



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

Bydgoszcz, dnia 27 sierpnia 2024 r.

Znak sprawy: RBG.610.5.23.PD

**DECYZJA nr RBG - 3/2024**

**informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]**

A. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 594), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że **UPC Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (której następcą prawnym jest obecnie P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie)** stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na nieuprawnionym żądaniu od konsumentów zapłaty abonamentu w podwyższonej wysokości w wyniku jednostronnego uruchomienia przez UPC Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie nowych produktów (świadczeń) w postaci zwiększenia liczby dostępnych kanałów telewizyjnych (w tym kanałów premium) lub uruchomienia usługi dostępu do sieci Internet o wyższej maksymalnej prędkości przesyłu danych, w sytuacji w której konsumenci (klienci UPC Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie) objęci wzrostem opłaty tych produktów (świadczeń) nie zamawiali, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 9 pkt 6 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845) i być sprzeczne z art. 5 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 594),

po zobowiązaniu się przez następcę prawnego UPC Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (**dalej: UPC**) tj. przez P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie do zaniechania stosowania ww. praktyki oraz podjęcia działań zmierzających do usunięcia jej skutków, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (**dalej: P4, Spółka, Przedsiębiorca**) obowiązek wykonania ww. zobowiązania w postaci:

- I. **zaprzestania pobierania abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022 r. na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”:**
  - 1) od konsumentów, którzy na dzień zaprzestania pobierania ww. części abonamentu nadal korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objęta podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, z wyłączeniem konsumentów, którzy w terminach określonych w pkt A.I.2) wyraźnie oświadczą, że chcą nadal korzystać ze



zwiększonej liczby kanałów telewizyjnych lub ze zwiększonej maksymalnej prędkości transmisji danych w zamian za ww. podwyższony abonament, a tym samym chcą pozostać na aktualnych warunkach umowy.

2) Zobowiązanie wymienione w pkt A.I.1), będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

a. P4 (następca prawny UPC) w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje uprawnionych konsumentów o możliwości wyrażenia przez nich we wskazanym terminie zgody na pozostawienie aktualnych warunków umowy, a w przypadku braku takiej zgody - o zaprzestaniu pobierania abonamentu w części wynikającej z podwyższenia w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU i powrotu do poprzednich warunków umowy oraz o przysporzeniu, o którym mowa w pkt A.II. i A.III. oraz - w przypadku konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV. - o zwrocie w ramach ponownego rozpatrzenia tych reklamacji:

- i. W przypadku posiadania przez P4 (następcy prawnego UPC) adresu e-mail i numeru telefonu konsumentów - w formie SMS i e-mail;
- ii. W przypadku posiadania przez P4 (następcy prawnego UPC) adresu e-mail albo numeru telefonu konsumentów - odpowiednio w formie SMS albo e-mail;
- iii. W przypadku nieposiadania przez P4 (następcy prawnego UPC) adresu e-mail ani numeru telefonu konsumentów - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres korespondencyjny
- iv. Za pośrednictwem serwisu internetowego Moje usługi (dalej jako: „Moje usługi”), w formie powiadomienia, tj. w module powiadomień umieszczonym na stronie głównej serwisu, który zwizualizowany jest znakiem dzwonka, gdzie w treści powiadomienia widoczna będzie część pierwszego akapitu tekstu, a pozostała treść po słowie „więcej”:

- SMS będzie miał treść:

*„Informacja nt. Twojej umowy”*

*„Na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dot. UPC (której następcą prawnym jest P4) i Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” przywracamy abonament w wysokości sprzed podwyżki na podstawie § 7 ust. 7 OWU oraz przywracamy poprzednie warunki umowne, tj. mniejszą ilość kanałów i/lub prędkość transmisji danych, chyba że wyrazisz zgodę na pozostawienie obecnych warunków umowy, odpowiadając TAK na SMSa lub kontaktując się z Obsługą Klienta Play w ciągu miesiąca od daty tej wiadomości. Brak wyrażenia zgody z Twojej strony będzie oznaczał powrót do poprzednich warunków umowy.*

*Ponadto, przysługuje Ci też rekompensata w związku z podwyższeniem abonamentu na podstawie § 7 ust. 7 OWU oraz zwrot z powodu negatywnie rozpatrzonej reklamacji.*

[Fragment od słowa „oraz [...]” będzie wysłany do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*W celu otrzymania rekompensaty i zwrotu nie musisz nic robić. Zostaną one zaliczone na poczet salda na Twoim koncie abonenckim.*

[Słowa „i zwrotu” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Aby otrzymać rekompensatę i zwrot na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą Klienta Play w ciągu miesiąca np. pisząc na czacie Play.*

[Słowa „i zwrotu” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Będziesz miał również możliwość zawarcia umowy na usługę internetu mobilnego za 0 zł przez 12 miesięcy (jeśli wyrazisz zgodę na pozostanie na obecnych warunkach umowy) albo 6 miesięcy (jeśli nie wyrazisz zgody na pozostanie na obecnych warunkach umowy).*

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Pozdrawiamy, Play”.*

- Powiadomienie w Moje usługi będzie miało treść:

*Decyzja UOKiK, wypełnij ankietę, jeśli chcesz pozostać na obecnych warunkach umowy*

*Na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dot. UPC (której następcą prawnym jest P4) i Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” przywracamy abonament w wysokości sprzed podwyżki na podstawie § 7 ust. 7 OWU oraz przywracamy poprzednie warunki umowne, tj. mniejszą ilość kanałów i/lub prędkość transmisji danych, chyba że wyrazisz zgodę na pozostawienie obecnych warunków umowy, np. poprzez formularz dostępny pod linkiem zamieszczonym pod treścią powiadomienia lub kontaktując się z Obsługą Klienta Play w ciągu miesiąca od daty tej wiadomości. [Tu pojawi się słowo „więcej”] Brak wyrażenia zgody z Twojej strony będzie oznaczał powrót do poprzednich warunków umowy.*

*Ponadto, przysługuje Ci też rekompensata w związku z podwyższeniem abonamentu na podstawie § 7 ust. 7 OWU oraz zwrot z powodu negatywnie rozpatrzonej reklamacji.*

[Fragment od słowa „oraz [...]” będzie wysłany do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*W celu otrzymania rekompensaty i zwrotu nie musisz nic robić. Zostaną one zaliczone na poczet salda na Twoim koncie abonenckim.*

[Słowa „i zwrotu” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Aby otrzymać rekompensatę i zwrot na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą Klienta Play w ciągu miesiąca od daty tej wiadomości np. pisząc na czacie Play.*

[Słowa „i zwrotu” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Będziesz miał również możliwość zawarcia umowy na usługę internetu mobilnego za 0 zł przez 12 miesięcy (jeśli wyrazisz zgodę na pozostanie na obecnych warunkach umowy) albo 6 miesięcy (jeśli nie wyrazisz zgody na pozostanie na obecnych warunkach umowy).*

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Link do formularza [...]*

- List i e-mail będą miały treść:

*„Decyzja UOKiK, wypełnij ankietę, jeśli chcesz pozostać na obecnych warunkach umowy”*

*„Dzień dobry*

*na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dot. UPC (której następcą prawnym jest P4) i w związku z podwyższeniem abonamentu w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU, przywracamy abonament w wysokości sprzed podwyżki na podstawie § 7 ust. 7 OWU oraz przywracamy poprzednie warunki umowne, tj. mniejszą ilość kanałów i/lub prędkość transmisji danych, chyba że wyrazisz zgodę na pozostawienie obecnej liczby kanałów telewizyjnych i/lub maksymalnej prędkości transmisji danych wraz z aktualnym abonamentem, np. poprzez formularz dostępny pod tym linkiem [...] lub kontaktując się z Obsługą Klienta Play w ciągu **45 dni** od daty nadania listu [dla listu] / **miesiąca** od daty wysłania wiadomości e-mail [dla e-mail]. Brak wyrażenia zgody będzie oznaczał obniżenie abonamentu o kwotę podwyżki wraz z obniżeniem parametrów usług, tj. powrót do poprzednich warunków umowy.*

*Przysługuje Ci też rekompensata w związku z podwyższeniem abonamentu na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” oraz zwrot z powodu negatywnie rozpatrzonej reklamacji.*

*[Fragment od słowa „oraz [...]” będzie wysłany do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]*

*W celu otrzymania rekompensaty i zwrotu nie musisz nic robić. Zostaną one zaliczone na poczet salda na Twoim koncie abonenckim.*

*[Słowa „i zwrotu” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]*

*Jeżeli chcesz otrzymać rekompensatę i zwrot przelewem na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą Klienta Play w ciągu **45 dni** od daty nadania listu [dla listu] / **miesiąca** od daty wysłania wiadomości e-mail [dla e-mail] np. dzwoniąc na infolinię pod numer 813 813 813.*

*[Słowa „i zwrot” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.].*

*Będziesz miał również możliwość zawarcia umowy na usługę internetu mobilnego za 0 zł przez 12 miesięcy (jeśli wyrazisz zgodę na pozostanie na obecnych warunkach umowy) albo 6 miesięcy (jeśli nie wyrazisz zgody na pozostanie na obecnych warunkach umowy).*

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Zapraszamy do kontaktu.*

*Pozdrawiamy, Play”.*

*a następnie*

- b. dla konsumentów, którzy nie wyrazili zgody na pozostawienie obecnych warunków umowy, P4 (następca prawny UPC) zaprzestanie pobierania części abonamentu, o którym mowa w pkt A.I.1) oraz przywróci poprzednie parametry usług/i od kolejnego okresu rozliczeniowego po upływie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.*

II. **dokonania przysporzenia konsumenckiego w postaci zwrotu zapłaconego abonamentu w części wynikającej z jego podwyższenia** na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”:

1) na rzecz konsumentów:

- a. którym w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022 r. UPC (której następcą prawnym jest P4) zmieniła jednostronnie warunki umowy na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” poprzez zwiększenie liczby kanałów telewizyjnych i/lub maksymalnej prędkości transmisji danych wraz z podwyższeniem opłaty abonamentowej,
- b. którzy zapłacili ww. podwyższony abonament za co najmniej jeden okres rozliczeniowy,
- c. nie otrzymali wcześniej od UPC (której następcą prawnym jest P4) zwrotu pełnej kwoty zapłaconego abonamentu w części wynikającej z ww. podwyższenia z jakiegokolwiek tytułu, w szczególności w związku z rezygnacją z ww. zmiany warunków umowy w okresie 6 miesięcy od jej wprowadzenia lub w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji,

w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji, **za nie więcej niż dziewięć okresów rozliczeniowych**, w których konsument zapłacił ww. podwyższony abonament.

2) Zobowiązanie wymienione w pkt A.II., w przypadku abonentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji są abonentami P4 (następcy prawnego UPC), którzy korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

- a. P4 (następca prawny UPC), w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje uprawnionych konsumentów o przyznaniu rekompensaty poprzez zwrot zapłaconego abonamentu w części wynikającej z podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, w wysokości określonej na podstawie pkt A.II.1) oraz
  - w przypadku konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.
  - o zwrocie w ramach ponownego rozpatrzenia tych reklamacji przy czym:
    - i. w stosunku do abonentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji, nadal korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objętą podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, nastąpi to wraz z informacją, o której mowa w punkcie A.I.2)a.,
    - ii. w stosunku do abonentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji są abonentami P4 (następcy prawnego UPC), którzy nadal korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, ale nie korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objętą podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, nastąpi to:
      - a) W przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail i numeru telefonu konsumentów - w formie SMS i e-mail;
      - b) W przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail albo numeru telefonu konsumentów - odpowiednio w formie SMS albo e-mail;

- c) W przypadku nieposiadania przez P4 adresu e-mail ani numeru telefonu konsumentów - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres korespondencyjny
- d) Za pośrednictwem serwisu internetowego Moje usługi (dalej jako: „Moje usługi”), w formie powiadomienia, tj. w module powiadomień umieszczonym na stronie głównej serwisu, który zwizualizowany jest znakiem dzwonka, gdzie w treści powiadomienia widoczna będzie część pierwszego akapitu tekstu, a pozostała treść po słowie „więcej”:

- SMS będzie miał treść:

*„Informacja nt. Twojej umowy”*

*„Na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dot. UPC (której następcą prawnym jest P4) i Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, przysługuje Ci rekompensata w związku z podwyższeniem abonamentu na podstawie § 7 ust. 7 OWU oraz zwrot z powodu negatywnie rozpatrzonej reklamacji.*

[Fragment od słowa „oraz [...]” będzie wysłany do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*W celu otrzymania rekompensaty i zwrotu nie musisz nic robić. Zostaną one zaliczone na poczet salda na Twoim koncie abonenckim.*

[Słowa „i zwrotu” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Aby otrzymać rekompensatę i zwrot na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą Klienta Play w ciągu miesiąca np. pisząc na czacie Play.*

[Słowa „i zwrot” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl).

*Pozdrawiamy, Play”.*

- Powiadomienie w Moje usługi będzie miało treść:

*Informacja nt. Twojej umowy*

*Na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dot. UPC (której następcą prawnym jest P4) i Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, przysługuje Ci rekompensata w związku z podwyższeniem abonamentu na podstawie § 7 ust. 7 OWU oraz zwrot z powodu negatywnie rozpatrzonej reklamacji.*

**[Tu pojawi się słowo „więcej”]**

[Fragment od słowa „oraz [...]” będzie wysłany do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*W celu otrzymania rekompensaty i zwrotu nie musisz nic robić. Zostaną one zaliczone na poczet salda na Twoim koncie abonenckim.*

[Słowa „i zwrotu” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Aby otrzymać rekompensatę i zwrot na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą Klienta Play w ciągu miesiąca np. pisząc na czacie Play.*

[Słowa „i zwrot” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl)*

- List i e-mail będą miały treść:

*„Decyzja UOKiK”*

*„Dzień dobry  
na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dot. UPC (której następcą prawnym jest P4) i w związku z podwyższeniem abonamentu w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU, przysługuje Ci rekompensata w związku z podwyższeniem abonamentu w ramach Programu oraz zwrot z powodu negatywnie rozpatrzonej reklamacji.*

[Fragment od słowa „oraz [...]” będzie wysłany do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*W celu otrzymania rekompensaty i zwrotu nie musisz nic robić. Zostaną one zaliczone na poczet salda na Twoim koncie abonenckim.*

[Słowa „i zwrotu” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Jeżeli chcesz otrzymać rekompensatę i zwrot przelewem na rachunek bankowy, skontaktuj się z Obsługą Klienta Play w ciągu 45 dni od daty nadania listu [dla listu] / miesiąca od daty wysłania wiadomości e-mail [dla e-mail] np. dzwoniąc na infolinię pod numer 813 813 813.*

[Słowa „i zwrot” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl).  
Pozdrawiamy, Play”.*

a następnie

- b. P4 (następca prawny UPC) zwróci środki w wysokości określonej na podstawie pkt A.II.1) poprzez uznanie konta abonenckiego konsumenta w terminie 5 miesięcy i 15 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji

- c. Jeżeli konsument wystąpi w terminach wskazanych w pkt. A.I.2)a. lub A.II.2)a. z kompletnym wnioskiem (tj. zawierającym wskazane przez P4 dane) dot. przekazania zwrotu nadwyżki na koncie abonenckim na konto bankowe, P4 (następca prawny UPC) dokona zwrotu przedmiotowej kwoty zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 5 miesięcy i 15 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.
- 3) Zobowiązanie wymienione w pkt A.II., w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji nie korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:
- a. P4 (następca prawny UPC) w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje konsumentów o przyznaniu rekompensaty poprzez zwrot zapłaconego abonamentu w części wynikającej z podwyższenia w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w wysokości określonej na podstawie pkt A.II.1) oraz - w przypadku konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV. - o zwrocie w ramach ponownego rozpatrzenia tych reklamacji:
- W przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail i numeru telefonu konsumentów - w formie SMS i e-mail;
  - W przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail albo numeru telefonu konsumentów - odpowiednio w formie SMS albo e-mail;
  - W przypadku nieposiadania przez P4 adresu e-mail ani numeru telefonu konsumentów - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres korespondencyjny

- SMS będzie miał treść:

*„Decyzja UOKiK”*

*„Na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dot. UPC (której następcą prawnym jest P4) i Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, przysługuje Ci rekompensata w związku z podwyższeniem abonamentu na podstawie § 7 ust. 7 OWU oraz zwrot z powodu negatywnie rozpatrzonej reklamacji.*

[Fragment od słowa „oraz [...]” będzie wysłany do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Skontaktuj się z Obsługą Klienta Play w ciągu miesiąca od daty tej wiadomości abyśmy mogli wypłacić Ci ww. rekompensatę i zwrot na rachunek bankowy lub zaliczyć na poczet salda na Twoim koncie abonenckim. Możesz to zrobić np. pisząc na czacie Play.*

[Słowa „i zwrot” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl).*

*Pozdrawiamy, Play”.*

- List i e-mail będą miały treść:

*„Decyzja UOKiK”*

*„Dzień dobry*

*na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dot. UPC (której następcą prawnym jest P4) i w związku z podwyższeniem abonamentu w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU, przysługuje Ci rekompensata w związku z podwyższeniem abonamentu w ramach Programu oraz zwrot z powodu negatywnie rozpatrzonej reklamacji.*

[Fragment od słowa „oraz [...]” będzie wysłany do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Prosimy o kontakt z Obsługą Klienta Play w ciągu **45 dni** od daty nadania listu [dla listu] / **miesiąca** od daty wysłania wiadomości e-mail [dla e-mail] abyśmy mogli wypłacić Ci ww. rekompensatę i zwrot na rachunek bankowy lub zaliczyć na poczet salda na Twoim koncie abonenckim. Możesz to zrobić np. dzwoniąc na infolinię pod numer 813 813 813.*

[Słowa „i zwrot” będą wysłane do konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV.]

*Więcej informacji na [www.play.pl](http://www.play.pl).  
Pozdrawiamy, Play”.*

a następnie

- b. P4 (następca prawny UPC) zwróci środki w wysokości określonej zgodnie z pkt A.II.1) po złożeniu przez uprawnionego, w terminach wskazanych w pkt A.II.3)a. kompletnego wniosku (tj. zawierającego wskazane przez P4 dane), poprzez przelew na konto bankowe lub poprzez uznanie konta abonenckiego uprawnionego, w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

**III. dokonania przysporzenia konsumenckiego na rzecz konsumentów w postaci możliwości zawarcia jednej umowy na czas nieokreślony na usługę internetu mobilnego z limitem pełnej prędkości wynoszącym 150 GB miesięcznie, tj.:**

- 1) z abonamentem 0 zł przez pierwszy niepełny i 12 kolejnych pełnych okresów rozliczeniowych, na rzecz konsumentów, którzy wyrazili zgodę na pozostawienie obecnych warunków umowy w terminach określonych w punkcie A.I.2)a. Zobowiązanie to będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:
  - a. P4 (następca prawny UPC), wraz z informacją, o której mowa w punkcie A.I.2)a., w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji, poinformuje uprawnionych abonentów o możliwości zawarcia ww. umowy.
  - b. Uprawnieni abonenci będą mogli zawrzeć ww. umowę po wyrażeniu zgody na pozostawienie obecnych warunków umowy, nie później niż w ciągu 5 miesięcy i 15 od uprawomocnienia się niniejszej Decyzji

albo

- 2) z abonamentem 0 zł przez pierwszy niepełny i 6 kolejnych pełnych okresów rozliczeniowych, na rzecz konsumentów, którzy nie wyrazili zgody na pozostawienie obecnych warunków w terminach określonych w punkcie A.I.2)a. Zobowiązanie to będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:
  - a. P4 (następca prawny UPC), wraz z informacją, o której mowa w punkcie A.I.2)a., w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się

niniejszej Decyzji, poinformuje uprawnionych abonentów o możliwości zawarcia ww. umowy.

- b. Uprawnieni abonenci będą mogli zawrzeć ww. umowę po upływie terminów na wyrażenie zgody na obecne warunki umowy wskazanych w punkcie A.I.2)a., ale nie później niż w ciągu 5 miesięcy i 15 dni od uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

**IV. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów, które spełniają wszystkie poniższe warunki:**

- 1) dotyczą żądania zwrócenia zapłaconego abonamentu w podwyższonej wysokości w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU,
- 2) wpłynęły do UPC lub P4 (następcy prawnego UPC) w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do dnia wydania niniejszej Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- 3) zostały złożone w terminie 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury na kwotę obejmującą opłatę abonamentową podwyższoną zgodnie z punktem A.IV.1),
- 4) zostały rozpatrzone przez UPC lub P4 (następcy prawnego UPC) negatywnie lub częściowo negatywnie (tj. gdy w ramach rozpoznanej reklamacji konsumentowi nie zwrócono zapłaconego abonamentu w części wynikającej z tego podwyższenia, zgodnie z jego żądaniem zawartym w reklamacji) do dnia wydania niniejszej Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

- 5) Zobowiązanie wymienione w pkt A.IV., w przypadku abonentów nadal korzystających na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji, z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

- a. P4 (następca prawny UPC) w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje uprawnionych konsumentów wraz z informacją, o której mowa w punkcie A.I.2)a. lub A.II.2)a. o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji poprzez zwrot zapłaconego abonamentu w wysokości określonej na podstawie pkt A.IV.4)

a następnie:

- b. P4 (następca prawny UPC) zwróci środki w wysokości określonej na podstawie pkt A.IV.4) poprzez uznanie konta abonenckiego konsumenta w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji,
  - c. Jeżeli konsument wystąpi z wnioskiem przekazania zwrotu ww. kwoty na koncie abonenckim na konto bankowe, P4 (następca prawny UPC) po złożeniu przez uprawnionego kompletnego wniosku (tj. zawierającego wskazane przez P4 dane), dokona zwrotu przedmiotowej kwoty zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.
- 6) Zobowiązanie wymienione w pkt A.IV., w przypadku abonentów nie korzystających, na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji, z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:
    - a. P4 (następca prawny UPC) w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje uprawnionych konsumentów wraz

z informacją o której mowa w pkt A.II.3)a. o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji poprzez zwrot zapłaconego abonamentu w wysokości określonej na podstawie pkt A.IV.4)

a następnie

- b. P4 (następca prawny UPC) zwróci środki w wysokości określonej na podstawie pkt A.IV.4) niniejszej Decyzji, po złożeniu przez uprawnionego kompletnego wniosku (tj. zawierającego wskazane przez P4 dane), poprzez: przelew przedmiotowej kwoty na konto bankowe lub uznanie konta abonenckiego, w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

**V. Opublikuje na stronie internetowej P4 (następcy prawnego UPC) (na dzień wydania niniejszej Decyzji mieszczącej się pod adresem [www.play.pl](http://www.play.pl)), na koszt P4, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji Prezesa UOKiK, komunikatu o treści (dalej jako: „Komunikat”):**

*„Decyzja Prezesa UOKiK nr [...] w sprawie podwyżek abonamentu w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” UPC Polska sp. z o.o. Więcej”,*

*odsyłającego do podstrony zawierającej informację o treści zobowiązania (dalej jako: „Oświadczenie”), a także hipertączę (link) do Decyzji Prezesa UOKiK w wersji jawnej, o następującej treści:*

*„P4 sp. z o.o. informuje, że Prezes UOKiK w dniu [data] wydał decyzję zobowiązującą, która dotyczy programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, w ramach którego UPC Polska sp. z o.o. (której następcą prawnym jest P4 sp. z o.o.) dokonywała jednostronnych podwyżek abonamentu.*

*Prezes UOKiK w swojej decyzji uznał za uprawdopodobnione, że żądanie od konsumentów zapłaty abonamentu w jednostronnie podwyższonej wysokości i zwiększenie im liczby dostępnych kanałów telewizyjnych (w tym kanałów premium) i/lub maksymalnej prędkości danych, w sytuacji w której konsumenci objęci wzrostem opłaty tych produktów (świadczeń) nie zamawiali, może naruszać art. 9 pkt 6 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i art. 5 ust. 1 i 2 ustawy o prawach konsumenta oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.*

*Konsumentom nadal korzystającym na dzień realizacji zobowiązania z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objęta podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, przysługuje możliwość wyrażenia woli pozostawienia obecnych parametrów usług wraz z ich ceną w terminie miesiąca od otrzymania wiadomości SMS, powiadomienia w Moje usługi lub e-mail albo w terminie 45 dni od daty nadania listu. Brak wyrażenia zgody będzie oznaczał powrót do poprzednich parametrów usług oraz obniżenie abonamentu o kwotę podwyżki. Konsumenti mogą wyrazić zgodę na pozostawienie obecnych warunków np. poprzez formularz dostępny pod tym linkiem [...].*

*Od konsumentów nadal korzystających na dzień realizacji zobowiązania z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objęta podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, w przypadku gdy nie wyrażą zgody na pozostanie na obecnych warunkach umowy Spółka zaprzestanie pobierania abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU przywracając poprzednie parametry usług.*

Ww. konsumenci będą mogli również zawrzeć jedną umowę na czas nieokreślony na usługę internetu mobilnego z limitem pełnej prędkości wynoszącym 150 GB miesięcznie, z abonamentem 0 zł przez pierwszy niepełny i 12 (dla tych konsumentów, którzy wyrażą zgodę na pozostanie na obecnych warunkach umowy) albo 6 (dla tych konsumentów, którzy nie wyrażą zgody na pozostanie na obecnych warunkach umowy) kolejnych pełnych okresów rozliczeniowych.

Konsumentom, którzy zapłacili podwyższony abonament w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, na podstawie § 7 ust. 7 OWU, przysługuje rekompensata w wysokości zapłaconego abonamentu w części wynikającej z tego podwyższenia za nie więcej niż dziewięć okresów rozliczeniowych.

Konsumentom, których reklamacje dotyczące zwrócenia zapłaconego abonamentu w podwyższonej wysokości na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, zostały rozpatrzone negatywnie lub częściowo negatywnie, otrzymają zwrot zapłaconego abonamentu w części wynikającej z tego podwyższenia, zgodnie z żądaniem zawartym w reklamacji.

Uprawnieni do zwrotu środków abonenci, którzy na dzień uprawomocnienia decyzji korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, otrzymają zwrot środków na konto abonenckie lub na rachunek bankowy, jeśli wyrażą taką wolę. Osoby te będą otrzymywały SMS, powiadomienie w Moje usługi, e-mail albo list z informacją o przysługującym im zwrocie i dla tych, którzy są uprawnieni o możliwości zawarcia umowy na internet mobilny.

Pozostali konsumenci, którzy na dzień uprawomocnienia się decyzji nie korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, otrzymają zwrot środków poprzez uznanie konta abonenckiego lub na rachunek bankowy wskazany przez nich we wniosku w odpowiedzi na informację o ww. zwrocie. Osoby te otrzymają te informacje w formie SMS i e-maila albo listu.

Szczegóły dotyczące podjętego przez Spółkę zobowiązania oraz dedykowane bezpośrednio konsumentom korzyści określono w decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dostępnej na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”.

W następujący sposób:

- a. Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny [www.play.pl](http://www.play.pl), bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była skrócona treść informacji: „Decyzja Prezesa UOKiK nr [...] w sprawie podwyżek abonamentu w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” UPC Polska sp. z o.o. Więcej” z hiperlinkiem przekierowującym do Oświadczenia obejmującego sformułowanie „Więcej”, z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy Spółka będzie zobowiązana do publikacji na swojej stronie internetowej oświadczenia, o którym mowa w punkcie III.7 decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-10/2019. Komunikat na podstawie niniejszej decyzji może zostać opublikowany w dowolnym miejscu głównej strony internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl), z zastrzeżeniem, że Komunikat będzie mógł być opublikowany w ten sposób tylko w okresie kumulacji jego publikacji z obowiązkiem publikacji oświadczenia, o którym mowa w punkcie III.7 decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-10/2019,
- b. W przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczna będzie informacja o treści skróconej: „Decyzja UOKiK nr [...]. Więcej”, z hipertącem prowadzącym do Oświadczenia obejmującego sformułowanie „Więcej”,
- c. Oświadczenie zostanie sformułowane ciemną czcionką (16 px, w wersji mobilnej 12 px), standardowo używaną przez P4 w ramach strony internetowej, na białym tle na podstronie internetowej w domenie [play.pl](http://play.pl) i każdej domenie P4 zastępującej ww.

domenę w przyszłości, Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu co najmniej 24 px dla wersji standardowej i 12 px dla wersji mobilnej z każdej strony,

- d. Komunikat zostanie sformułowany ciemną czcionką (16 px, w wersji mobilnej 12 px), standardowo używaną przez P4 w ramach strony internetowej, na białym tle na stronie [www. play.pl](http://www.play.pl) w górnej części strony głównej wymienionej wyżej domeny i na każdej innej stronie internetowej P4 zastępującej ww. strony w przyszłości. Komunikat ma być widoczny przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu co najmniej 24 px dla wersji standardowej i 12 px dla wersji mobilnej z każdej strony,
- e. w przypadku zmiany nazwy P4, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem P4 lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

Oświadczenie i Komunikat będą dostępne na stronie internetowej P4 przez okres 3 miesięcy od daty ich publikacji.

**VI. Opublikowania w mediach społecznościowych P4 (tj. Facebook, Instagram oraz X (dawniej Twitter)), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji Prezesa UOKiK, komunikatu o treści (dalej jako: „Komunikaty w social mediach”):**

Na platformie Facebook Komunikat w social mediach będzie miał następującą treść:

„Hej! Jeśli jesteś Klientem byłego UPC, mamy dla Ciebie kilka informacji dotyczących programu „Więcej korzyści dla Ciebie”

Jeżeli z niego skorzystałeś na podstawie § 7 ust. 7 OWU, informujemy, że w związku z decyzją Prezesa UOKiK nr RBG-.../2024 możesz wyrazić zgodę na pozostanie na obecnych warunkach umowy. Jeśli tego nie zrobisz, to zgodnie z decyzją obniżymy Ci cenę abonamentu i przywrócimy warunki świadczenia usług sprzed podwyżki (tj. obniżymy prędkość internetu i/lub zmniejszymy liczbę kanałów tv). Dodatkowo, jeżeli zapłaciłeś za minimum miesiąc wyższy abonament w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, przysługuje Ci rekompensata. A jeśli wyrazisz zgodę na pozostanie na obecnych warunkach umowy, możesz zawrzeć umowę na internet mobilny z limitem 150 GB miesięcznie za 0 zł przez 12 miesięcy.

Sprawdź, co Ci przysługuje  [www.play.pl](http://www.play.pl) oraz tu  [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) [linki będą kierować do strony z Decyzją]

Na platformie X (dawniej Twitter) komunikat w social mediach będzie miał następującą treść:

„Kliencie byłego UPC, informujemy, że Prezes UOKiK wydał decyzję nr RBG-.../2024 dotyczącą Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”. Jeśli z niego skorzystałeś, sprawdź, co Ci przysługuje  [www.play.pl](http://www.play.pl) [link będzie kierować do strony z Decyzją]

Na platformie Instagram komunikat w formie Instagram Story będzie miał następującą treść:

*„Kliencie byłego UPC informujemy, że Prezes UOKiK wydał decyzję nr RBG-.../2024 dotyczącą Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”. Jeśli z niego skorzystałeś, sprawdź, co Ci przysługuje ➦ [www.play.pl](http://www.play.pl) [link będzie kierować do strony z Decyzją]*

w następujący sposób:

- a. Komunikaty w social mediach będą zamieszczone jako post na prowadzonym przez P4 profilu w social mediach:
  - i. na platformie Facebook pod linkiem: <https://www.facebook.com/Play>
  - ii. na platformie X (dawniej Twitter) pod linkiem: [https://x.com/Play\\_Polska](https://x.com/Play_Polska)
- b. Komunikat na platformie Instagram jako Instagram story pod linkiem: [https://www.instagram.com/play\\_polska/](https://www.instagram.com/play_polska/)
- c. Komunikaty w social mediach zostaną sformułowane zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki Play lub UPC tj. post o niniejszej Decyzji Prezesa UOKiK będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości i bez możliwości zablokowania funkcji zamieszczania komentarzy pod postem.
- d. W przypadku zmiany profilu w social mediach P4 na wymienionych platformach niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili funkcjonujących w czasie zamieszczenia przedmiotowych Komunikatów w ww. social mediach pozostających pod kontrolą P4.
- e. W przypadku zmiany nazwy P4, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem P4 lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

Komunikaty w social mediach będą dostępne na wymienionych wyżej platformach przez okres 3 miesięcy od daty ich publikacji z wyjątkiem Komunikatu Instagram story, który będzie dostępny przez 24 godziny.

**B. 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 2024 r. poz. 594), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że UPC Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (której następcą prawnym jest P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie) stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, opisane w pkt A.I. rozstrzygnięcia niniejszej Decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (następcę prawnego UPC Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie)** obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt A.I. rozstrzygnięcia niniejszej Decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

1. dowodów na liczbę konsumentów, do których została przez Spółkę wysłana informacja, o której mowa w punkcie A.I.2) niniejszej Decyzji z podziałem na liczbę SMS-ów, liczbę wiadomości e-mail, liczbę zwykłych listów oraz liczbę powiadomień za pośrednictwem serwisu internetowego Moje usługi;
2. wydruku przykładowych SMS-ów wysłanych przez Spółkę do konsumentów, przykładowych wiadomości e-mail wysłanych do konsumenta, przykładowych listów wysłanych do konsumentów i przykładowego powiadomienia za pośrednictwem serwisu internetowego Moje usługi, o których mowa w pkt A.I.2) niniejszej Decyzji, w każdej z wersji;

3. liczby konsumentów, wobec których Spółka zaprzestała pobierania abonamentu jednostronnie podwyższonego, gdyż konsumenci Ci w terminach określonych w pkt A.I.2) niniejszej Decyzji nie oświadczyli, że chcą nadal korzystać ze zwiększonej liczby kanałów telewizyjnych lub ze zwiększonej maksymalnej prędkości transmisji danych w zamian za ww. podwyższony abonament, a tym samym nie chcą korzystać z aktualnych warunków umowy;
4. liczby konsumentów, wobec których Spółka nie zaprzestała pobierania abonamentu jednostronnie podwyższonego, gdyż konsumenci Ci w terminach określonych w pkt A.I.2) niniejszej Decyzji wyraźnie oświadczyli, że chcą nadal korzystać ze zwiększonej liczby kanałów telewizyjnych lub ze zwiększonej maksymalnej prędkości transmisji danych w zamian za ww. podwyższony abonament, a tym samym chcą pozostać na aktualnych warunkach umowy.
5. dowodów na liczbę konsumentów, do których została przez Spółkę wysłana informacja, o której mowa w punkcie A.II.2) niniejszej Decyzji z podziałem na liczbę SMS-ów, liczbę wiadomości e-mail, liczbę zwykłych listów oraz liczbę powiadomień za pośrednictwem serwisu internetowego Moje usługi;
6. wydruku przykładowego SMS-a wysłanego przez Spółkę do konsumenta, przykładowej wiadomości e-mail wysłanej do konsumenta, przykładowego listu wysłanego do konsumenta i przykładowego powiadomienia za pośrednictwem serwisu internetowego Moje usługi, o których mowa w pkt A.II.2) niniejszej Decyzji;
7. liczby konsumentów, wobec których Spółka dokonała zwrotu zapłaconego abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022 r., o którym to zwrocie mowa w pkt A.II.2) niniejszej Decyzji;
8. dowodów na liczbę konsumentów, do których została przez Spółkę wysłana informacja, o której mowa w punkcie A.II.3) niniejszej Decyzji z podziałem na liczbę SMS-ów, liczbę wiadomości e-mail, liczbę zwykłych listów;
9. wydruku przykładowego SMS-a wysłanego przez Spółkę do konsumenta, przykładowej wiadomości e-mail wysłanej do konsumenta i przykładowego listu wysłanego do konsumenta, o których mowa w pkt A.II.3) niniejszej Decyzji;
10. liczby konsumentów, wobec których Spółka dokonała zwrotu zapłaconego abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022 r., o którym to zwrocie mowa w pkt A.II.3) niniejszej Decyzji;
11. ogólnej sumy środków pieniężnych stanowiących abonament w części, jaka wynikała z jego podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022 r. zwróconych przez Spółkę na rzecz konsumentów w ramach pkt A.II. niniejszej Decyzji;
12. procentowej wartości środków pieniężnych, o których mowa w pkt 11. powyżej, która została zwrócona przez Spółkę na konto abonenckie konsumenta oraz procentowej wartości tych środków zwróconych na rachunek bankowy konsumenta;
13. liczby konsumentów, która skorzystała z oferty zawarcia umowy na czas nieokreślony na usługę internetu mobilnego z limitem pełnej prędkości wynoszącym 150 GB miesięcznie oddzielnie w opcji wskazanej w punkcie A.III.1) i A.III.2) niniejszej Decyzji;
14. liczby konsumentów, których reklamacje zostały ponownie rozpatrzone w sposób pozytywny zgodnie z pkt A.IV. niniejszej Decyzji;
15. sumy środków pieniężnych zwróconych na rzecz konsumentów, których reklamacje zostały ponownie rozpatrzone w sposób pozytywny;
16. zrzutów ekranu ze strony internetowej, na której umieszczono komunikat i oświadczenie, o których mowa w pkt A.V. niniejszej Decyzji z pierwszego dnia, z 45

dnia i z ostatniego dnia publikacji komunikatu i oświadczenia. Zrzuty ekranu winny zawierać datę, w której zostały wykonane;

17. zrzutów ekranu ze platform Facebook i X, na których umieszczono komunikat, o którym mowa w pkt A.VI. niniejszej Decyzji z pierwszego dnia, z 45 dnia i z ostatniego dnia publikacji komunikatu. Zrzuty ekranu winny zawierać datę, w której zostały wykonane;
18. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt A.I. niniejszej Decyzji, tj. 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 pocztowe, koszty osobowe itp.);
19. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt A.II. niniejszej Decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentom poszczególnych środków oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty pocztowe, koszty osobowe itp.);
20. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt A.III. niniejszej Decyzji, tj. 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 pocztowe, koszty osobowe itp.);
21. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt A.IV. niniejszej Decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentom poszczególnych środków oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty pocztowe, koszty osobowe itp.);
22. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt A.V. niniejszej Decyzji, tj. 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 pocztowe, koszty osobowe itp.);
23. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt A.VI. niniejszej Decyzji, tj. 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 pocztowe, koszty osobowe itp.);
24. informacji, czy Spółka otrzymała reklamacje od konsumentów dotyczące wykonania zobowiązań, o którym mowa w pkt A.I.-VI. niniejszej Decyzji. Jeśli tak, należy wskazać ich liczbę i główne kategorie zgłaszanych problemów oraz sposób ich rozstrzygnięcia.

- w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

## Uzasadnienie

W dniu 3 marca 2022 r. - postanowieniem Nr RBG-10/2022 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK, organ ochrony konsumentów**) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań dotyczących świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym wprowadzania zmian warunków umów zawartych z konsumentami, podejmowanych przez UPC Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie nastąpiło naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (dalej również: **Postępowanie Wyjaśniające**).

W toku tego postępowania Prezes UOKiK, wezwał UPC do przedstawienia zasad na jakich odbywało się wprowadzenie zmian warunków obowiązujących umów zawartych z konsumentami, w szczególności zmian cen abonamentu. Po zapoznaniu się z materiałem dowodowym zebrany w toku Postępowania Wyjaśniającego, Prezes UOKiK uznał, że zachodzi uzasadnione podejrzenie stosowania przez UPC praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisaną w sentencji niniejszej decyzji.

Z uwagi na powyższe w dniu 2 sierpnia 2023r. postanowieniem nr RBG-42/2023 (dalej: **Postanowienie**) organ ochrony konsumentów wszczął postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez UPC. Ponadto, pismem z tego samego dnia Prezes UOKiK wezwał UPC do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w Postanowieniu.

W pismach z dnia 28 sierpnia i 3 października 2023 r. Spółka ustosunkowała się do przedstawionych zarzutów, wskazując przy tym, że nie zgadza się z postawionym zarzutem, nie podziela oceny prawnej Prezesa UOKiK przedstawionej w Postanowieniu oraz przedstawiła polemikę ze stanowiskiem Prezesa Urzędu. Ponadto, Spółka poinformowała, iż w dniu 31 sierpnia 2023r. nastąpiło połączenie UPC z P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jako spółką przejmującą poprzez przeniesienie całego majątku spółki UPC na P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.

W toku postępowania Prezes UOKiK przeprowadził kilka spotkań on-line z pełnomocnikami UPC. W trakcie pierwszego takiego spotkania - 28 sierpnia 2023r. przedstawiciele UPC zgłosili zamiar złożenia propozycji zobowiązania w sprawie. Pierwsza propozycja została przedstawiona w dniu 15 września 2023r. w trybie roboczym. Następne robocze propozycje były składane przez Spółkę w dniach 6 października, 29 grudnia 2023r. i 3 lutego 2024r.

Przedmiotem spotkań on-line, które miały miejsce w dniach 21 września, 17 października, 16 listopada, 23 listopada 2023r., oraz 23 stycznia 2024r. było omówienie uwag Prezesa UOKiK, co do propozycji Spółki i omówienie kolejnych poprawek, jakie były wprowadzane do pierwszej propozycji zobowiązania na skutek uwag Prezesa UOKiK. W wyniku ww. spotkań Spółka złożyła ostateczną propozycję zobowiązania w piśmie z dnia 20 lutego 2024r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 13 sierpnia 2024r.). Pełnomocnik przedsiębiorcy pismem z dnia 21 sierpnia 2024 r. poinformował, iż nie będzie zapoznawał się z aktami sprawy i przedstawiał ostatecznego stanowiska w sprawie.

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:**

UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie prowadziła działalność telekomunikacyjną i była zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych

pod numerem 111. Przedsiębiorca był wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000273136. Do przedmiotu działalności telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy należały głównie działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej, działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej oraz działalność w zakresie pozostałej telekomunikacji.

UPC, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami posługiwała się wzorcami umów m.in. OWU oraz *Regulamin świadczenia usług przez UPC Polska Sp. z o.o.* (dalej: **Regulamin**).

UPC informowała, iż dostarczała internet o prędkości do 1 Gb/s. Z produktów UPC korzystało niemal 1,6 miliona klientów. W zasięgu szerokopasmowych sieci UPC znajdowało się ponad 4,2 mln gospodarstw domowych, w ponad 150 miejscowościach w Polsce.<sup>1</sup>

W dniu 31 sierpnia 2023r. na mocy postanowienia Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Warszawie nastąpiło połączenie UPC z P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jako spółką przejmującą. Połączenie nastąpiło w trybie art. 492 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2024 r. poz. 18) poprzez przeniesienie całego majątku spółki UPC na P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, w związku z czym P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie wstąpiła we wszystkie prawa i obowiązki UPC.

P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie wpisana jest do rejestru KRS pod numerem 0000217207. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej, działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej oraz działalność w zakresie telekomunikacji satelitarnej.

W ramach swojej działalności P4 oferuje konsumentom zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przedsiębiorca prowadzi również sprzedaż urządzeń telekomunikacyjnych (telefonów, modemów internetowych i innych), które są nabywane przez konsumentów w modelu niezwiązanym z zawieranymi umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w oparciu o cennik bazowy urządzeń), jak również w powiązaniu z zawieranymi umowami tego rodzaju.

\*\*\*

W toku Postępowania Wyjaśniającego ustalono, że UPC od 1 lutego 2019 r. do 1 kwietnia 2022r. w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” („More Value For You”) 17 razy uruchomiła określonym grupom konsumentów nowe produkty (świadczenia) tj. aktywowała dodatkowe kanały telewizyjne lub zwiększyła prędkość przesyłu danych podnosząc jednocześnie opłaty za świadczone usługi.

Program „Więcej korzyści dla Ciebie” został zainicjowany w grudniu 2018 r. Wówczas została skierowana do konsumentów korespondencja w sprawie uruchomienia nowych produktów (usług) wraz ze zmianą ceny abonamentu, a pierwsze uruchomienie nowych produktów wraz z podwyższeniem ceny abonamentu miało miejsce 1 lutego 2019 r. Ostatnie działania UPC w tym zakresie w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” miały miejsce w dniu 1 kwietnia 2022 r. Po tej dacie, wg. informacji zgromadzonych w toku Postępowania nie było kontynuacji tego programu.

UPC wyjaśniła, iż ww. działania w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” dotyczyły abonentów mających umowy zawarte na czas nieoznaczony (tj. umowy na czas

---

<sup>1</sup> <http://media.upc.pl/24889-poznaj-upc>

nieoznaczony już po upływie okresu zobowiązania lub umowy na czas nieoznaczony bez okresu zobowiązania).

Po poinformowaniu konsumentów o planowanym wprowadzeniu nowego produktu (świadczenia) i podwyższeniu ceny abonamentu konsumenci mieli możliwość wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony. Niezależnie jednak od uprawnienia do wypowiedzenia umowy w związku z ww. zmianami<sup>2</sup>, konsumenci mogli jeszcze skorzystać z następujących opcji w zakresie pozostania na warunkach sprzed zmiany:

a) w przypadku braku zgody konsumenta na zmianę i chęci powrotu do poprzednich produktów i wysokości abonamentu - istniała możliwość zgłoszenia przez konsumenta rezygnacji z tych zmian, przed ich wprowadzeniem;

b) możliwość korzystania przez konsumenta z nowych produktów (świadczeń) wraz z podwyższoną ceną abonamentu przez okres 6 miesięcy od wprowadzenia zmiany - istniała możliwość zwrotu różnicy w abonamencie począwszy od daty wprowadzenia zmiany jeżeli konsument w tym okresie nie zdecydował się na pozostanie przy zmienionych warunkach;

c) począwszy od zmiany z dnia 1 kwietnia 2021 r. (zmiana nr 12 z tabeli poniżej) konsument miał możliwość ustawienia przypomnienia o upływie ww. 6 miesięcznego okresu, w trakcie którego może zrezygnować z nowych produktów i wrócić do poprzedniej ceny abonamentu;

d) począwszy od zmiany z dnia 1 kwietnia 2021 r. (zmiana nr 12 z tabeli poniżej) na pierwszej fakturze uwzględniającej podwyższoną cenę abonamentu, UPC przypominała przyczynę wyższej opłaty abonamentowej, odsyłając do korespondencji wysłanej w tej sprawie do konsumenta oraz informując o możliwości ustawienia przypomnienia, o którym mowa w pkt c) powyżej.

Przykład informacji na fakturze przedstawia się następująco:

*„Kwota na Twoim rachunku Jest inna niż zwykle? To dlatego, że korzystasz z programu „Więcej korzyści dla Ciebie”. Jest to program dla naszych wybranych Klientów, o którym pisaliśmy do Ciebie pod koniec lutego. Otrzymałeś od nas ulepszone usługi i do 30.09.2021 możesz podjąć decyzję, czy chcesz mieć je na dłużej. Wyślemy do Ciebie w czerwcu przypomnienie, jeśli dasz nam znać na [www.upc.pl/zmiana-uslugi/przypomnienie](http://www.upc.pl/zmiana-uslugi/przypomnienie)”.*

Ponadto, od zmiany z dnia 1 kwietnia 2022 r. brak było konieczności restartu modemów przez abonenta w celu skorzystania z produktu dostępu do internetu o wyższej prędkości przesyłu danych. W przypadku wcześniejszych zmian, aby modem konsumenta przestawił się na nową, wyższą prędkość przesyłu danych konieczne było wyłączenie i ponowne uruchomienie urządzenia przez konsumenta.

UPC w dniach wskazanych w poniższej tabeli występowała do konsumentów z informacją o uruchomieniu nowych produktów (świadczeń) i podwyższeniu przez Przedsiębiorcę ceny abonamentu.

| L.p. | Uruchomienie nowych produktów                             | Termin wysłania informacji o nowych produktach | Formy doręczenia konsumentom informacji o nowych produktach |
|------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1    | Więcej korzyści dla Ciebie - zmiana nr 1 od 1 lutego 2019 | 27.12.2018                                     | e-mail                                                      |

<sup>2</sup> przez zmianę należy rozumieć uruchomienie nowych produktów wraz z jednoczesnym podniesieniem opłaty za świadczone usługi

|    |                                                                        |                               |                       |
|----|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| 2  | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 2 od 1 marca 2019            | 29.01.2019                    | e-mail                |
| 3  | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 3 od 1 kwietnia 2019         | 25-26.02.2019<br>26.02.2019   | list zwykły<br>e-mail |
| 4  | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 4 od 1 czerwca 2019          | 26.04.2019<br>30.04.2019      | list zwykły<br>e-mail |
| 5  | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 5 od 1 sierpnia 2019         | 26.06.2019<br>27.06.2019      | list zwykły<br>e-mail |
| 6  | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 6 od 1 listopada 2019        | 26 i 30.09.2019<br>27.09.2019 | list zwykły<br>e-mail |
| 7  | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 7 od 1 lutego 2020           | 20.12.2019<br>27.12.2019      | list zwykły<br>e-mail |
| 8  | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 8 od 1 kwietnia 2020         | 25.02.2020<br>27.02.2010      | list zwykły<br>e-mail |
| 9  | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 9 od 1 sierpnia 2020         | 24.06.2020<br>29.06.2020      | list zwykły<br>e-mail |
| 10 | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 10 od 1 października<br>2020 | 28.08.2020                    | e-mail                |
| 11 | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 11 od 1 lutego 2021          | 23.12.2020<br>29.12.2020      | list zwykły<br>e-mail |
| 12 | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 12 od 1 kwietnia 2021        | 23.02.2021<br>25.02.2021      | list zwykły<br>e-mail |
| 13 | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 13 od 1 czerwca 2021         | 26.04.2021<br>28.04.2021      | list zwykły<br>e-mail |
| 14 | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>Zmiana nr 14 od 1 sierpnia 2021        | 24.06.2021<br>28.06.2021      | list zwykły<br>e-mail |
| 15 | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 15 od 1 listopada 2021       | 23.09.2021<br>28.09.2021      | list zwykły<br>e-mail |
| 16 | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 16 od 1 lutego 2022          | 23.12.2021<br>29.12.2021      | list zwykły<br>e-mail |

|    |                                                                 |            |             |
|----|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 17 | Więcej korzyści dla Ciebie -<br>zmiana nr 17 od 1 kwietnia 2022 | 21.02.2022 | list zwykły |
|    |                                                                 | 25.02.2022 | e-mail      |

Zmiany w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” obejmowały uruchomienie nowego produktu (świadczenia) lub uruchomienie produktu o wyższym standardzie oraz na podwyższeniu ceny abonamentu za usługę telewizji lub dostępu do internetu o kwotę od 4 zł do 8 zł brutto w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta. Poniższa tabela przedstawia na czym każda ze zmian polegała.

| Numer zmiany       | Data wprowadzenia zmiany | Zakres wprowadzonych zmian                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zmiana nr 1</b> | 1 luty 2019 r.           | 1. Zwiększenie prędkości internetu lub<br>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych lub<br>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych lub<br>4. Brak zmiany usług oraz<br>5. Abonament wyższy o 4 zł; 6 zł lub 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta) |
| <b>Zmiana nr 2</b> | 1 marzec 2019 r.         | 1. Zwiększenie prędkości internetu lub<br>2. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych oraz<br>3. Abonament wyższy o 6 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)                                                                                       |
| <b>Zmiana nr 3</b> | 1 kwiecień 2019 r.       | 1. Zwiększenie prędkości internetu lub<br>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych lub<br>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych oraz<br>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)                                   |
| <b>Zmiana nr 4</b> | 1 czerwca 2019 r.        | 1. Zwiększenie prędkości internetu lub<br>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych lub                                                                                                                                                                                                               |

|                    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                     | <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Zmiana nr 5</b> | 1 sierpnia 2019 r.  | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>4. Dodanie kanałów typu premium</p> <p>lub</p> <p>5. Zwiększenie prędkości internetu + kanały typu premium</p> <p>oraz</p> <p>6. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta).</p> |
| <b>Zmiana nr 6</b> | 1 listopada 2019 r. | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>4. Dodanie kanałów typu premium</p> <p>lub</p> <p>5. Zwiększenie prędkości internetu + kanały typu premium</p> <p>oraz</p> <p>6. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p>  |
| <b>Zmiana nr 7</b> | 1 lutego 2020r.     | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                     |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                        | <p>3.Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p>                                                                                                                   |
| <b>Zmiana nr 8</b>  | 1 kwietnia 2012r.      | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2.Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3.Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p> |
| <b>Zmiana nr 9</b>  | 1 sierpnia 2020 r.     | <p>1.Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy o 5 do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p>    |
| <b>Zmiana nr 10</b> | 1 października 2020 r. | <p>1.Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy o 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p> |
| <b>Zmiana nr 11</b> | 1 lutego 2021 r.       | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3.Zwiększenie prędkości internetu +</p>                                                                                                                                               |

|                     |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                    | <p>ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p>                                                                                                                                                         |
| <b>Zmiana nr 12</b> | 1 kwietnia 2021 r. | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p> |
| <b>Zmiana nr 13</b> | 1 czerwca 2021 r.  | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p> |
| <b>Zmiana nr 14</b> | 1 sierpnia 2021 r. | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>oraz</p> <p>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)</p> |
| <b>Zmiana nr 15</b> | 1 listopada 2021r. | <p>1. Zwiększenie prędkości internetu</p> <p>lub</p> <p>2. zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych</p> <p>lub</p> <p>3. Zwiększenie prędkości internetu + ilości kanałów telewizyjnych</p>                                                                                                                   |

|                     |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                    | oraz<br>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)                                                                                                                                                                            |
| <b>Zmiana nr 16</b> | 1 luty 2022 r.     | Zwiększenie prędkości internetu<br>lub<br>Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych<br>lub<br>3. Zwiększenie prędkości internetu +<br>ilości kanałów telewizyjnych<br>oraz<br>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta)       |
| <b>Zmiana nr 17</b> | 1 kwietnia 2022 r. | 1. Zwiększenie prędkości internetu<br>lub<br>2. Zwiększenie ilości kanałów telewizyjnych<br>lub<br>3. Zwiększenie prędkości internetu +<br>ilości kanałów telewizyjnych<br>oraz<br>4. Abonament wyższy od 5 zł do 8 zł (w zależności od rodzaju dotychczasowego pakietu abonenta) |

Przykładowo, w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” UPC uruchamiała konsumentom następujące produkty:

- uruchomienie usługi dostępu do internetu o zwiększonej prędkości przesyłu danych np. do 300 Mb/s lub do 750 Mb/s (w zależności do tego jaką prędkość internetu konsument posiadał dotychczas, tj. np. do 150 Mb/s);
- uruchomienie nowych kanałów telewizyjnych skutkujące przyznaniem konsumentowi pakietu TV MAX z ok. 170 kanałami (z reguły do momentu zmiany konsument korzystał z pakietu TV Select z ok. 130 kanałami);
- uruchomienie kanałów telewizyjnych premium, np. kanałów Polsat Sport Premium.

Nowe produkty w ramach usług telewizyjnej lub dostępu do sieci internet oraz zmiany cen polegające na podwyższeniu opłaty o 4-8 zł brutto w okresie od lutego 2019r. do kwietnia 2022r. zostały wprowadzone wobec [xxxxxx] **[tajemnica przedsiębiorstwa]** konsumentów.

W piśmie informującym o zmianie UPC wskazywała abonentom wysokość podwyżki oraz akcentowała dbałość o najwyższą jakość świadczonych usług oraz wzrastające koszty prowadzonej działalności. Nie podawała żadnych wskaźników i ich wysokości, czy też innych, poza uruchomieniem nowego produktu (świadczenia) lub uruchomieniem produktu o wyższym standardzie, okoliczności faktycznych, które miałyby uzasadniać zmianę ceny abonamentu.

Powyższe zmiany produktów oraz cen abonamentu nie były dokonywane poprzez modyfikację brzmienia redakcyjnego dotychczasowych postanowień umownych, lecz jedynie

poprzez wskazanie w pismach skierowanych do abonentów wysokości podwyżki opłaty abonamentowej i naliczeniu podwyższonej wysokości abonamentu po wprowadzeniu zmiany.

W toku postępowania UPC przedłożyła przykładowe pisma lub wiadomości e-mail kierowane do konsumentów, w których byli oni informowani o zmianach. W pismach tych znajdowały się informacje o następującej treści:

(zawiadomienie dotyczące zmiany z dnia 1 lutego 2021 r. - zmiana nr 11)

*Szanowny Kliencie,*

*W UPC nie zatrzymujemy się w dążeniu do najwyższej jakości usług, dlatego dziś spieszymy do Ciebie z wiadomością, że...*

*Już 1 lutego 2021 r. zmienimy Twoje usługi na lepsze zwiększymy prędkość Twojego internetu światłowodowego do 300 Mb/s, oraz włączymy Ci bogatszy pakiet telewizyjny Max.*

*Wszystko to w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”. W podziękowaniu za to, że jesteś z nami. Dobrze mieć ulepszone usługi, gdy uczymy się i pracujemy zdalnie oraz więcej korzystamy z rozrywki.*

*Z nowym Pakietem Max zyskasz 40 świeżutkich pozycji na pilocie. To aż 169 kanałów, w tym 131 kanałów w doskonałej jakości HD. A Twój internet będzie śmigał na wielu urządzeniach jednocześnie.*

*Po 1 lutego wyłącz i włącz modem i gotowe! Kliknij tutaj i sprawdź wszystkie kanały, które otrzymasz w pakiecie Max.*

*Ważna informacja*

*Nie stoimy w miejscu - chcemy oferować Ci coraz lepsze usługi i coraz lepszą obsługę. Ciągły rozwój wymaga dodatkowych środków, dlatego od 1 lutego 2021 r. Twój abonament wzrośnie o 8 zł. Z bogatszym pakietem Max zyskasz 7 nowych kanałów filmowych i 7 kanałów dla ciekawych świata. Kibicujesz? Polubisz 7 nowych kanałów sportowych. A Twoje dzieciaki? Dostaną nowe kanały z bajkami.*

*Do tego internet, który pędzi z jeszcze większą prędkością. Wierzmy, że będziesz z tego zadowolony.*

*Jednak w UPC zawsze masz wybór. Teraz możesz sam zdecydować, czy chcesz korzystać z ulepszonych usług. I masz na to aż 6 miesięcy.*

*Jeśli okaże się, że szybszy internet i zwiększony pakiet TV nie są dla Ciebie, do 31 lipca 2021 r. możesz zadzwonić pod specjalny numer 813 811 000. Zwrócimy różnicę w abonamencie\* za okres od 1 lutego 2021 r. do dnia kontaktu z nami i znajdziemy dla Ciebie najlepsze rozwiązanie.*

*Jeśli już teraz wiesz, że nie chcesz wypróbować ulepszonych usług, możesz do 31 stycznia 2021 r. wypełnić formularz na [www.upc.pl/zmiana-uslugi](http://www.upc.pl/zmiana-uslugi). Twoje usługi i abonament pozostaną bez zmian.*

*Możesz też wypowiedzieć Umowę Abonencką bez dodatkowych kosztów, najpóźniej do 1 lutego 2021 r. w następujący sposób:*

*a. w formie pisemnej dostarczyć pocztą na adres:*

*ul. Murckowska 14c, 40-265 Katowice albo do Salonu Sprzedaży UPC, albo*

*b. w formie dokumentowej za pomocą formularza udostępnionego w nowym Moim UPC.*

*Jeśli zdecydujesz się skorzystać z tego prawa, Twoja umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu 1 lutego 2021 r.*

*Z poważaniem,*

(zawiadomienie dotyczące zmiany z dnia 1 kwietnia 2021 r. - zmiana nr 12)

Dzień dobry Wioletto,

Spieszymy do Ciebie z dobrą wiadomością. Od 1 kwietnia 2022 r. ulepszymy Twoje usługi. Zyskasz szybszy internet i większy pakiet telewizyjny w programie Więcej korzyści dla Ciebie.

Aby Ci było u nas jeszcze lepiej. Sprawdź szczegóły w tej wiadomości, aby nic Ci nie umknęło.

**Aż do 300 Mb/s.**

**Już od 1 kwietnia 2021 r.**

Przyspieszony internet hula, kiedy pracujesz.

Śmiga, kiedy się relaksujesz.

**A do tego aż do 174 kanałów TV**

Sprawdź wszystkie kanały tutaj.

**Ważna informacja**

Jednocześnie, informujemy Cię, że Twój abonament wzrośnie o 8 zł od 1 kwietnia 2022 r.

**W UPC zawsze masz wybór**

Sprawdź, jak to jest korzystać z szybszego internetu i bogatszego pakietu TV.

I masz 6 miesięcy na to, aby zdecydować, czy chcesz je mieć na dłużej, czy wrócić do obecnych usług.

**Wypróbuj od 1 kwietnia ulepszone usługi. Jeśli okaże się, że nie są dla Ciebie, przywrócimy Ci poprzednie**

Zadzwoń pod

813 811 000.

Masz na to czas

od 1 kwietnia 2022 r.

do 30 września 2022r.

Przywrócimy Ci poprzednie

usługi. I zwrócimy różnicę

w abonamencie\* za okres

od 1 kwietnia 2022 r. do

dnia kontaktu z nami.

Chcesz w lipcu otrzymać od

nas przypomnienie? Daj nam

znać do 30 czerwca 2022 r.

na:

[www.upc.pl/zmianauslugi/](http://www.upc.pl/zmianauslugi/)

przypomnienie

**Już dzisiaj wiesz, że nie chcesz korzystać z ulepszonych usług?**

Wejdź na:

[www.upc.pl/zmiana-uslugi](http://www.upc.pl/zmiana-uslugi)

Wypełnij formularz

do 31 marca 2022 r.

Twój abonament i usługi

pozostaną bez zmian.

**Ulepszone usługi, 6 miesięcy na podjęcie decyzji**

Mamy nadzieję, że Ci się to spodoba. Powinieneś wiedzieć, że w związku ze zmianą abonamentu możesz wypowiedzieć Umowę Abonencką. Jeśli się na to zdecydujesz, Twoją rezygnację powinniśmy dostać najpóźniej do 1 kwietnia 2022 r. Możesz nam ją dostarczyć pocztą na adres: ul. Murckowska 14c, 40-265 Katowice, osobiście do naszego salonu lub złożyć w formie dokumentowej (szczegóły znajdziesz na [www.upc.pl](http://www.upc.pl)).

Pozdrawiam serdecznie

Przemysław Żur

Dyrektor Działu Sprzedaży i Obsługi

*\*Zwrot różnicy w abonamencie zostanie dokonany jako korekta na rachunku Klienta.*

*Będzie on możliwy tylko dla Klientów, którzy w okresie od 1 kwietnia 2022 r. do dnia kontaktu z UPC nie zmienili warunków umowy lub jej nie rozwiązali. Opłata za połączenie zgodnie z cennikiem Operatora sieci.*

Jak już wspomniano wyżej konsumenci po poinformowaniu ich o planowanej zmianie produktów i podwyżce opłat abonamentowych mieli możliwość wypowiedzenia umowy do momentu wprowadzenia zmiany, a także odmowy skorzystania z niej przed jej wprowadzeniem lub też rezygnacji ze zmiany w okresie 6 miesięcy od jej wprowadzenia. Poniższe tabele przedstawiają liczby wypowiedzeń umów i rezygnacji ze zmian po poinformowaniu konsumentów o planowanych zmianach. Tabele obejmują okres 7 miesięczny, gdyż tyle trwał cykl od poinformowania o wprowadzeniu nowych produktów i podwyżki abonamentu do upływu okresu, w którym istniała możliwość rezygnacji z tych zmian.

Dla przykładu dla uruchomienia nowych produktów i podwyżki cen abonamentu wprowadzonych od dnia 1 marca danego roku, informacja do konsumenta musiałaby trafić w styczniu zaś okres przez jaki konsument mógłby nadal korzystać z nowych produktów z możliwością rezygnacji ze zmian wprowadzonych przez UPC upływałby z końcem sierpnia. Okres ten trwałby zatem 7 miesięcy. Pierwszy miesiąc dla wypowiedzeń liczony jest bowiem od początku miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym zmiana została zakomunikowana abonentom (dla powyższego przykładu byłby to luty).

Celem takiego ujęcia ilości wypowiedzeń umowy lub rezygnacji ze zmian jest ukazanie liczby konsumentów, od których UPC mogła, w wyniku stosowania praktyki, pobierać podwyższony abonament. Konsumenci bowiem mogli w tym okresie (7 miesięcy) wypowiedzieć umowy lub w okresie 6 miesięcy od wprowadzenia zmiany zrezygnować ze zmian i pozostać na przy poprzednich produktach i cenie abonamentu otrzymując jednocześnie zwrot nadpłaconych opłata za okres 6 miesięcy.

Poniższa tabela przedstawia liczby wypowiedzeń umów i rezygnacji z wprowadzonych produktów (świadczeń) i podwyżki ceny dla każdej ze zmian na dzień wydania Postanowienia.

W pierwszej kolumnie tabeli podano liczbę konsumentów dotkniętych każdą ze zmian i tym samym ilu konsumentów UPC objęta podwyżką cen abonamentu. W kolumnie trzeciej i czwartej wskazano ilu konsumentów w danym miesiącu wypowiedziało umowy lub zrezygnowało ze zmian, a tym samym od tych konsumentów UPC zaprzestała pobierania podwyższonego abonamentu. Konsekwentnie w kolejnych miesiącach liczba konsumentów, od których UPC pobierała podwyższony abonament, na skutek wypowiedzeń umowy i rezygnacji ze zmian, zmniejszała się. Kolejne grupy objęte zmianą powodowały jednak, że do pierwszej grupy konsumentów dochodzili kolejni konsumenci z drugiej, trzeciej itd. zmiany.

**Zmiana nr 1 od 1 lutego 2019 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
|                                       | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

|            |           |            |            |
|------------|-----------|------------|------------|
| [xxx] [tp] | Miesiąc 2 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 3 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 4 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 5 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 6 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 7 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |

**Zmiana nr 2 od 1 marca 2019 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 3 od 1 kwietnia 2019 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 4 od 1 czerwca 2019 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 5 od 1 sierpnia 2019 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 6 od 1 listopada 2019 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
|                                       | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

|            |           |            |            |
|------------|-----------|------------|------------|
| [xxx] [tp] | Miesiąc 4 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 5 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 6 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 7 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |

**Zmiana nr 7 od 1 lutego 2020 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 8 od 1 kwietnia 2020 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 9 od 1 sierpnia 2020 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 10 od 1 października 2020 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 11 od 1 lutego 2021 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
|                                       | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

|            |           |            |            |
|------------|-----------|------------|------------|
| [xxx] [tp] | Miesiąc 4 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 5 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 6 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |
|            | Miesiąc 7 | [xxx] [tp] | [xxx] [tp] |

**Zmiana nr 12 od 1 kwietnia 2021 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 13 od 1 czerwca 2021 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 14 od 1 sierpnia 2021 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 6                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 7                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

**Zmiana nr 15 od 1 listopada 2021 r.**

| Liczba konsumentów dotkniętych zmianą | Miesiąc po poinformowaniu konsumenta o wprowadzeniu nowego produktu, rozszerzeniu świadczenia usługi | Liczba wypowiedzeń umów w miesiącu | Liczba rezygnacji ze zmiany |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| [xxx] [tp]                            | Miesiąc 1                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 2                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 3                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 4                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |
|                                       | Miesiąc 5                                                                                            | [xxx] [tp]                         | [xxx] [tp]                  |

UPC, na wezwanie Prezesa UOKiK, przedstawiła informacje dotyczące liczby reklamacji otrzymanych w związku z wprowadzeniem nowych produktów i podwyżki cen abonamentu w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”. Zestawienie dotyczy reklamacji, które nie zakończyły się rezygnacją konsumentów ze zmiany i powrotem do poprzednich warunków albo wypowiedzeniem umowy.

Przedstawione dane mają charakter poglądowy. Mają one na celu jedynie przybliżyć jak wyglądały poszczególne liczby reklamacji i ich rozstrzygnięcia. Liczby te wraz z upływem czasu się zmieniały i z uwagi na wydanie decyzji zobowiązującej nie było konieczności ich aktualizowania.

| Numer zmiany -<br>data wejścia w życie | Liczba reklamacji<br>rozpatrzonych<br>pozytywnie <sup>3</sup> | Liczba reklamacji rozpatrzonych<br>negatywnie <sup>4</sup> |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Zmiana nr 1 - 1 luty 2019              | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 2 - 1 marca 2019             | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 3 - 1 kwietnia 2019          | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 4 - 1 czerwca 2019           | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 5- 1 sierpnia 2019           | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 6 - 1 listopada 2019         | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 7 - 1 luty 2020              | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 8 - 1 kwietnia 2020          | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 9 - 1 sierpnia 2020          | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 10 - 1 października 2020     | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 11 - 1 luty 2021             | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 12 - 1 kwietnia 2021         | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 13 - 1 czerwca 2021          | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 14 - 1 sierpnia 2021         | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 15 - 1 listopada 2021        | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |
| Zmiana nr 16 - 1 luty 2022             | [xxx] [tp]                                                    | [xxx] [tp]                                                 |

UPC wyjaśniła, iż w grupie konsumentów objętych ww. zmianami w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” są konsumenci, którzy w momencie zmiany posiadali w umowie postanowienia wskazane w pkt I.4. Decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-10/2019<sup>5</sup>. Przy czym,

<sup>3</sup> Poprzez pozytywne rozpatrzenie reklamacji należy rozumieć uwzględnienie żądania konsumenta w całości tj. udzielanie wyjaśnień odnośnie wprowadzonych zmian oraz wskazanie opcji rezygnacji ze zmian/wypowiedzenia umowy; korekty wyższych naliczeń abonamentowych/parametrów usług.

<sup>4</sup> Poprzez negatywne rozpatrzenie reklamacji należy rozumieć brak uwzględnienia żądania konsumenta w całości tj. sytuacje, w których termin na przywrócenie poprzednich parametrów usługi/wysokości abonamentu już upłynął.

<sup>5</sup> w pkt I.4 Decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-10/2019 z dnia 17 lipca 2019r. uznano za abuzywną klauzulę umowną o treści: ”Dostawca usług jest uprawniony do podniesienia łącznej wysokości uiszczanych przez Abonenta miesięcznych opłat abonamentowych, nie częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym i każdorazowo nie więcej niż o 8 zł. Uprawnienie to nie przysługuje w przypadku Umów Abonenckich zawartych na czas określony oraz w Okresie Zobowiązania. (§ 2 ust. 4 Ogólnych warunków umowy abonenckiej dla abonentów indywidualnych)”

w ww. grupie konsumentów znajdują się także konsumenci, wobec których zmiany były dokonywane na podstawie § 7 ust. 7 OWU<sup>6</sup>.

Zmiany w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” w okresie od 1 lutego 2019 r. do 1 kwietnia 2020 r. były dokonywane na podstawie § 2 ust. 4 OWU zaś zmiany warunków umowy w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022 r. były dokonywane na podstawie § 2 ust. 4 OWU lub § 7 ust. 7 OWU - w zależności jaka podstawa prawna obowiązywała w umowie z konsumentem.

Ponadto, UPC wyjaśniła, że w skład grupy konsumentów objętych wyżej opisanymi zmianami w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” w okresie od 1 lutego 2019r. do 1 kwietnia 2020r. wchodziło [xxxxxx] **[tajemnica przedsiębiorstwa]** konsumentów, którzy zostali objęci zmianą wskazaną w pkt. 1.2.a) Decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-9/2020, co do których UPC podjęła w pkt 1.1 zobowiązania w ww. Decyzji, iż skieruje do tychże konsumentów informacje, że zobowiązuje się do niestosowania wobec tych konsumentów postanowienia § 2 ust. 4 OWU.

Stosowanie postanowienia § 2 ust. 4 OWU nie wynikało z zawarcia przez tych konsumentów nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie wzorca zawierającego już omawianą klauzulę, ale zmiany produktów dokonane w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” w odniesieniu do ww. konsumentów miały miejsce przed wydaniem (16 września 2020 r.), jak i uprawomocnieniem się (20 października 2020 r.) Decyzji nr RBG-9/2020, tj. zostały przeprowadzone w okresie od 1 lutego 2019r. do 1 kwietnia 2020r.

UPC jednocześnie wyjaśniła, że w grupie konsumentów objętych zmianami warunków świadczenia usług w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022r. należy uwzględnić dodatkowo [xxxxxx] **[tajemnica przedsiębiorstwa]** konsumentów, którzy zostali objęci zmianą wskazaną w pkt. 1.2.a) Decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-9/2020, co do których UPC podjęła w pkt 1.1 zobowiązania w ww. Decyzji, iż skieruje do tychże konsumentów informacje, że zobowiązuje się do niestosowania wobec tych konsumentów postanowienia § 2 ust. 4 OWU. Przy czym, w przypadku tej grupy konsumentów zmiana warunków świadczenia usług w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” została także dokonana przed wydaniem, jak i uprawomocnieniem się Decyzji RBG-9/2020.

Jednocześnie UPC zidentyfikowała tylko [xxxxxx] **[tajemnica przedsiębiorstwa]** konsumentów, którzy byli objęci zobowiązaniem wskazanym w pkt 1.1. Decyzji Prezesa UOKiK nr RBG- 9/2020 i została do nich skierowana komunikacja o niestosowaniu postanowienia z § 2 ust. 4 OWU, a jednocześnie zostali oni omyłkowo objęci zmianą warunków umów w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” (tj. zmianą z 1 lutego 2022 r. lub z zmianą z 1 kwietnia 2022 r.).

UPC podjęła działania naprawcze wobec wskazanych [xxx] **[tajemnica przedsiębiorstwa]** konsumentów i dokonała zwrotu podwyższonych opłat przy jednoczesnym zachowaniu polepszanego standardu usług, jaki został przyznany tym konsumentom w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”.

---

<sup>6</sup> Zgodnie z § 7 ust. 7 OWU: „Dostawca usług jest uprawniony do zmiany cen usług określonych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku lub określenia lub zmiany opłat za wprowadzane produkty, usługi lub aplikacje, zarówno w Okresie Zobowiązania jak i poza Okresem Zobowiązania, w przypadkach wskazanych w ust. 1 i 2 powyżej, a także w związku ze wzrostem kosztów prowadzenia działalności Dostawcy usług, spowodowanym zwiększeniem obciążeń publicznoprawnych lub kosztem produktów lub usług niezbędnych do wykonywania działalności. W przypadku miesięcznych opłat abonamentowych, zmiana taka może nastąpić nie częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym i każdorazowo nie więcej niż łącznie o 10 zł. Ograniczenie zawarte w niniejszym ustępie nie dotyczy jednak zmiany lub wprowadzenia cen lub opłat z przyczyn wskazanych w ust. 1 lit. a) powyżej oraz w ust. 10 i 11 poniżej.”

W dniu wydania niniejszej Decyzji Spółka nadal pobiera podwyższone opłaty abonamentowe oraz świadczy usługi jednostronnie włączone konsumentom. Dopiero w wyniku wykonania zobowiązania, a dokładnie jego pkt. A.I., Spółka zaprzestanie wykonywania praktyki z wyłączeniem tych konsumentów, którzy wyraźnie oświadczą ich chęć z tych jednostronnie przez UPC zmienionych warunków nadal korzystać.

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.**

### **Naruszenie interesu publicznego**

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024r., poz. 549; dalej: **okikU**), podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.<sup>7</sup> Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsza decyzja dotyczy stosowania przez UPC, którego następcą prawnym jest P4 praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie modyfikacji warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a więc praktyki dotyczącej usług, z których konsumenci korzystają powszechnie.

Zasięg geograficzny działalności telekomunikacyjnej UPC obejmował cały kraj i niemal 1,5 mln klientów. Zasięg działania jak i liczba klientów przedsiębiorcy także stale wzrasta po przejęciu jej przez P4. Kwestionowana praktyka jest stosowana przez Przedsiębiorcę powszechnie w ramach działalności gospodarczej, zatem stosowana jest w stosunku do wszystkich konsumentów korzystających z usług świadczonych wcześniej przez UPC a obecnie przez P4 i będzie stosowana w stosunku do tych konsumentów, którzy nawiążą stosunek prawny z P4. Usługi te są z kolei usługami powszechnymi, z których konsumenci korzystają masowo. Oznacza to zatem, że wyżej wskazana praktyka dotyczy nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

### **Uprawdopodobnienie stosowania przez UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 okikU, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokikU stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy zatem 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.

---

<sup>7</sup>Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

Jak stanowi art. 28 ust. 1 okikU, 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 okikU, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 okikU, 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 okikU, 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 przedsiębiorcą<sup>8</sup>. 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 ochronie<sup>9</sup>.

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

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

Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów.

#### **Ad.1 Status przedsiębiorcy**

Przepis art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2024r., poz. 236; dalej: **ppU**) w zw. z art. 4 ust 1 okikU definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą. - czyli zgodnie z art. 3 ppU zorganizowaną działalność zarobkową, wykonywaną we własnym imieniu i w sposób ciągły.

UPC była osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000273136. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że Przedsiębiorca prowadził działalność głównie w zakresie telekomunikacji przewodowej, działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej oraz działalność w zakresie pozostałej telekomunikacji, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

<sup>8</sup> D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048.

<sup>9</sup> J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99.

Obecnie jej wszystkie prawa i obowiązki przejęła P4. W piśmie z dnia 3 października 2023r. P4 oświadczyła, iż w dniu 31 sierpnia 2023 roku, na mocy postanowienia Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy, XIII Wydziału Gospodarczego Krajowego Rejestru Sądowego w Warszawie, nastąpiło połączenie UPC z P4 jako spółką przejmującą. Połączenie nastąpiło w trybie art. 492 § 1 pkt 1 Kodeksu Spółek Handlowych, poprzez przeniesienie całego majątku spółki UPC na P4, w związku z czym P4 wstąpiła we wszystkie prawa i obowiązki UPC.

Wobec powyższego należy uznać, iż zostało uprawdopodobnione, że zarówno UPC spełniało, jak i obecnie P4 spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do uznania podmiotu za przedsiębiorcę. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

## Ad. 2 Uprawdopodobnienie bezprawności

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845, dalej: **upnprU**), stosowana przez przedsiębiorców 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 dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Zgodnie zaś z art. 4 ust. 2 pnprU 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 art. 4 ust. 1. pnprU. **Zgodnie zaś z art. 2 pkt 3) pnprU produktem jest także usługa.**

Praktyki agresywne wymienia art. 8 i 9 ww. ustawy, przy czym art. 9 wskazuje zachowania, które zawsze, bez względu na okoliczności, stanowią agresywne praktyki rynkowe. Jedną z nich jest wymieniona w art. 9 pkt 6 pnprU agresywna praktyka rynkowa polegająca na **żądaniu natychmiastowej lub odroczonej zapłaty za produkty bądź zwrotu lub przechowania produktów, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta.** Przepis art. 9 pkt 6 pnprU znajduje więc zastosowanie, gdy przedsiębiorca dostarczył produkty niezamówione przez konsumenta, a następnie żąda od konsumenta zapłaty za produkt lub też zwrotu, lub przechowania produktu.<sup>10</sup>

Należy także mieć na uwadze art. 5 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759; dalej: **pkU**), stanowiący transpozycję art. 27 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (dalej: **dyrektywa 2011/83/UE**), zgodnie z którym spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta, o którym mowa w art. 9 pkt 6 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845), **następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań. Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy.**

Przedsiębiorca by móc odpłatnie dostarczać konsumentowi dany produkt lub świadczyć konsumentowi dane świadczenie winien uzyskać uprzednio wyraźne oświadczenie woli konsumenta na jego przyjęcie i obciążanie się zobowiązaniem zapłaty. Gdy tych warunków nie dochowa taki produkt (świadczenie) należy uznać za niezamówiony.

<sup>10</sup> Art. 9 NieuczPraktRynkU red. Osajda 2019, wyd. 1/A. Wiewiórowska-Domagalska; zob. podobny zakaz w pkt 21 załącznika I do dyrektywy 2005/29/WE, ale on nie wymaga doręczenia produktu

W konsekwencji działanie takie, zgodnie z art. 5 pkU, następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań. Także brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy. Działanie przedsiębiorcy zaś polegające na uruchomieniu danego produktu (świadczenia) i pobieraniu za niego wynagrodzenia należałoby uznać za nieuczciwą i agresywną praktyką rynkową.

Wskazane w sentencji niniejszej decyzji działania UPC mogą stanowić zatem nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż praktyka ta może odpowiadać agresywnej praktyce wymienionej wprost w art. 9, a ich ocena pod kątem nieuczciwości nie musi być dokonywana przez pryzmat dobrych obyczajów (art. 4 ust. 2 pnprU).

W ocenie Prezesa UOKiK, agresywna nieuczciwa praktyka rynkowa stosowana przez UPC może polegać na nieuprawnionym pobieraniu od konsumentów abonamentu w podwyższonej wysokości w wyniku uruchomienia dodatkowych produktów (świadczeń). Jak opisano wyżej UPC zwiększała ilości dostępnych kanałów telewizyjnych lub uruchamiała usługę dostępu do internetu o wyższych parametrach (wyższej prędkości), przy jednoczesnym podwyższeniu ceny abonamentu w trakcie wykonywania umów.

Wskazać w tym miejscu należy, że za produkt do dnia 31.12.2022 r. uważało się każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych. Obecnie definicja definiuje produkt jako każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, usługi cyfrowe, treści cyfrowe, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych (art. 2 pkt 3 pnprU)<sup>11</sup>. Świadczone przez UPC usługi mogły i mogą także na gruncie nowej definicji być zatem uznane za produkty.

Zmiany dokonywane przez UPC polegały na uruchomieniu konsumentom nowych kanałów telewizyjnych, których poprzednio przed wprowadzeniem zmian nie mieli w swoich pakietach lub też na uruchomieniu usługi dostępu do sieci internet o wyższej maksymalnej prędkości przesyłu danych niż ta, z której dotychczas korzystali. W ocenie Prezesa UOKiK, nie może ulegać wątpliwości, iż nowe kanały telewizyjne uruchamiane w ramach jednostronnych zmian stanowią nowe produkty (świadczenia). Są to bowiem zupełnie nowe świadczenia charakteryzujące się nową treścią jaka jest prezentowana na tych kanałach telewizyjnych. Co więcej, w przypadku kanałów premium są one wyszczególnione przez swoją ramówkę, jakość nadawanych treści i są przez UPC odrębnie pakietyzowane.

Jeśli zaś chodzi o usługę dostępu do sieci internet to wyższa prędkość przesyłu danych jest również odrębnie pakietyzowana przez UPC w ofercie na swojej stronie internetowej. Poszczególne progi prędkości dostępu do sieci internet są bowiem odrębnymi usługami objętymi odrębną ofertą cenową, a przejście z jednej na drugą nie jest płynne, ale odbywa się poprzez przejście do innej usługi o wyższym progu prędkości tj. 300 Mb/s, 600Mb/s i 1 Gb/s. Nie ulega wątpliwości także, iż każda z tych usług pozwala na inne korzystanie z dostępu do sieci internet. Objawia się to w innej liczbie urządzeń mogących być jednocześnie podłączonych do sieci i sposobu korzystania z tych urządzeń czyli np. jednoczesnym streamowaniu filmów wysokiej rozdzielczości na wielu urządzeniach. Prędkość dostępu do sieci internet wyróżnia zatem każdy z tych produktów pod względem użyteczności i funkcjonalności, które przed zmianą nie były dostępne dla danego konsumenta, korzystającego z wolniejszego przesyłu danych.

Podsumowując zatem, uruchamiając konsumentom nowe kanały telewizyjne, w tym kanały premium lub uruchamiając usługę dostępu do sieci internet o prędkości przesyłu danych o jeden lub dwa stopnie wyższej niż dotychczasowa UPC uruchamiała nowy produkt i świadczyła inne świadczenie.

Jak wynika z ustaleń poczynionych w toku postępowania w grudniu 2018r. UPC uruchomiła program „Więcej korzyści dla Ciebie”. W ramach tego programu wprowadzano jednostronnie nowe produkty w ramach usług telewizyjnej i dostępu do sieci internet,

<sup>11</sup> ustawa z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw (dz.u. z 2022 r. poz. 2581)

a także jednocześnie zmiany cen abonamentów opisanych w części ustalającej niniejszej decyzji.

Przed uruchomieniem nowego produktu oraz naliczeniem wyższych opłat abonamentowych UPC nie uzyskiwała wyrażnej zgody konsumentów na takie świadczenie ani na obciążenie ich dodatkowymi opłatami. UPC nie uzyskała nie tylko wyraźnego, ale żadnego oświadczenia ze strony konsumentów przed dokonaniem opisanych wyżej zmian. Konsumenti dowiadawali się o zmianach w zakresie świadczeń oraz zobowiązania pieniężnego w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” z informacji od Przedsiębiorcy, iż decyzja o tych zmianach została już przez UPC podjęta i że zmiany te wchodzi w życie po miesiącu następującym po tym, w którym konsument otrzymał daną informację. W razie braku reakcji konsumenta po otrzymaniu takiej informacji od UPC nowy produkt/świadczenie były świadczone, a konsument zobowiązany do uiszczenia opłaty w zwiększonej wysokości.

Należy zatem uznać, iż konsumenci nie wnioskowali o podwyższenie abonamentu, jak i nie zamawiali nowych produktów (w tym kanałów premium). Produkty te, jak i podwyższona cena abonamentu były wprowadzone przez UPC bez uprzedniego oświadczenia woli konsumenta. Produkty te były zatem usługami niezamówionymi, za które konsumenci, którzy nie wypowiedzieli umowy przed wprowadzeniem zmiany uiszczali abonament w podwyższonej wysokości. Zgodnie zaś z 5 ust. 1 i 2 pkU przedsiębiorcy nie należało się wynagrodzenie za takie świadczenie.

Cechą programu „Więcej korzyści dla Ciebie” była możliwość, rezygnacji ze zmian w ciągu 6 miesięcy od wprowadzenia zmian. W wyniku rezygnacji ze zmian konsument mógł wrócić do produktów oraz ich cen w poprzednim kształcie (sprzed zmiany).

Niemniej jednak, należy podkreślić, iż na żadnym etapie procesu, jaki skonstruował Przedsiębiorca pod nazwą „Więcej korzyści dla Ciebie” konsument nie wyrażał dobrowolnie i wyrażnie oświadczenia woli związania się nowym kontraktem z UPC. Do 6 miesięcy od wprowadzenia nowego produktu mógł jedynie wyrazić sprzeciw co do wprowadzanych zmian. Nie można zatem traktować takiego oświadczenia konsumenta jako dobrowolnego, wyraźnego, a co więcej jako zamówienia produktu/świadczenia. Działanie takie mogło jedynie zmierzać do wycofania wprowadzonych zmian. W żadnej zaś mierze nie może stanowić oświadczenia, które do zmian kontraktu prowadzi. Ma bowiem oczywiście odwrotny skutek, tj. usunięcie zmiany wprowadzanej jednostronnie przez Przedsiębiorcę.

Jeśli konsument nie wypowiedział się co do zmian także w okresie 6 miesięcy od ich wprowadzenia nie mógł się z nich wycofać i wchodziły one do jego kontraktu na stałe. Mimo zatem zaoferowania konsumentom możliwości wycofania się ze zmian UPC nadal, tak jak w momencie przed wejściem zmian w życie, nakładał na konsumentów konieczność podjęcia aktywności by umowa była wykonywana w zaakceptowanym przez nich kształcie. Brak aktywności czy to na etapie przed wejściem w życie zmian, jak i przez okres 6 miesięcy od dnia ich wprowadzenia nie można zatem uznać, za wyraźną i nie domniemaną zgodę na nowy kształt kontraktu. Zachowanie to polega bowiem na milczeniu konsumenta, a milczenie w tym aspekcie nie może stanowić zgody na uiszczanie abonamentu w nowej wysokości za produkty, których klient nie zamawiał. Zgodnie z przywołanymi art. 5 pkU milczenie konsumenta nie może bowiem rodzić dla niego konsekwencji w postaci dodatkowego zobowiązania. Zmiana ta i wchodzące w jej treść produkty/świadczenia nie były przez konsumenta zamówione, zatem Przedsiębiorca nie ma prawa do żądania zapłaty za nie.

Praktyka, określona w sentencji niniejszej Decyzji może naruszać interesy konsumentów na etapie wykonywania umowy. Pobieranie opłat za produkty niezamówione, na które konsumenci nie wyrazili zgody, w sposób oczywisty narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Spółka obciąża konsumentów dodatkowymi opłatami.

UPC pobierał podwyższone opłaty co najmniej do momentu rezygnacji z niezamówionych produktów. W przypadku braku rezygnacji ze zmian opłaty te pobiera w dalszym ciągu.

Mając to na uwadze, należy uznać, iż działania UPC mogą wypełniać przesłanki stosowania nieuczciwej agresywnej praktyki rynkowej wskazanej w art. 9 pkt 6 pnprU w postaci **żądania natychmiastowej lub odroczonej zapłaty za produkty, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta**. UPC żąda bowiem zapłaty za niezamówione produkty poprzez wystawianie faktur o podwyższonej wartości, a następnie pobiera podwyższony abonament. Działanie to zatem może odpowiadać wskazanej w ww. przepisie agresywnej praktyce rynkowej.

Takiej oceny nie zmienia fakt, iż konsumenci mogli wypowiedzieć umowę przed wprowadzeniem produktu i ceny abonamentu lub następnie, gdy umowy w tym czasie nie wypowiedzieli, wycofać się z tej zmiany. Praktyka bowiem polegająca na pobieraniu opłat za niezamówiony produkt ma miejsce i trwa od momentu wprowadzenia zmiany (w stosunku do konsumentów, którzy nie wypowiedzieli umowy przed jej prowadzeniem) do momentu wycofania się przez konsumenta ze zmiany lub dłużej jeśli termin na wycofanie się ze zmiany upłynął. Na żadnym etapie zaś nie był produktem zamówionym w myśl 5 ust. 1 i 2 pkU.

Należy także mieć na uwadze, że wycofanie się przez konsumenta ze zmiany wymagało od niego podjęcia aktywności w tym zakresie. Aby nie była od niego pobierana w dalszym ciągu podwyższona kwota abonamentu musiał on złożyć stosowne zgłoszenie do spółki UPC w odpowiednim terminie. Po upływie tego terminu zmiany wprowadzone przez UPC stawały się trwałym elementem umowy i konsument nie mógł już wrócić do poprzednich warunków umowy sprzed podwyżki, mimo że o żadne zmiany nie wnioskował. Mogło zatem dochodzić także do sytuacji, w których konsument zapomniał o tym, że termin na rezygnację z produktu, którego nie zamawiał już upłynął i musi kontynuować umowę na warunkach narzuconych.

W ocenie Prezesa UOKiK, opisany wyżej mechanizm może być wykorzystywany przez Spółkę by to na konsumentów przerzucić ciężar podejmowania aktywności w celu pozostawienia umowy w niezmienionym kształcie, zaś po stronie Spółki stworzyć sytuację, w której może ona od momentu wprowadzenia zmian pobierać podwyższoną opłatę abonamentową oraz unika ponoszenia kosztów związanych z pozyskiwaniem wyrażnej zgody konsumenta, dodatkowo licząc na brak aktywności ze strony konsumenta, skutkujący utrwaleniem zmian.

Mechanizm ten może wykorzystywać pasywność konsumentów w zakresie przywrócenia umowy do warunków wynikających z *consensu* lub też zwykłe i częste zapominanie przez konsumentów w natłoku codziennych obowiązków o konieczności kontaktu z operatorem. W takich bowiem przypadkach, a także w tych, w których z niezawinionych powodów (takich jak choroba, wypadek, brak możliwości złożenia oświadczenia z innych względów) konsument nie miał możliwości wycofania się ze zmiany jego umowa się zmieniała mimo, że nie miał on woli zmiany wiążącego go z UPC kontraktu. W ocenie Prezesa UOKiK, UPC mogła zmieniać warunki umowy licząc na to, że konsument nie przywróci jej początkowych warunków.

Takie działanie może być, w ocenie Prezesa UOKiK, nieuczciwe. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym takie zachowanie uznaje za agresywne i jako takie uznaje za zakazane.

Powyższą konkluzję wspiera także treść art. 5 ust. 1 i 2 pkU. Zgodnie z tym przepisem nie powstaje po stronie konsumenta obowiązek zapłaty nawet jeśli świadczone są na jego rzecz świadczenia, o ile tych usług on nie zamawiał. Co więcej, brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie, do której UPC niejako obliguje konsumenta by pozostać na objętych *consensem* warunkach nie stanowi zgody na zawarcie umowy.

Z powyższego przepisu wynika zatem, iż także 6-miesięczny okres, w ciągu którego konsument ma możliwość rezygnacji ze zmian może być bezprawny, gdyż może być sprzeczny z art. 5 ust. 2 pkU. Stanowi on bowiem przerzucanie na konsumenta ciężaru utrzymania *consensu* stron mimo, że prawo do przerzucania ciężaru na konsumenta z niczego nie wynika. Wręcz odwrotnie, art. 5 ust. 2 pkU sprzeciwia się nakładaniu na konsumenta

takich obowiązków, które mogłyby prowadzić do wniosku, że milczenie konsumenta stanowi wyrażenie zgody na zawarcie umowy.

Praktyka UPC może być zatem także sprzeczna z art. 5 ust. 1 i 2 pkU.

Uznać zatem należy, że uprawdopodobniono sprzeczność z prawem zachowania Spółki.

### Ad. 3 Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 okikU, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 okikU należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę.<sup>12</sup> Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r.<sup>13</sup> stwierdził, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane przedsiębiorcy dotyczyła wszystkich potencjalnych konsumentów, którzy korzystali już lub korzystają z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Spółkę. Dotknięci naruszeniem mogą być zarówno wszyscy obecni jak i potencjalni konsumenci chcący skorzystać z usług P4. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka dotyczy nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem może naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009r., zgodnie z którym *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów.*<sup>14</sup>

Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu *przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to „odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny”. Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Ponadto, Sąd ten wskazał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub*

<sup>12</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962; por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACa 306/08.

<sup>13</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r., sygn. akt: I CKN 504/01.

<sup>14</sup> Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

potencjalnym klientem przedsiębiorcy<sup>15</sup>. Stanowisko to pozostaje w dalszym ciągu aktualne<sup>16</sup>.

Działania UPC dotyczyły szerokiego grona konsumentów. Dotyczyły one [xxxxxx] [tajemnica przedsiębiorstwa] konsumentów. Jest to zatem bardzo liczna grupa. Praktyki opisane w sentencji decyzji należy zatem uznać za mogące naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W niniejszej sprawie naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło polegać na sprzecznym z prawem zachowaniu polegającym na nieuprawnionym pobieraniu od konsumentów abonamentu w podwyższonej wysokości w wyniku jednostronnego uruchomienia przez UPC nowych produktów (świadczeń) w postaci zwiększenia ilości dostępnych kanałów telewizyjnych (w tym kanałów premium) lub uruchomienia usługi dostępu do sieci internet o wyższej maksymalnej prędkości przesyłu danych, w sytuacji w której konsumenci (klienci UPC) objęci wzrostem opłaty tych produktów (świadczeń) nie zamawiali, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 9 pkt 6 pnprU i być sprzeczne z art. 5 ust. 1 i 2 pkU oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 okikU.

Praktyka Spółki może naruszać interesy konsumentów o charakterze ekonomicznym i pozaekonomicznym. Konsumenci są bowiem zmuszani do opłacania abonamentu w wyższej wysokości mimo, że mogą nie chcieć korzystać z produktów, które są im dostarczane w tej cenie. Spółka żąda bowiem od konsumentów zapłaty za kanały telewizyjne, których konsumenci mogą nie oglądać oraz za wyższą prędkość internetu, której konsumenci mogą nie potrzebować lub której mogą nie wykorzystywać.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że Spółka może stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w sentencji niniejszej decyzji.

#### **Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań oraz określenie terminu wykonania zobowiązań**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 okikU jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 okikU, 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.

Prezes Urzędu nałożył na P4 obowiązek wykonania zobowiązania. Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym w rozstrzygnięciu kształcie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania.

W ramach ww. zobowiązania P4 zobowiązała się do zaprzestania stosowania praktyki oraz usunięcia skutków praktyki wskazanych w rozstrzygnięciu decyzji oraz poinformowania konsumentów o nieprawidłowościach, jakich dopuścił się jej poprzednik prawny i związanych z nimi korzyściach dla konsumentów.

#### **1 . Zaprzestanie stosowania praktyki**

W pierwszej kolejności P4 zaprzestanie pobierania abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022 r. na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” od konsumentów, którzy na dzień zaprzestania pobierania ww. części abonamentu nadal

<sup>15</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z 10.09.2008r., sygn. akt: III SK 27/07;

<sup>16</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 05.09.2013r., sygn. Akt: VI ACa 67/13;

korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objętą podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”.

Zaprzestanie pobierania części abonamentu, o którym mowa wyżej oraz przywróceniu poprzednie parametry usług/i nastąpi od kolejnego okresu rozliczeniowego po upływie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

Okres ten wynika z poniższej procedury, w ramach której P4 będzie zbierać i przetwarzać oświadczenia od poszczególnych konsumentów w celu zakwalifikowania konsumentów do dwóch grup, tj. grupy konsumentów, która wyraźnie oświadczy, że chce nadal korzystać ze zwiększonej liczby kanałów telewizyjnych lub ze zwiększonej maksymalnej prędkości transmisji danych w zamian za ww. podwyższony abonament (patrz niżej) oraz grupy konsumentów, która takiego oświadczenia nie złoży.

W przypadku jednak, gdy konsument, który w terminach określonych w pkt A.I.2) niniejszej Decyzji (tj. w ciągu miesiąca od dnia otrzymania wiadomości SMS lub w ciągu 45 dni od daty nadania listu lub w ciągu miesiąca od daty wysłania wiadomości e-mail) wyraźnie oświadczy, że chce nadal korzystać ze zwiększonej liczby kanałów telewizyjnych lub ze zwiększonej maksymalnej prędkości transmisji danych w zamian za ww. podwyższony abonament, a tym samym chce pozostać na aktualnych warunkach umowy, zmienione przez UPC warunki umowy z takim konsumentem będą nadal obowiązywać.

P4 poinformuje konsumentów o możliwości złożenia wyraźnego oświadczenia o pozostawieniu aktualnych warunków umowy w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

W przypadku braku takiej zgody P4 zaprzestanie pobierania abonamentu w części wynikającej z podwyższenia w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU i warunki umowy powrócą do poprzedniego kształtu.

Ponadto, wraz z informacją o możliwości złożenia wyraźnego oświadczenia P4 poinformuje konsumentów o przysporzeniu, o którym mowa w pkt A.II. i A.III. niniejszej Decyzji oraz - w przypadku konsumentów, którzy złożyli reklamacje określone w pkt A.IV. niniejszej Decyzji - o zwrocie w ramach ponownego rozpatrzenia tych reklamacji.

Aby informacja dotarła do jak największego grona konsumentów zostanie ona przesłana na kilka sposobów:

- i. w przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail i numeru telefonu konsumentów - w formie SMS i e-mail;
- ii. w przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail albo numeru telefonu konsumentów - odpowiednio w formie SMS albo e-mail;
- iii. w przypadku nieposiadania przez P4 adresu e-mail ani numeru telefonu konsumentów - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres korespondencyjny;
- iv. za pośrednictwem serwisu internetowego Moje usługi, w formie powiadomienia, tj. w module powiadomień umieszczonym na stronie głównej serwisu.

SMS, wiadomość e-mail, list oraz powiadomienie będą miały treści wskazaną w sentencji niniejszej Decyzji.

## **2. Przysporzenie konsumentom**

Na dzień wydania niniejszej Decyzji trwają skutki naruszenia interesów konsumentów o charakterze ekonomicznym i pozaekonomicznym. W ocenie Prezesa Urzędu, zachodzi konieczność usunięcia ww. skutków poprzez realizację zaproponowanych przez Spółkę działań. W ramach ww. zobowiązania Spółka zobowiązała się do przyznania określonej grupie konsumentów dwóch rodzajów przysporzenia konsumentom.

a.

Pierwszy rodzaj przysporzenia polegać będzie na **zwrocie zapłaconego abonamentu w części wynikającej z jego podwyższenia** na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”.

Przysporzenie to zostanie przyznane na rzecz konsumentów, którzy spełniają wszystkie poniższe warunki:

- w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do 1 kwietnia 2022 r. UPC zmieniła im jednostronnie warunki umowy na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” poprzez zwiększenie liczby kanałów telewizyjnych i/lub maksymalnej prędkości transmisji danych wraz z podwyższeniem opłaty abonamentowej,
- zapłacili ww. podwyższony abonament za co najmniej jeden okres rozliczeniowy,
- nie otrzymali wcześniej od UPC zwrotu pełnej kwoty zapłaconego abonamentu w części wynikającej z ww. podwyższenia z jakiegokolwiek tytułu, w szczególności w związku z rezygnacją z ww. zmiany warunków umowy w okresie 6 miesięcy od jej wprowadzenia lub w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji.

Zwrot ten nastąpi w terminie w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji i będzie obejmował **nie więcej niż dziewięć okresów rozliczeniowych**, w których konsument zapłacił ww. podwyższony abonament.

Realizacja przysporzenia będzie się różnić w zależności do tego czy dany konsument nadal korzysta z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objęta podwyżką w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” czy już nie korzysta.

a)

W przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji nadal korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje uprawnionych konsumentów o przyznaniu rekompensaty poprzez zwrot zapłaconego abonamentu w części wynikającej z podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, w wysokości wyżej określonej.

W stosunku do abonentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji, nadal korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objęta podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, nastąpi to wraz z informacją, o której mowa w punkcie A.I.2)a. sentencji niniejszej Decyzji,

W stosunku zaś do abonentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji są abonentami P4, którzy nadal korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC ale nie korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objęta podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, nastąpi to:

- i. w przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail i numeru telefonu konsumentów - w formie SMS i e-mail;
- ii. w przypadku posiadania przez P4 adresu e-mail albo numeru telefonu konsumentów - odpowiednio w formie SMS albo e-mail;

- iii. w przypadku nieposiadania przez P4 adresu e-mail ani numeru telefonu konsumentów - w formie listu zwykłego wysłanego na ostatni znany adres korespondencyjny;
- iv. za pośrednictwem serwisu internetowego Moje usługi, w formie powiadomienia, tj. w module powiadomień umieszczonym na stronie głównej serwisu.

SMS, wiadomość e-mail, list oraz powiadomienie będą miały treści wskazaną w sentencji niniejszej Decyzji.

Następnie P4 zwróci środki w wysokości wyżej określonej poprzez uznanie konta abonenckiego konsumenta w terminie 5 miesięcy i 15 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

Jeżeli konsument wystąpi w terminach wskazanych w pkt. A.I.2)a. sentencji niniejszej Decyzji (tj. w ciągu miesiąca od dnia otrzymania wiadomości SMS lub w ciągu 45 dni od daty nadania listu lub w ciągu miesiąca od daty wysłania wiadomości e-mail) z kompletnym wnioskiem (tj. zawierającym wskazane przez P4 dane) dot. przekazania zwrotu nadwyżki na koncie abonenckim na konto bankowe, P4 dokona zwrotu przedmiotowej kwoty zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 5 miesięcy i 15 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

b)

W przypadku zaś konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji nie korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, w terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje konsumentów o przyznaniu rekompensaty poprzez zwrot zapłaconego abonamentu w części wynikającej z podwyższenia w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w wysokości wyżej określonej.

Informacja zostanie przesłana do konsumentów w formie SMS lub listu lub e-mail, o treści wskazanej w sentencji niniejszej Decyzji.

Po złożeniu przez konsumenta, w terminach wskazanych w pkt A.II.3)a. sentencji niniejszej Decyzji (tj. w ciągu miesiąca od dnia otrzymania wiadomości SMS lub w ciągu 45 dni od daty nadania listu lub w ciągu miesiąca od daty wysłania wiadomości e-mail) kompletnego wniosku (tj. zawierającego wskazane przez P4 dane) P4 zwróci środki w wysokości wyżej określonej poprzez przelew na konto bankowe lub poprzez uznanie konta abonenckiego uprawnionego, w terminie 5 miesięcy i 15 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

b.

**Drugi rodzaj przysporzenia polegać ma na możliwości zawarcia jednej umowy na czas nieokreślony na usługę internetu mobilnego z limitem pełnej prędkości wynoszącym 150 GB miesięcznie.**

Oferta ta będzie się różnić w zależności od tego czy dany konsument wyrazi zgodę na pozostawienie obecnych warunków umowy czy też nie.

a)

W przypadku konsumentów, którzy wyrażają zgodę na pozostawienie obecnych warunków umowy w terminach określonych w punkcie A.I.2)a. sentencji niniejszej Decyzji (tj. w ciągu miesiąca od dnia otrzymania wiadomości SMS lub w ciągu 45 dni od daty nadania listu lub w ciągu miesiąca od daty wysłania wiadomości e-mail) możliwe będzie zawarcie umowy **na czas nieokreślony na usługę** internetu mobilnego z limitem pełnej prędkości wynoszącym 150 GB miesięcznie z abonamentem 0 zł przez pierwszy niepełny i 12 kolejnych pełnych okresów rozliczeniowych.

b)

W przypadku konsumentów, którzy nie wyrażą zgody na pozostawienie obecnych warunków umowy w terminach określonych w punkcie A.I.2)a. sentencji niniejszej Decyzji (tj. w ciągu miesiąca od dnia otrzymania wiadomości SMS lub w ciągu 45 dni od daty nadania listu lub w ciągu miesiąca od daty wysłania wiadomości e-mail) możliwe będzie zawarcie umowy **na czas nieokreślony na usługę** internetu mobilnego z limitem pełnej prędkości wynoszącym 150 GB miesięcznie z abonamentem 0 zł przez pierwszy niepełny i 6 kolejnych pełnych okresów rozliczeniowych.

Zarówno w przypadku a) jak i b) P4 wraz z informacją o zaprzestaniu pobierania abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawnomocnienia się niniejszej Decyzji, poinformuje uprawnionych abonentów o możliwości zawarcia ww. umowy. Uprawnieni konsumenci abonenci będą mogli zawrzeć ww. umowę po wyrażeniu zgody na pozostawienie obecnych warunków umowy, nie później niż w ciągu 5 miesięcy i 15 od uprawnomocnienia się niniejszej Decyzji.

### **3. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji**

Kolejnym elementem zobowiązania jest ponowne - tym razem pozytywne - rozpatrzenie reklamacji złożonych przez konsumentów na jednostronne zmiany warunków umowy wprowadzone przez UPC.

Zobowiązanie P4 dotyczy reklamacji, które spełniają wszystkie poniższe warunki:

- dotyczą żądania zwrócenia zapłaconego abonamentu w podwyższonej wysokości w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU,
- wpłynęły do UPC lub P4 (następcy prawnego UPC) w okresie od 1 sierpnia 2020 r. do dnia wydania niniejszej Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- zostały złożone w terminie 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury na kwotę obejmującą opłatę abonamentową podwyższoną w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” na podstawie § 7 ust. 7 OWU,
- zostały rozpatrzone przez UPC lub P4 (następcy prawnego UPC) negatywnie lub częściowo negatywnie (tj. gdy w ramach rozpoznanej reklamacji konsumentowi nie zwrócono zapłaconego abonamentu w części wynikającej z tego podwyższenia, zgodnie z jego żądaniem zawartym w reklamacji) do dnia wydania niniejszej Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

Reklamacje te zostaną pozytywnie rozpatrzone w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawnomocnienia się niniejszej Decyzji.

Sposób wykonania tego zobowiązania będzie zróżnicowany w zależności czy dany konsument na dzień uprawnomocnienia się niniejszej Decyzji nadal korzysta z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objętą podwyżką w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” czy też nie.

a)

W przypadku abonentów nadal korzystających na dzień uprawnomocnienia się niniejszej Decyzji, z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, P4 w terminie 2 miesięcy od uprawnomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje uprawnionych konsumentów wraz z informacją o zaprzestaniu pobierania abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji poprzez zwrot zapłaconego abonamentu zgodnie z jego żądaniem zawartym w reklamacji.

Zwrot środków nastąpi poprzez uznanie konta abonenckiego konsumenta w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji. Jeżeli jednak konsument wystąpi z żądaniem przekazania zwrotu ww. kwoty na koncie abonenckim na konto bankowe, P4 dokona zwrotu przedmiotowej kwoty zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

b)

W przypadku abonentów nie korzystających, na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji, z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC, P4 w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji poinformuje uprawnionych konsumentów wraz z informacją o zaprzestaniu pobierania abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie” o ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji poprzez zwrot zapłaconego abonamentu zgodnie z jego żądaniem zawartym w reklamacji.

Zwrot środków w wysokości nastąpi po złożeniu przez uprawnionego konsumenta kompletnego wniosku (tj. zawierającego wskazane przez P4 dane), poprzez: przelew przedmiotowej kwoty na konto bankowe lub uznanie konta abonenckiego, w terminie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Rodzaj i wielkość przyznanych korzyści uzależniony jest od wagi, zasięgu i skutków praktyki stosowanej przez UPC. Forma rekompensaty dostosowana jest również do aktualnego statusu abonenta Spółki (aktualny na dzień uprawomocnienia się niniejszej Decyzji).

#### **Zobowiązanie do udzielenia konsumentom informacji o stosowaniu przez UPC praktyki kwestionowanej przez Prezesa Urzędu oraz przysługującej im rekompensacie**

Zobowiązanie obejmuje również obowiązek **opublikowania na stronie internetowej P4** (na dzień wydania niniejszej Decyzji mieszczącej się pod adresem [www.play.pl](http://www.play.pl)), na koszt P4, komunikatu o poniższej treści oraz komunikatu na platformach Facebook oraz X (dawniej Twitter) prowadzonych przez P4 w celu poinformowania jak najszerszej grupy konsumentów o praktyce UPC.

A. Komunikat i oświadczenie na stronie internetowej P4

*„Decyzja Prezesa UOKiK nr [...] w sprawie podwyżek abonamentu w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” UPC Polska sp. z o.o. Więcej”,*

Komunikat ten odsyłać będzie do podstrony zawierającej informację o treści zobowiązania (tj. Oświadczenie), a także hipertączy (link) do Decyzji Prezesa UOKiK w wersji jawnej, o następującej treści:

*„P4 sp. z o.o. informuje, że Prezes UOKiK w dniu [data] wydał decyzję zobowiązującą, która dotyczy programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, w ramach którego UPC Polska sp. z o.o. (której następcą prawnym jest P4 sp. z o.o.) dokonywała jednostronnych podwyżek abonamentu.*

*Prezes UOKiK w swojej decyzji uznał za uprawdopodobnione, że żądanie od konsumentów zapłaty abonamentu w jednostronnie podwyższonej wysokości i zwiększenie im liczby dostępnych kanałów telewizyjnych (w tym kanałów premium) i/lub maksymalnej prędkości danych, w sytuacji w której konsumenci objęci wzrostem opłaty tych produktów (świadczeń) nie zamawiali, może naruszać art. 9 pkt 6 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i art. 5 ust. 1 i 2 ustawy o prawach konsumenta oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.*

Konsumentom nadal korzystającym na dzień realizacji zobowiązania z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objęta podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, przysługuje możliwość wyrażenia woli pozostawienia obecnych parametrów usług wraz z ich ceną w terminie miesiąca od otrzymania wiadomości SMS, powiadomienia w Moje usługi lub e-mail albo w terminie 45 dni od daty nadania listu. Brak wyrażenia zgody będzie oznaczał powrót do poprzednich parametrów usług/i oraz obniżenie abonamentu o kwotę podwyżki. Konsumenci mogą wyrazić zgodę na pozostawienie obecnych warunków np. poprzez formularz dostępny pod tym linkiem [...].

Od konsumentów nadal korzystających na dzień realizacji zobowiązania z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie taryfy, która była objęta podwyżką na podstawie § 7 ust. 7 OWU w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, w przypadku gdy nie wyrażą zgody na pozostanie na obecnych warunkach umowy Spółka zaprzestanie pobierania abonamentu w części, jaka wynikała z jego podwyższenia na podstawie § 7 ust. 7 OWU przywracając poprzednie parametry usług.

Ww. konsumenci będą mogli również zawrzeć jedną umowę na czas nieokreślony na usługę internetu mobilnego z limitem pełnej prędkości wynoszącym 150 GB miesięcznie, z abonamentem 0 zł przez pierwszy niepełny i 12 (dla tych konsumentów, którzy wyrażą zgodę na pozostanie na obecnych warunkach umowy) albo 6 (dla tych konsumentów, którzy nie wyrażą zgody na pozostanie na obecnych warunkach umowy) kolejnych pełnych okresów rozliczeniowych.

Konsumentom, którzy zapłacili podwyższony abonament w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, na podstawie § 7 ust. 7 OWU, przysługuje rekompensata w wysokości zapłaconego abonamentu w części wynikającej z tego podwyższenia za nie więcej niż dziewięć okresów rozliczeniowych.

Konsumentom, których reklamacje dotyczące zwrócenia zapłaconego abonamentu w podwyższonej wysokości na podstawie § 7 ust. 7 OWU, w ramach Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, zostały rozpatrzone negatywnie lub częściowo negatywnie, otrzymają zwrot zapłaconego abonamentu w części wynikającej z tego podwyższenia, zgodnie z żądaniem zawartym w reklamacji.

Uprawnieni do zwrotu środków abonenci, którzy na dzień uprawomocnienia decyzji nadal korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC otrzymają zwrot środków na konto abonenckie lub na rachunek bankowy, jeśli wyrażą taką wolę. Osoby te będą otrzymywały SMS, powiadomienie w Moje usługi, e-mail albo list z informacją o przysługującym im zwrocie i możliwości zawarcia umowy na internet mobilny.

Pozostali konsumenci, którzy na dzień uprawomocnienia się decyzji nie korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub telewizji kablowej w systemie abonamentowym na podstawie oferty UPC otrzymają zwrot środków poprzez uznanie konta abonenckiego lub na rachunek bankowy wskazany przez nich we wniosku w odpowiedzi na informację o ww. zwrocie. Osoby te otrzymają te informacje w formie SMS i e-maila albo listu.

Szczegóły dotyczące podjętego przez Spółkę zobowiązania oraz dedykowane bezpośrednio konsumentom korzyści określono w decyzji Prezesa UOKiK nr [...] dostępnej na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”.

Aby komunikat oraz oświadczenie były łatwo zauważalne dla odwiedzających stronę internetową P4, a także sporządzone w czytelny sposób nałożono na Spółkę obowiązek zamieszczenia ww. komunikatu i oświadczenia w taki sposób by:

- a) komunikat zamieszczony był w górnej części strony głównej domeny [www.play.pl](http://www.play.pl), bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była skrócona treść informacji: „Decyzja Prezesa UOKiK nr [...] w sprawie podwyżek abonamentu w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” UPC Polska sp. z o.o. Więcej” z hiperlinkiem przekierowującym do Oświadczenia obejmującym sformułowanie „Więcej”, z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy P4 będzie zobowiązana do publikacji na swojej stronie internetowej oświadczenia, o którym mowa w punkcie III.7 decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-10/2019, Komunikat na podstawie niniejszej Decyzji może zostać opublikowany w dowolnym miejscu głównej strony internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl), z zastrzeżeniem, że Komunikat będzie mógł być opublikowany w ten sposób tylko w okresie kumulacji jego publikacji z obowiązkiem publikacji oświadczenia, o którym mowa w punkcie III.7 decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-10/2019;
- b) w przypadku wersji mobilnej strony internetowej z uwagi na ograniczone miejsce na ekranie urządzenia widoczna będzie informacja o treści skróconej: „Decyzja UOKiK nr [...]. Więcej”, z hipertączyem prowadzącym do Oświadczenia obejmującym sformułowanie „Więcej”,
- c) Oświadczenie zostało sformułowane ciemną czcionką (16 px, w wersji mobilnej 12 px), standardowo używaną przez P4 w ramach strony internetowej, na białym tle na podstronie internetowej w domenie [play.pl](http://play.pl) i każdej domenie P4 zastępującej ww. domenę w przyszłości,
- d) Oświadczenie było widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu co najmniej 24 px dla wersji standardowej i 12 px dla wersji mobilnej z każdej strony,
- e) Komunikat zaś został sformułowany ciemną czcionką (16 px, w wersji mobilnej 12 px), standardowo używaną przez P4 w ramach strony internetowej, na białym tle na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl) w górnej części strony głównej wymienionej wyżej domeny i na każdej innej stronie internetowej P4 zastępującej ww. strony w przyszłości,
- f) Komunikat był widoczny przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu co najmniej 24 px dla wersji standardowej i 12 px dla wersji mobilnej z każdej strony,
- g) w przypadku zmiany nazwy P4, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja została zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem P4 lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

Komunikat i Oświadczenie będą dostępne na stronie internetowej P4 przez okres 3 miesięcy od daty ich publikacji.

**b.** Komunikat na platformach Facebook, Instagram oraz X (dawniej Twitter) prowadzonych przez P4:

Na platformie Facebook Komunikat w social mediach będzie miał następującą treść:

*„Hej! Jeśli jesteś Klientem byłego UPC, mamy dla Ciebie kilka informacji dotyczących programu „Więcej korzyści dla Ciebie”*

*Jeżeli z niego skorzystałeś na podstawie § 7 ust. 7 OWU, informujemy, że w związku z decyzją Prezesa UOKiK nr RBG-.../2024 możesz wyrazić zgodę na pozostanie na obecnych warunkach umowy. Jeśli tego nie zrobisz, to zgodnie z decyzją obniżymy Ci cenę abonamentu i przywrócimy warunki świadczenia usług sprzed podwyżki (tj. obniżymy prędkość internetu i/lub zmniejszymy liczbę kanałów tv). Dodatkowo, jeżeli zapłaciłeś za minimum miesiąc wyższy abonament w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie”, przysługuje Ci rekompensata. A jeśli wyrazisz zgodę na*

*pozostanie na obecnych warunkach umowy, możesz zawrzeć umowę na internet mobilny z limitem 150 GB miesięcznie za 0 zł przez 12 miesięcy.*

*Sprawdź, co Ci przysługuje  [www.play.pl](http://www.play.pl) oraz tu  [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) [linki będą kierować do strony z Decyzją]*

Na platformie X (dawniej Twitter) komunikat w social mediach będzie miał następującą treść:

*„Kliencie byłego UPC, informujemy, że Prezes UOKiK wydał decyzję nr RBG-../2024 dotyczącą Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”. Jeśli z niego skorzystałeś, sprawdź, co Ci przysługuje  [www.play.pl](http://www.play.pl) [link będzie kierować do strony z Decyzją];*

Na platformie Instagram komunikat w formie Instagram Story będzie miał następującą treść:

*„Kliencie byłego UPC informujemy, że Prezes UOKiK wydał decyzję nr RBG-../2024 dotyczącą Programu „Więcej korzyści dla Ciebie”. Jeśli z niego skorzystałeś, sprawdź, co Ci przysługuje  [www.play.pl](http://www.play.pl) [link będzie kierować do strony z Decyzją].*

Podobnie jak w przypadku komunikatu i oświadczenia na stronie internetowej P4, aby komunikat był łatwo zauważalny dla odwiedzających te platformy, a także sporządzony w czytelny sposób nałożono na Spółkę obowiązek zamieszczenia ww. komunikatu w taki sposób by:

a) Komunikaty w social mediach były zamieszczone jako post na prowadzonym przez P4 profilu w social mediach:

- na platformie Facebook pod linkiem: <https://www.facebook.com/Play>

- na platformie X (dawniej Twitter) pod linkiem: [https://x.com/Play\\_Polska](https://x.com/Play_Polska)

Komunikat na platformie Instagram jako Instagram story pod linkiem: [https://www.instagram.com/play\\_polska/](https://www.instagram.com/play_polska/) co Ci przysługuje  [www.play.pl](http://www.play.pl) [link będzie kierować do strony z Decyzją]

- b) komunikaty w social mediach były sformułowane zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki Play lub UPC tj. post o niniejszej Decyzji Prezesa UOKiK był opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości i, bez możliwości zablokowania funkcji zamieszczania komentarzy pod postem.
- c) w przypadku zmiany profilu w social mediach P4 na wymienionych platformach niniejsze zobowiązanie odnosiło się do profili funkcjonujących w czasie zamieszczenia przedmiotowych komunikatów w ww. social mediach pozostających pod kontrolą P4.
- d) w przypadku zmiany nazwy P4, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja została zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem P4 lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

Komunikaty w social mediach będą dostępne na wymienionych wyżej platformach przez okres 3 miesięcy od daty ich publikacji z wyjątkiem Komunikatu Instagram story, który będzie dostępny przez 24 godziny.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt A. rozstrzygnięcia Decyzji.

## **Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt B. rozstrzygnięcia Decyzji)**

Zgodnie z art. 28 ust. 3 okikU 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 A.I. Decyzji, zgodnie z treścią pkt B. rozstrzygnięcia Decyzji.

Przekazane przez Spółkę informacje oraz dokumenty pozwolą zweryfikować i ocenić sposób oraz stopień wykonania zobowiązania.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w pkt B. rozstrzygnięcia Decyzji.

## **Pouczenie**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550; dalej: k.p.c.) - 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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

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 2023 r., poz. 1144 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 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 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.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury UOKiK w Bydgoszczy  
Piotr Adamczewski