorcy mogły przy tym godzić w zbiorowe interesy konsumentów, naruszając zarówno ich ekonomiczne jak i pozaekonomiczne aspekty. Praktyka wskazana w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji w zakresie naruszenia interesów ekonomicznych mogła godzić w prawo konsumentów do korzystania z usług na jasnych i uczciwych warunkach. Brak efektywnej kontroli nad sposobem przygotowania i realizacji



dodatkowego świadczenia w ramach świadczonych przez Spółkę usług uniemożliwił Spółce uprzednie dostrzeżenie i skuteczne wyeliminowanie nieprawidłowości, np. w sytuacji wskazującej na możliwość wprowadzenia konsumentów w błąd w toku realizacji treści dodatkowego świadczenia (tożsamości odpowiedzialnego podmiotu). Przykładowo, zgodnie z postanowieniami umowy ramowej Spółka mogłaby wystąpić do swojego kontrahenta w celu uzyskania treści wiadomości zachęcających do skorzystania z usługi „Czat Towarzyski”, co pozwoliłoby na ich zakwalifikowanie jako wprowadzających w błąd. W konsekwencji Spółka mogłaby rozstrzygać reklamacje na korzyść konsumentów, zwracając nienależnie pobrane opłaty. Na możliwość naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów miał również wpływ brak weryfikacji przez Spółkę zgodności sposobu realizacji dodatkowego świadczenia w ramach usług premium z uprzednimi ustaleniami zawartymi w [*****], w tym brak skorzystania z uprawnień w postaci [*****] kontrahentowi w przypadku nienależytego wykonywania umowy. Procedura weryfikacyjna Spółki bazowała jednak wyłącznie na [*****] i na tej podstawie (ocena prawidłowości wysyłki wiadomości SMS oraz ich liczby) Spółka odmawiała uwzględnienia składanych przez konsumentów reklamacji.

Zachowanie Spółki mogło również godzić w interesy o charakterze niemajątkowym konsumentów poprzez uniemożliwienie udzielania przez Spółkę rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji co do świadczonych usług. Spółka bowiem, nie wiedząc, jaka usługa świadczona jest z wykorzystaniem danego numeru i jaki podmiot ją realizuje (nie wiedząc zatem, czego dotyczy reklamacja konsumenta), nie mogła skonfrontować zastrzeżeń konsumenta z rzeczywistością, udzielając konsumentowi w tym zakresie niezbędnych informacji. W konsekwencji zachowanie Spółki mogło również godzić w zbiorowe interesy konsumentów o charakterze niemajątkowym obejmujące prawo konsumentów do uczestniczenia w rynku na jasnych i przejrzystych zasadach.

Pod uwagę należy wziąć również fakt, iż konsumenci mają uzasadnione prawo działać w zaufaniu, że Spółka dokłada wymaganej od niej staranności w świadczeniu usług premium w celu świadczenia usług o określonym poziomie jakości, niewprowadzających konsumentów w błąd. W konsekwencji po stronie konsumentów może skutkować to mniejszą uwagą przy korzystaniu z usług premium (pobieżną lekturą wiadomości, większą gotowością na udzielenie odpowiedzi), co przekłada się na możliwość łatwiejszego wprowadzenia konsumentów w błąd i narażenia ich na koszty związane z uruchomieniem niechcianych usług.

Z kolei praktyka wskazana w pkt I.1.2 rozstrzygnięcia decyzji w odniesieniu do interesów pozaekonomicznych konsumentów mogła naruszać prawo do otrzymywania informacji o świadczonych usługach w warunkach zaufania do kontrahenta, podważając jednocześnie zaufanie konsumentów do przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Udzielanie konsumentom niepełnych informacji dotyczących usług świadczonych z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228 mogło zmierzać do pozbawienia konsumentów podstawowych informacji o świadczonej na ich rzecz usłudze „Czat Towarzyski” oraz „Subskrypcje Premium MT”. Jeśli chodzi o interesy o charakterze ekonomicznym, ww. działanie mogło uniemożliwić konsumentom skuteczne dochodzenie i egzekwowanie swoich roszczeń, na co wpływał brak ww. rzetelnych informacji dotyczących nazwy świadczonej konsumentowi usługi oraz podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie w jej ramach. W przypadku, gdy w sprawie wskazanej przez konsumenta doszło do nieprawidłowości związanych z treścią dodatkowego świadczenia, za które odpowiedzialność mógłby ponosić również podmiot trzeci („organizator” serwisu), brak informacji o jego tożsamości i danych (lub wskazanie



podmiotu, który nie jest podmiotem faktycznie odpowiedzialnym za przygotowanie treści w ramach dodatkowego świadczenia), pozbawia konsumenta możliwości wyegzekwowania swoich roszczeń.

Interesy konsumentów o charakterze majątkowym mogła naruszać również praktyka wskazana w pkt I.1.3 rozstrzygnięcia decyzji. Sugerowanie konsumentom, że podmiotem świadczącym usługi premium na przedmiotowych numerach, z których konsumenci skorzystali, jest inny podmiot niż Polkomtel, mogło utrudnić im dochodzenie roszczeń związanych ze świadczonymi im usługami premium. W konsekwencji takiego działania abonenci mogli bądź nie zdecydować się na dochodzenie roszczeń związanych ze świadczeniem przez Polkomtel ww. usług w przekonaniu, że podmiotem odpowiedzialnym za wszelkie aspekty świadczenia powyższej usługi jest bliżej nieokreślony podmiot lub błędnie skierować do niego roszczenia w sytuacji, gdy odpowiedzialność za występujące nieprawidłowości ponosiła Spółka (np. niespełnienie obowiązków informacyjnych).

Z kolei praktyka wskazana w pkt I.1.4 rozstrzygnięcia decyzji poprzez odesłanie konsumentów do *Regulaminu promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”* niezawierającego informacji o sposobie aktywacji i dezaktywacji usługi premium objętej reklamacją konsumenta, ze wskazaniem, że tego rodzaju informacje znajdują się w przedmiotowym dokumencie, mogła godzić w zbiorowe interesy konsumentów o charakterze ekonomicznym, narażając konsumentów na dalsze ponoszenie kosztów związanych z korzystaniem z usługi premium o charakterze subskrypcji (naruszenie interesów ekonomicznych). W przypadku wprowadzającej w błąd informacji przekazanej przez Spółkę konsumenci nieznający mechanizmu funkcjonowania takich usług narażeni zostali na mitręgę czasu w poszukiwaniu informacji o sposobie aktywacji i dezaktywacji usługi w dokumencie, który takich informacji nie zawiera (naruszenie interesów pozaekonomicznych).

Uznać należy, że uprawdopodobniono godzenie przez praktyki Spółki określone w pkt I.1.1.-I.1.4 rozstrzygnięcia decyzji w zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono, że Polkomtel stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt I.1.1.-I.1.4 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.

Praktyki Spółki wskazane w pkt I.1.1.-I.1.4 rozstrzygnięcia decyzji na dzień wydania rozstrzygnięcia nie zostały zaniechane przez Spółkę. Praktyki wywołały również naruszenie interesów konsumentów, których skutki nie zostały do dziś w całości usunięte.

Prezes Urzędu nałożył na Polkomtel obowiązek wykonania zobowiązania zgodnie z pkt I.2.1-I.2.7. 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 w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia praktyki na przyszłość poprzez wprowadzenie zmian w sposobie uruchamiania i świadczenia usług o podwyższonej opłacie oraz przyjęcie specjalnej procedury monitorowania i eliminacji nieprawidłowości w zakresie usług o podwyższonej opłacie, która została przekazana przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania (pkt I.2.1.-I.2.2. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji). W celu zaniechania kwestionowanej praktyki, Polkomtel zobowiązała się do rozpoczęcia stosowania w relacjach z kontrahentami zaangażowanymi w realizację dodatkowego świadczenia w ramach usług świadczonych przez Spółkę - zmienionego wzorca ZUU. Ww. dokument zawierał będzie informacje na temat dodatkowego świadczenia realizowanego w ramach usług premium (w tym m.in. nazwę podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie, nazwę świadczenia dodatkowego oraz link do regulaminu usługi).

Zwrócić należy również uwagę, iż zgodnie z treścią pkt I.2.1 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Spółka zobowiązana została do podejmowania działań w celu weryfikacji realizacji ww. zobowiązań przez kontrahentów polegających na stosowaniu w toku współpracy z Polkomtel zmienionych ZUU zawierających wszystkie wymagane informacje oraz obowiązku ich uzupełnienia zgodnie z wymogami wskazanymi w pkt I. 2.1. a) rozstrzygnięcia decyzji. Prawidłowe wykonanie zobowiązania doprowadzi zatem do sytuacji, w której w terminie 1 miesiąca od uprawomocnienia się decyzji wszystkie ZUU (zarówno uprzednio zgłoszone przez kontrahentów, jak i nowo zgłaszane) będą zawierały wszystkie informacje o danym świadczeniu dodatkowym.

Zapewnienie efektywnej kontroli realizacji zobowiązań opisanych w pkt I. 2.1. a) i b) rozstrzygnięcia decyzji umożliwi ponadto zobowiązanie Spółki do zablokowania możliwości korzystania z danego serwisu przez konsumentów, w przypadku braku wywiązywania się przez ww. podmiot z obowiązków w zakresie przekazania i uzupełnienia ZUU zgodnie z wymogami określonymi w pkt I. 2.1. a) i b) rozstrzygnięcia decyzji.

Ponadto, w ramach ww. specjalnej procedury monitorowania i eliminacji nieprawidłowości w zakresie usług o podwyższonej opłacie, do której przyjęcia zobowiązana została Spółka, możliwe będzie identyfikowanie i monitorowanie liczby otrzymanych reklamacji dotyczących usług premium. W przypadku stwierdzenia przez Spółkę wystąpienia określonych nieprawidłowości z wykorzystaniem ww. procedury (np. w wyniku analizy złożonej reklamacji lub cyklicznego raportu o nieprawidłowościach), Polkomtel zobowiązana będzie do samodzielnego podjęcia określonych działań zaradczych (np. w sytuacji naliczenia opłat za usługi premium pomimo uprzedniego włączenia przez konsumenta blokady takich usług) lub kontaktu z kontrahentem w celu złożenia przez niego wyjaśnień i usunięcia wskazanych nieprawidłowości. Zapewnienie efektywnej kontroli i możliwości podjęcia działań ze strony Polkomtel (w przypadku braku reakcji ze strony kontrahenta) umożliwi również zablokowanie możliwość korzystania z danego serwisu świadczonego na numerze o podwyższonej opłacie (pkt I. 2.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji).

Każdorazowo w przypadku stwierdzenia (w szczególności na skutek analizy raportu



tygodniowego/miesięcznego, analizy reklamacji abonenta lub innych abonentów), że w sprawie mogło dojść do wystąpienia nieprawidłowości większej wagi (np. oszustwa, wprowadzenia w błąd na etapie aktywacji usługi), Spółka zobowiązała się, iż ww. sprawa będzie procedowana w ramach odrębnego procesu mającego na celu monitorowanie i analizowanie rynku usług o podwyższonej opłacie pod kątem nadużyć. Podjęte przez Spółkę działania umożliwią natychmiastowe, tj. „od ręki”, nie później niż w terminie 24 godzin, zablokowanie usługi o podwyższonej opłacie (pkt I. 2.2 c) iv rozstrzygnięcia decyzji).

Ponadto w sytuacji stwierdzenia przez Spółkę w trakcie postępowania reklamacyjnego, że kwestionowana przez konsumenta nieprawidłowość wynikała z wprowadzenia w błąd, w tym w szczególności na etapie aktywacji usługi premium (na skutek analizy raportu tygodniowego/miesięcznego, analizy reklamacji abonenta lub innych abonentów), Polkomtel zobowiązana została do pozytywnego rozpatrywania reklamacji konsumentów i dokonywania zwrotu kwestionowanych opłat poniesionych w związku z ww. usługami premium (pkt I. 2.4 a) rozstrzygnięcia decyzji).

Wprowadzone przez Spółkę rozwiązania mają na celu wyeliminowanie ryzyka świadczenia przez Polkomtel usług o podwyższonej opłacie bez zachowania należytej staranności (bez posiadania wiedzy o treści dodatkowych świadczeń) oraz bez sprawowania efektywnej kontroli nad sposobem przygotowania i realizacji dodatkowego świadczenia w ramach ww. usług.

Zaniechanie stosowania zakwestionowanych w pkt I.1.2-I.1.4 praktyk będzie polegało na zobowiązaniu Polkomtel do zmiany sposobu udzielania odpowiedzi na reklamacje abonentów. Zmiany w sposobie udzielania odpowiedzi na reklamacje dotyczyć będą zarówno reklamacji rozpatrzonych pozytywnie oraz negatywnie. W powyższym celu Spółka w odpowiedziach na reklamacje przekazywać będzie pełne informacje o danej usłudze premium wraz ze wskazaniem nazwy usługi, podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie w jej ramach, regulaminu usługi oraz informować będzie o sposobie aktywacji i dezaktywacji usługi premium opartej o subskrypcję (poprzez wskazanie komendy służącej do jej dezaktywacji).

W celu wykonania przyjętego zobowiązania Spółka będzie informować również, iż podmiot realizujący dodatkowe świadczenie jest podmiotem odpowiedzialnym za realizację dodatkowego świadczenia w ramach usług premium (nie zaś podmiotem świadczącym usługi o podwyższonej opłacie). W związku z powyższym odsyłanie przez Spółkę w odpowiedziach na reklamacje konsumentów do podmiotów trzecich ze wskazaniem, iż są one odpowiedzialne za rozpatrzenie złożonych reklamacji, nie będzie dłużej miało miejsca.

W ocenie Prezesa Urzędu przewidziane w ramach powyższego zobowiązania działania Spółki, zakładające zmianę w sposobie uruchamiania i świadczenia usług o podwyższonej opłacie, przyjęcie specjalnej procedury oraz zmiana sposobu udzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów pozostają w bezpośrednim związku z uprawdopodobnionymi przez Prezesa Urzędu praktykami oraz poruszonymi w toku przedmiotowego postępowania zagadnieniami. Środki te mają na celu zabezpieczenie przed naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów w przyszłości. Przyjęte przez Spółkę w ramach zobowiązania działania dotyczyć będą świadczenia wszystkich usług o podwyższonej opłacie przez Polkomtel (nie tylko usług premium z wykorzystaniem numeru 7218 oraz 60228). Odnosząc się do przysporzenia zaproponowanego przez Spółkę w celu usunięcia skutków praktyk,



należy w pierwszej kolejności wskazać grupę konsumentów, których dotyczy zobowiązanie. Zobowiązania Spółki wskazane w pkt I.2.5-I.2.6 rozstrzygnięcia decyzji obejmą zarówno aktualnych (tj. pozostających abonentami Spółki na dzień roboczy następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu), jak i byłych konsumentów-abonentów Spółki, którzy byli stroną umowy, na podstawie której Spółka naliczyła opłaty z tytułu skorzystania z usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228. W stosunku do obecnych abonentów Spółki ww. rekompensata obejmie zarówno abonentów, którzy wciąż są stroną umów, na podstawie których Spółka naliczyła ww. opłaty, jak również konsumentów (będących byłymi abonentami Spółki z tytułu ww. umów) posiadających obecnie inne usługi w sieci Polkomtel.

Głównymi kryteriami decydującymi o przyznaniu ww. konsumentom możliwości uzyskania rekompensaty są: fakt złożenia przez nich reklamacji dotyczących świadczenia usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228 w okresie od dnia 1 stycznia 2015 r. do 16 lipca 2020 r. oraz ich negatywne (częściowo lub całkowicie) rozpatrzenie przez Spółkę. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, po dniu 16 lipca 2020 r. Spółka nie odnotowywała reklamacji konsumentów dotyczących świadczenia usług premium z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228.

W dalszej kolejności wskazać należy, iż przysporzenie konsumentom określone zostało jako uprawnienie konsumentów (byłych oraz obecnych abonentów Spółki) dotkniętych skutkami uprawdopodobnionych w niniejszej decyzji praktyk do otrzymania korzyści zgodnie ze wskazanymi wariantami rekompensaty.

Ww. forma rekompensaty dostosowana jest do aktualnego statusu abonenta Spółki (aktualny/były). W przypadku aktualnych abonentów rekompensata w zależności od decyzji abonenta zostanie przyznana poprzez pomniejszenie bieżącego salda płatności na koncie lub nadpłatę na koncie konsumenta i pomniejszenie pieniężnych zobowiązań uprawnionego abonenta względem Spółki z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy (aż do wyczerpania kwoty rekompensaty) w kolejnych miesiącach rozliczeniowych następujących po miesiącu, w którym nastąpiło przyznanie rekompensaty, w przypadku, gdy na dzień wypłaty rekompensaty ww. kwota przewyższa bieżące saldo płatności na koncie (pkt. I.2.5.B.1) rozstrzygnięcia niniejszej decyzji albo zwrot przyznanej kwoty rekompensaty na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres uprawnionego abonenta (pkt. I.2.5.B.2) rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

W sytuacji braku przekazania przez uprawnionego konsumenta informacji o wyborze formy rekompensaty (korekta rachunku, przelew lub przekaz) lub danych niezbędnych do jej przekazania w terminie 14 dni od dnia poinformowania Spółki o możliwości, sposobie oraz terminie za pośrednictwem wiadomości SMS (oraz wiadomości e-mail wysłanej w tym samym dniu), konsumentowi automatycznie przyznana będzie rekompensata w formie określonej w pkt. I.2.5.B.1) rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

W przypadku byłych abonentów Spółki rekompensata zostanie udzielona poprzez przelew na wskazany przez uprawnionego konsumenta numer konta bankowego lub przekaz pocztowy na wskazany przez uprawnionego abonenta adres, wg wyboru konsumenta.

Zgodnie z treścią zobowiązania Spółka poinformuje obecnych abonentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy rekompensaty poprzez wysłanie wiadomości SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki oraz poprzez wiadomość e-mail. Wybór jednej z proponowanych form rekompensaty będzie mógł nastąpić poprzez kontakt



uprawnionego konsumenta z obsługą klienta (infolinia) lub wiadomość e-mail w terminie 14 dni od dnia otrzymania wiadomości SMS. W przypadku wyboru przez konsumenta zwrotu przyznanej kwoty rekompensaty na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym, zwrot nastąpi w terminie 21 dni roboczych od dnia uzyskania informacji przez Spółkę o dokonany przez konsumenta wyborze.

W przypadku byłych abonentów, Spółka poinformuje o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru jednej z form rekompensaty poprzez kontakt telefoniczny na posiadane w bazie numery kontaktowe uprawnionych abonentów. Spółka w trakcie ww. rozmowy telefonicznej pozyska informacje o wyborze formy rekompensaty oraz niezbędne w tym celu dane (w szczególności numer rachunku bankowego lub adres pocztowy). W przypadku, jeśli uprawniony konsument nie wyrazi chęci telefonicznego przekazania informacji o numerze konta lub adresu, Spółka poinformuje o możliwości przesłania numeru konta lub adresu na adres bok@plus.pl. W przypadku niedysponowaniem przez Polkomtel numerem kontaktowym uprawnionych konsumentów lub braku kontaktu telefonicznego 4-tego dnia roboczego po wykonaniu pierwszego połączenia, Spółka poinformuje powyższą grupę konsumentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy rekompensaty drogą listowną (listem poleconym) oraz poprzez wiadomość e-mail.

W tym przypadku termin na poinformowanie Spółki o wyborze formy rekompensaty wyniesie 21 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez konsumenta pisma drogą listowną i/lub wiadomości e-mail. W celu dochowania terminu, konsument będzie mógł poinformować Spółkę (telefonicznie, e-mailowo lub pisemnie) o swoim wyborze.

Zwrot przyznanej kwoty rekompensaty na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres uprawnionego abonenta dokonany zostanie przez Spółkę w terminie 21 dni roboczych od dnia uzyskania informacji przez Polkomtel o numerze konta lub adresie.

[*

*)

W ocenie Prezesa Urzędu, zobowiązanie wskazane w pkt 1.2.5.-1.2.6. rozstrzygnięcia decyzji zapewni przysporzenie dla ogółu konsumentów dotkniętych działaniem przedsiębiorcy i usunie doznany przez konsumentów uszczerbek w ich interesach o wymiarze majątkowym.

Łączna kwota rekompensaty o której mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji wyniesie [*****], co stanowi równowartość podwojonej opłaty poniesionej przez konsumentów z tytułu skorzystania z usługi o podwyższonej opłacie z wykorzystaniem numerów 7218 lub/i 60228.

Treść zobowiązania w pkt 1.2.5.-1.2.6 rozstrzygnięcia decyzji pozostaje również w bezpośrednim związku z praktykami Spółki będącymi przedmiotem postępowania. Ponadto w ocenie Prezesa Urzędu, wypełnienie przez Spółkę zobowiązania w powyższym zakresie pozwoli na osiągnięcie głównych celów decyzji zobowiązującej, a mianowicie możliwie szybkiego i efektywnego załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

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

Terminem na wykonanie przez Spółkę zobowiązań o których mowa w pkt 1.2.1.-1.2.4 oraz



I.2.7 jest termin 1-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Terminem wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.5, tj. terminem przekazania rekompensaty dla abonentów Spółki jest termin 4-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zaś zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.6, tj. terminem przekazania rekompensaty dla byłych abonentów Spółki jest termin 5-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W pkt I.2.7 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Polkomtel również zobowiązanie do poinformowania na swojej stronie internetowej o wydanej decyzji, określając w ww. punkcie termin i zasady jego wykonania. Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej oraz informacje na dedykowanej podstronie mają za zadanie poinformować konsumentów o wydaniu i treści decyzji oraz wskazać, jakie działanie zostało zakwestionowane przez Prezesa Urzędu. Informacje zamieszczone na dedykowanej podstronie umożliwią konsumentom powzięcie informacji o możliwych formach rekompensaty.

W ocenie Prezesa Urzędu, nałożony na Spółkę ww. obowiązek zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych niebędących abonentami Spółki, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o praktykach stosowanych przez Spółkę. Publikacja oświadczenia o wskazanej powyżej treści wraz z odnośnikiem przekierowującym do treści wersji jawnej decyzji Prezesa Urzędu i utrzymanie jej przez okres 4 miesięcy, umożliwi zapoznanie się z jej treścią wszystkim uczestnikom rynku, zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom, co pozwoli na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jaka praktyka została zakwestionowana, ale także jakie motywy stoją za rozstrzygnięciem Prezesa Urzędu. Zapoznanie się z treścią oświadczenia jak również samą treścią decyzji pozwoli jej czytelnikom na powzięcie informacji o sposobności skorzystania z korzyści przewidzianych w ramach nałożonego na Spółkę zobowiązania oraz dokonanie ewentualnej weryfikacji obowiązków usunięcia trwających skutków naruszenia, których mogą być adresatami. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest świadczenie usług o podwyższonej opłacie stanowiących usługi telekomunikacyjne oraz warunki i zasady świadczenia tego rodzaju usług. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych zachowań muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

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 wykaże, 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. r.pr.
[*****]
Polkomtel sp. z o.o.
ul. Konstruktorska 4
02-673 Warszawa

2. a/a