



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

Kraków, 30 grudnia 2021 r.

RKR.610.1.2021.SJ

DECYZJA Nr RKR-13/2021

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że **Netia S.A. z siedzibą w Warszawie** stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegające na:

1) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Bezpieczny Internet 2**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

2) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Bezpieczny Smartfon**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

3) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Identyfikacja Numeru**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

4) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Pakiet HBO HD**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

5) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**GigaNagrywarka Standard**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

6) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**GigaNagrywarka Maxi**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową

o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów

po zobowiązaniu się przez Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również jako „Netia”, „Spółka”) do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń oraz usunięcia ich skutków Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Netia S.A z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania ww. zobowiązania do:

A. modyfikacji procedury zawierania lub zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych [dostępu do Internetu stacjonarnego lub mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii stacjonarnej lub komórkowej (wskazane usługi będą dalej zwane również łącznie jako: „usługi główne” lub osobno jako „usługa główna”, a powyżej opisana umowa dalej będzie określana również jako „umowa”)] obejmującej aktywację co najmniej jednej z następujących usług dodatkowych: **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi** (wymienione usługi dodatkowe będą dalej określane również łącznie jako „usługi dodatkowe” lub osobno jako „usługa dodatkowa”) poprzez aktualizację:

i. skryptów stosowanych w trakcie rozmów sprzedażowych w telefonicznym kanale sprzedaży i w stacjonarnych punktach obsługi

oraz

ii. procedury zawierania umowy w kanale sprzedaży on-line

w ten sposób, że w przypadku prezentacji konsumentowi oferty dotyczącej umowy, w ramach której może być aktywowana jedna lub kilka usług dodatkowych:

A.1. konsument będzie informowany o zasadach odpłatności za daną usługę dodatkową oraz możliwości zawarcia umowy na warunkach promocyjnych bez jednoczesnej aktywacji takiej usługi,

A.2. przed złożeniem przez konsumenta oświadczenia woli dotyczącego związania się umową konsument zostanie dodatkowo poproszony o wyrażenie jasnej i wyrażonej zgody na płatność za daną usługę dodatkową poprzez:

a. pytanie konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej oraz rozmowy sprzedażowej w stacjonarnych punktach obsługi Netii (*Czy zgadza się Pan/Pani na uruchomienie Usługi Dodatkowej [ze wskazaniem nazwy danej usługi dodatkowej] i związaną z nią płatność, 1-szy miesiąc [lub 1-wsze dwa lub 1-wsze trzy miesiące] gratis a potem płatnej [x] zł miesięcznie?* lub o równoważnej treści),

b. udostępnienie konsumentowi w umowie lub w kanale on-line odrębnego pola decyzji (tzw. checkbox) do zaznaczenia (*Zamawiam i wyrażam zgodę na płatność za usługę dodatkową [ze wskazaniem nazwy danej usługi dodatkowej], 1-szy miesiąc [lub 1-wsze dwa lub 1-wsze trzy miesiące] gratis, a potem płatnej [x] zł miesięcznie?* lub o równoważnej treści),

A.3. w przypadku wyrażenia przez konsumenta zgody na płatność za daną usługę dodatkową zawarta przez niego umowa obejmie daną usługę główną wraz z daną usługą dodatkową,

A.4. w przypadku braku wyrażenia przez konsumenta zgody na płatność za daną usługę dodatkową konsument:

- a. nie zostanie automatycznie obciążony opłatą za tę usługę,
- b. będzie mógł zawrzeć umowę na warunkach promocyjnych bez jednoczesnej aktywacji ww. usługi,

A.5. ewentualne rozpoczęcie odpłatnego świadczenia danej usługi dodatkowej na rzecz konsumenta w trakcie obowiązywania umowy będzie możliwe po uprzednim wyrażeniu przez konsumenta zgody na płatność za daną usługę dodatkową

w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

B. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów **będących abonentami Netii po 31 grudnia 2015 r.** dotyczących obciążania ich opłatą za usługi dodatkowe, które:

- i. wpłynęły do Spółki w okresie od 25 grudnia 2014 r. do dnia wydania niniejszej decyzji oraz
- ii. wpłynęły do Netii w terminie 24 miesięcy od daty zawarcia umowy obejmującej daną usługę dodatkową oraz
- iii. zostały rozpatrzone przez Spółkę w całości negatywnie lub częściowo pozytywnie do dnia wydania niniejszej decyzji

w następujący sposób:

B.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji pozostają abonentami Netii:

a. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz pełnym uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej

oraz

b. Spółka dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu kosztów w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów. Upust na ww. kolejnych fakturach będzie konsumentowi udzielany do chwili, w której otrzyma on przysługujący mu ww. zwrot kosztów w pełnej wysokości,

albo

c. w przypadku, gdy w treści reklamacji konsument zażądał bezpośredniego zwrotu środków, Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta. Jeśli konsument w wyznaczonym terminie nie przekaże Netii numeru rachunku bankowego, to Spółka zaliczy odpowiednią część kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów. Konsument o takim rozwiązaniu zostanie poinformowany wraz z ww. wezwaniem,

B.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie pozostają abonentami Netii:



a. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz pełnym uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej

oraz

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

w następujących terminach w zakresie punktu I.B.1. oraz I.B.2. powyżej:

- 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w przypadku reklamacji, które wpłynęły do Netii po 1 stycznia 2017 r.,

- 4 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w przypadku reklamacji, które wpłynęły do Netii pomiędzy 25 grudnia 2014 r. a 31 grudnia 2016 r.

C. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za daną usługę dodatkową, które:

i. wpłyną do Spółki w terminie od dnia wydania niniejszej decyzji do 30 dni po wykonaniu zobowiązań, o których mowa w punkcie I.A. powyżej oraz nie później niż w terminie 12 miesięcy od zawarcia umowy obejmującej daną usługę dodatkową

albo

ii. wpłynęły do Spółki przed dniem wydania niniejszej decyzji, ale nie zostały rozpatrzone do dnia jej wydania oraz nie później niż w terminie 12 miesięcy od zawarcia umowy obejmującej daną usługę dodatkową,

odpowiednio na zasadach określonych w punkcie I.B.1. i I.B.2. powyżej, z zastrzeżeniem, iż reklamacje zostaną uwzględnione przez Spółkę maksymalnie do 5 (pięciu) pierwszych, pełnych płatności za daną usługę dodatkową (w zależności od czasu, przez jaki konsument korzystał z danej usługi dodatkowej)

w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta

D. przyznania przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez abonenta opłaty za daną usługę dodatkową, wynikającej z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur albo pierwszych trzech faktur wystawionych przez Netię za korzystanie z danej usługi dodatkowej, w zależności od momentu rezygnacji z danej usługi dodatkowej, konsumentom, którzy:

i. zawarli umowę wraz z daną usługą dodatkową pomiędzy 25 grudnia 2014 r. lub dniem wprowadzenia danej usługi dodatkowej do oferty Netii (w sytuacji gdy był późniejszy niż 25 grudnia 2014 r.) a dniem wykonania przez Spółkę zobowiązań, o których mowa w punkcie I.A. powyżej,

oraz

ii. byli abonentami Netii pomiędzy 1 stycznia 2016 r. a dniem wykonania przez Spółkę zobowiązań, o których mowa w punkcie I.A. powyżej,

oraz

iii. zrezygnowali z danej usługi dodatkowej w okresie pomiędzy otrzymaniem pierwszej lub drugiej lub trzeciej faktury a wystawieniem przez Spółkę kolejnej faktury zawierającej naliczenie w pełnej wysokości za korzystanie z danej usługi dodatkowej



oraz

iv. nie otrzymali wcześniej od Spółki zwrotu opłaty wynikającej z pierwszej bądź odpowiednio pierwszych dwóch bądź pierwszych trzech faktur wystawionej/ych przez Netię za korzystanie z danej usługi dodatkowej z jakiegokolwiek tytułu (w szczególności w związku z pozytywnym rozpatrzeniem zgłoszenia, skargi czy reklamacji)

w następujący sposób:

D.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji pozostają abonentami Netii:

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat

oraz

b. Spółka dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu opłat w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów. Upust na ww. kolejnych fakturach będzie konsumentowi udzielany do momentu, w którym otrzyma on przysługujący mu ww. zwrot opłat w pełnej wysokości,

D.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie pozostają abonentami Netii:

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat

oraz

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

w następujących terminach w zakresie punktu I.D.1. oraz I.D.2. powyżej:

- 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w przypadku umów zawartych po 1 stycznia 2017 r.,

- 4 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w przypadku umów zawartych pomiędzy 25 grudnia 2014 r. a 31 grudnia 2016 r.,

E. wykonania obowiązków, o których mowa w punktach I.B. - I.D. powyżej, w następujący sposób:

E.1. Spółka przekaze informację o konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego, o czym mowa w punktach I.B.1. lit. c., I.B.2. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. c., I.C. w związku z I.B.2. lit. b. i I.D.2. lit. b. powyżej oraz o przyznaniu zwrotu opłat, o którym mowa w punkcie I.D.2. lit. a. powyżej zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta (na adres e-mail, a w przypadku jego braku lub otrzymania informacji zwrotnej po wysłaniu e-maila o jego nieistnieniu - poprzez trzykrotną próbę kontaktu telefonicznego, a w razie braku skutecznego kontaktu telefonicznego - poprzez przesyłkę pocztową na posiadany przez Netię adres konsumenta),

E.2. Spółka przekaze informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej, o czym mowa w punktach I.B.1. lit. a., I.B.2. lit. a., I.C. w związku z I.B.1. lit. a. i I.C. w związku z I.B.2. lit. a. powyżej oraz o przyznaniu zwrotu opłat, o którym



mowa w punkcie I.D.1. lit. a. powyżej zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta (na adres e-mail, a w przypadku jego braku lub otrzymania informacji zwrotnej po wysłaniu e-maila o jego nieistnieniu - poprzez kontakt telefoniczny lub przesyłką pocztową),

E.3. termin na przekazanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego zostanie wskazany:

a. w indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie I.E.1. powyżej, przy czym będzie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Spółkę poprzez dodanie co najmniej 45 dni od dnia wysyłki maila/pisma do konsumenta lub skutecznego kontaktu telefonicznego z nim,

b. w oświadczeniu, o którym mowa w punkcie I.F. poniżej, przy czym zostanie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Netię poprzez dodanie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Taki termin będzie miał zastosowanie w przypadku niemożności przekazania konsumentowi indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie I.E.1. powyżej,

E.4. przekazanie przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego może zostać dokonane w punkcie obsługi klienta Spółki, za pośrednictwem infolinii Netii lub drogą elektroniczną (mailowo lub poprzez formularz dostępny na dedykowanej podstronie Netii) w sposób opisany w oświadczeniu, o którym mowa w punkcie I.F. poniżej:

a. formularz, o którym mowa powyżej, zostanie zamieszczony oraz aktywowany na podstronie Spółki w dniu rozpoczęcia przekazywania konsumentom informacji, o której mowa w punkcie I.E.1. powyżej oraz utrzymywany na niej przez okres 5 miesięcy i 15 dni od dnia jego zamieszczenia,

b. w przypadku, gdy rachunek bankowy uległ zmianie w stosunku do numeru rachunku posiadanego przez Spółkę, jego potwierdzenie będzie wymagać formy dokumentowej,

E.5. Spółka dokona zwrotu środków, o których mowa w punktach I.B.1. lit. c., I.B.2. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. c. i I.C. w związku z I.B.2. lit. b. powyżej w terminie 1 miesiąca od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w punktach I.E.3. i I.E.4. powyżej,

E.6. Spółka dokona zwrotu środków, o których mowa w punkcie I.D.2. lit. b. powyżej w terminie 2 miesięcy od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w punktach I.E.3. i I.E.4. powyżej,

E.7. Netia konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której mowa w punkcie I.B.1. lit. b. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.B. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją dotyczącą usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet.



Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.8. Spółka konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.B.1. lit. c. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.B. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją dotyczącą usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),*
- w salonie Netii,*
- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),*
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).*

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,*
- numeru swojego konta bankowego,*
- numeru telefonu lub adresu mailowego.*

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

W przypadku, gdy do (do uzupełnienia data) 2022 r. nie przekażą nam Państwo numeru rachunku bankowego, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy na poczet ewentualnych zaległości, jeśli takie występują na Państwa koncie abonenckim.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.9. Spółka konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.B.2. lit. b. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.B. powyżej informację o następującej treści:



Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją dotyczącą usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),

- w salonie Netii,

- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),

- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,*
- numeru swojego konta bankowego,*
- numeru telefonu lub adresu mailowego.*

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.10. Netia konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.C. powyżej w związku z punktem I.B.1. lit. b. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.C. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z (do uzupełnienia data) dotyczącej usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.11. Spółka konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.C. powyżej w związku z punktem I.B.1. lit. c. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.C. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z (do uzupełnienia data) dotyczącej usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),*
- w salonie Netii,*
- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),*
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).*

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,*
- numeru swojego konta bankowego,*
- numeru telefonu lub adresu mailowego.*

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

W przypadku, gdy do (do uzupełnienia data) 2022 r. nie przekażą nam Państwo numeru rachunku bankowego, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy na poczet ewentualnych zaległości, jeśli takie występują na Państwa koncie abonenckim.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.12. Spółka konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.C. powyżej w związku z punktem I.B.2. lit. b. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.C. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z (do uzupełnienia data) dotyczącej usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),
- w salonie Netii,
- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.13. Netia konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.D.1. lit. b. powyżej przekaze w terminie określonym w punkcie I.D. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z dezaktywacją usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.14. Netia konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.D.2. lit. b. powyżej przekaze w terminie określonym w punkcie I.D. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z dezaktywacją usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),
- w salonie Netii,
- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesięcy od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

F. opublikowania na stronie internetowej Spółki mieszczącej się pod adresem www.netia.pl, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej również jako: „komunikat”):

Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 w sprawie usług dodatkowych: „Bezpieczny Internet 2”, „Bezpieczny Smartfon”, „Identyfikacja Numeru”, „Pakiet HBO HD”, „GigaNagrywarka Standard” oraz „GigaNagrywarka Maxi”. Zaniechanie praktyk i przysporzenie. Szczegóły tutaj

odsyłającego do podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania oraz hiperłącze (link) do niniejszej decyzji w wersji jawnej i formularza, o którym mowa w punkcie I.E.4. powyżej (dalej również jako: „oświadczenie”):

Netia informuje, że w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021, przyzna rekompensatę konsumentom, którym aktywowano płatne usługi dodatkowe bez ich wyraźnej zgody. Zobowiązanie Netii dotyczy usług dodatkowych: „Bezpieczny Internet 2”, „Bezpieczny Smartfon”, „Identyfikacja Numeru”, „Pakiet HBO HD”, „GigaNagrywarka Standard” oraz „GigaNagrywarka Maxi”.

Konsumenci, którzy nie korzystają już z usług Netii, otrzymają zwrot opłat po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację konsumenci będą mogli nam przekazać w salonie Netii, dzwoniąc na naszą infolinię (tutaj zostanie wskazany numer), wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej) lub wypełniając formularz. Link do formularza będzie aktywny od (do uzupełnienia data) 2022 r. W indywidualnej korespondencji wskażemy termin, w jakim konsumenci będą mogli nam przekazać numer rachunku bankowego.

Aktualni abonenci Netii nie muszą nic robić, aby uzyskać upust na kolejnych fakturach lub zaliczenie części przysługującej im kwoty na poczet ewentualnych zaległości względem

Spółki. Jedynie konsumenci, którzy w reklamacji zażądali zwrotu opłat na konto bankowe oraz nadal są klientami Netii, zostaną poproszeni o przekazanie numeru konta bankowego.

O rekompensacie i zasadach jej uzyskania konsumenci zostaną poinformowani mailowo, telefonicznie lub listownie pomiędzy (data do uzupełnienia) 2022 r. a (data do uzupełnienia) 2022 r.

Konsument, który w powyższym okresie nie otrzyma od nas prośby o podanie numeru rachunku bankowego będzie mógł to uczynić do (data wynikająca z treści punktu I.E.3. lit. b. powyżej) 2022 r.

Rekompensata jest związana z tym, że Netia zobowiązała się do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów oraz dokonania zwrotu opłat osobom, które dezaktywowały jedną lub kilka ww. usług dodatkowych przed otrzymaniem czwartej faktury, na której została naliczona za nie opłata w pełnej wysokości.

W decyzji Prezes UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez Netię praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom ww. usługi dodatkowe, pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta. W zakresie praktyk zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK Netia zadeklarowała wprowadzenie zmian. Netia zmodyfikuje procedurę zawierania lub zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ramach której może być aktywowana jedna lub kilka ww. usług dodatkowych.

Ze szczegółami zobowiązania Netii oraz stanowiskiem Prezesa UOKiK dotyczącym praktyk Spółki mogą się Państwo zapoznać w [decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021](#) dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl.

w następujący sposób:

F.1. komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny www.netia.pl, bez możliwości zamknięcia, z możliwością jego zwinięcia przez użytkownika tak, aby widoczna była skrócona treść informacji: [Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021](#). [Dowiedz się więcej](#), z ponowną możliwością rozwinięcia pełnego tekstu. Przy ponownym wejściu na stronę użytkownikowi wyświetlona zostanie skrócona treść informacji z możliwością rozwinięcia pełnego tekstu przez użytkownika,

F.2. w przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczna będzie informacja o treści skróconej: [Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021](#). [Dowiedz się więcej](#) z możliwością jej rozwinięcia przez użytkownika,

F.3. komunikat i oświadczenie zostaną sformułowane ciemną czcionką na białym tle, a zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej,

F.4. fragment oświadczenia: (...) [decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021](#) (...) będzie stanowił hipertączę (link) do wersji jawnej niniejszej decyzji,

F.5. fragment oświadczenia: (...) [wypełniając formularz](#) (...) od dnia aktywacji formularza (punkt I.E.4. lit. a powyżej) będzie stanowił hipertączę (link) do podstrony zawierającej jego treść,

F.6. w przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Netii,

F.7. w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,

F.8. komunikat i oświadczenie będą dostępne na stronie internetowej Netii przez okres **5 miesięcy i 15 dni od daty ich zamieszczenia**, przy czym w dniu aktywacji formularza (punkt I.E.4. lit. a. powyżej) z treści oświadczenia zostanie usunięte sformułowanie: *Link do formularza będzie aktywny od (data do uzupełnienia) 2022 r.*,

G. opublikowania na profilach prowadzonych przez Netię w mediach społecznościowych (serwisy: *Facebook*, *Twitter*), w terminie **14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**, komunikatu o treści (dalej: „komunikat w mediach społecznościowych”):

Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr RKR-13/2021, #Netia informuje, że może przysługiwać Ci #rekompensata, jeżeli aktywowano Ci płatne usługi dodatkowe bez Twojej wyraźnej zgody. Szczegóły sprawdzisz pod adresem: (tutaj zostanie dodane hiperłącze odsyłające do podstrony zawierającej treść oświadczenia).

#Rekompensata dotyczy usług dodatkowych: „Bezpieczny Internet 2”, „Bezpieczny Smartfon”, „Identyfikacja Numeru”, „Pakiet HBO HD”, „GigaNagrywarka Standard” i „GigaNagrywarka Maxi”. Prezes #UOKiK zakwestionował sposób ich aktywacji. #decyzjaUOKiK

Jesteś abonentem #Netii? Nie musisz nic robić. Nie korzystasz już z usług #Netii? Podaj nam numer rachunku bankowego, na który zwrócimy należną Ci kwotę. Możesz to zrobić w salonie #Netii, dzwoniąc na naszą infolinię, wysyłając maila lub wypełniając formularz.

O #rekompensacie i zasadach jej uzyskania poinformujemy Cię mailowo, telefonicznie lub listownie pomiędzy (data do uzupełnienia) 2022 r. a (data do uzupełnienia) 2022 r. Jeśli nie jesteś abonentem Netii, to wskażemy Ci termin, w jakim będziesz mógł nam przekazać numer konta bankowego.

W decyzji Prezes #UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez #Netię praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom płatne usługi dodatkowe, więcej na www.netia.pl lub www.uokik.gov.pl.

w następujący sposób:

G.1. komunikat w mediach społecznościowych w serwisach określonych w punkcie I.G. powyżej zostanie zamieszczony jako post. W przypadku serwisu *Twitter* poszczególne akapity ww. komunikatu zostaną opublikowane jako kolejne posty z oznaczeniem 1/5, 2/5, 3/5, 4/5 i 5/5,

G.2. komunikat w mediach społecznościowych zostanie sformułowany z uwzględnieniem wielkości i rodzaju czcionki zwyczajowo używanej przez Spółkę w serwisach określonych w punkcie I.G. powyżej,

G.3. publikacja na profilach Netii w serwisach: *Facebook* i *Twitter* nastąpi w tym samym czasie,

G.4. w przypadku zmiany profilu Spółki w ww. serwisach w czasie realizacji niniejszego zobowiązania, komunikat w mediach społecznościowych zostanie opublikowany na innym profilu prowadzonym przez Netię w okresie wskazanym w **punkcie I.G.6. poniżej**,

G.5. w przypadku zmiany nazwy Netii, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,

G.6. komunikat w mediach społecznościowych będzie dostępny na profilach Spółki w ww. serwisach przez **okres 3 miesięcy od daty jego zamieszczenia**.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że **Netia S.A. z siedzibą w Warszawie** stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Netia S.A. z siedzibą w Warszawie** obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **terminie 10 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**:

1) informacji o dacie zaniechania stosowania praktyk, o których mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, zgodnie ze zobowiązaniem, o którym mowa w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

2) skryptów stosowanych w trakcie rozmów sprzedażowych w telefonicznym kanale sprzedaży oraz w stacjonarnych punktach obsługi w wersji przed i po dokonaniu modyfikacji, o których mowa w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

3) po 12 przykładowych nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych z 5 dnia pierwszego, czwartego, szóstego i ósmego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji przeprowadzonych przez Spółkę z konsumentami w godzinach: 15:00 - 19:00, podczas których doszło do dokonania pomiędzy Netią a konsumentem ustaleń zmierzających do zmiany lub zawarcia umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych na warunkach promocyjnych oraz zaproponowano mu aktywację przynajmniej jednej z usług dodatkowych wymienionych poniżej:

- a) Bezpieczny Internet 2,**
- b) Bezpieczny Smartfon,**
- c) Identyfikacja Numeru,**
- d) Pakiet HBO HD,**
- e) GigaNagrywarka Standard,**
- f) GigaNagrywarka Maxi.**

Przy udzielaniu odpowiedzi na ten punkt sprawozdania proszę uwzględnić poniższe wytyczne:

- proszę przedstawić dla każdego z ww. miesięcy przynajmniej **po 2 nagrania** dotyczące usług dodatkowych określonych w lit. a) - f) powyżej (**łącznie 48 nagrań**),



- w przypadku braku nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych z 5 dnia miesiąca proszę o przekazanie nagrań z kolejnych dni miesiąca, w których doszło do przeprowadzenia ww. rozmów,

- dla każdego z przekazywanych nagrań proszę wskazać również:

i. rodzaje usług, których dotyczyła rozmowa,

ii. nazwę wzorca umownego, który reguluje warunki umowne ustalone przez konsumenta z konsultantem Netii,

iii. czy konsument w chwili rozmowy był już abonentem Spółki,

- w sytuacji, gdy zawarcie umowy było poprzedzone wcześniejszą/yymi rozmową/ami na temat oferty wybranej przez konsumenta, to proszę przekazać również takie nagranie/a,

4) wyłącznie w wersji elektronicznej kopii umów zawartych w trakcie rozmów określonych w punkcie 3) powyżej, regulaminów promocji z nimi związanych i potwierdzeń o, których mowa w art. 20 ust. 2 oraz art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta przekazanych konsumentom w związku z dokonaniem ustaleń podczas ww. rozmów (łącznie 48 umów, jeśli po przeprowadzeniu wszystkich ww. rozmów zostały one zawarte oraz 48 potwierdzeń),

5) kompletu zrzutów ekranu przedstawiających sposób zawarcia przez konsumenta umowy, w ramach której możliwe jest aktywowanie przez konsumenta co najmniej jednej z usług dodatkowych określonych w punkcie 3) powyżej w kanale online po wprowadzeniu zmian, zgodnie ze zobowiązaniem określonym w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji, wraz ze wskazaniem, czy przedstawiony na zrzutach ekranu sposób zawarcia danej umowy ulegał zmianie w okresie 9 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

6) po 1 egzemplarzu umowy oraz pozostałych dokumentów przekazywanych konsumentowi w związku z zawarciem umowy, w ramach której możliwe jest aktywowanie przez konsumenta co najmniej jednej z usług dodatkowych określonych w punkcie 3) powyżej, zawartych przez konsumenta w stacjonarnych salonach sprzedaży Netii w piętnastym dniu pierwszego, czwartego, szóstego i ósmego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji (łącznie 24 komplety; w przypadku braku zawarcia wystarczającej liczby umów w 15 dniu proszę o przekazanie umów z kolejnych dni miesiąca, w których doszło do ich zawarcia),

7) 40 przykładowych informacji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z jej zobowiązaniem określonym w punkcie:

a) I.E.7. sentencji niniejszej decyzji,

b) I.E.8. sentencji niniejszej decyzji,

c) I.E.9. sentencji niniejszej decyzji,

d) I.E.10. sentencji niniejszej decyzji,

e) I.E.11. sentencji niniejszej decyzji,

f) I.E.12. sentencji niniejszej decyzji,

g) I.E.13. sentencji niniejszej decyzji,

h) I.E.14. sentencji niniejszej decyzji,

Proszę przedstawić odrębnie po 5 informacji dla każdego z ww. wariantów,



8) po 10 przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie zwrotu środków w postaci upustu na kolejnej fakturze lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów, o czym mowa w punkcie I.B.1. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. c. oraz I.D.1. sentencji niniejszej decyzji,

10) po 10 przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie zwrotu środków w postaci przelewu bankowego na numer rachunku wskazany przez konsumenta, o czym mowa w punkcie I.E.5. i I.E.6. sentencji niniejszej decyzji,

11) danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do zwrotu środków, o których mowa w punkcie I.B., I.C. w związku z I.B. oraz I.D. sentencji niniejszej decyzji (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:

a) byłych oraz aktualnych konsumentów,

b) konsumentów, w przypadku których Netia zwróciła środki w postaci upustu na kolejnej fakturze, zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości z innych tytułów oraz przelewu na rachunek bankowy,

12) danych liczbowych wskazujących, w stosunku do ilu konsumentów Netia dokonała zwrotu środków, o których mowa w punkcie I.B., I.C. w związku z I.B. oraz I.D. sentencji niniejszej decyzji (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:

a) byłych oraz aktualnych konsumentów,

b) konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci upustu na kolejnej fakturze, zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości z innych tytułów oraz przelewu na rachunek bankowy,

13) danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów złożyło reklamacje określone w punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji w okresie od dnia wydania decyzji do 30 dni po wykonaniu przez Netię zobowiązań, o których mowa w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

14) wskazania dat:

a) rozpoczęcia i zakończenia przekazywania konsumentom informacji, o której mowa w:

i. punkcie I.E.1. sentencji niniejszej decyzji,

ii. punkcie I.E.2. sentencji niniejszej decyzji,

b) aktywacji i dezaktywacji linku do formularza, o którym mowa w punkcie I.E.4. sentencji niniejszej decyzji,

15) zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.netia.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązkowego utrzymania publikacji) i podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego setnego i ostatniego dnia utrzymywania na nich komunikatu i oświadczenia, o których mowa w punkcie I.F. sentencji niniejszej decyzji,

16) zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) z podstrony Netii zawierającej treść formularza, o którym mowa w punkcie I.E.4. sentencji niniejszej decyzji z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego, setnego i ostatniego dnia utrzymywania go na niej,



17) zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) z profili prowadzonych przez Netię w serwisach: *Facebook* i *Twitter* z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich komunikatu w mediach społecznościowych, o którym mowa w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji,

18) oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu Netia S.A., w którym zostaną wskazane okresy:

a) publikacji komunikatu oraz oświadczenia, o których mowa w punkcie I.F. sentencji niniejszej decyzji,

b) utrzymywania na dedykowanej podstronie Netii formularza, o którym mowa w punkcie I.E.4. sentencji niniejszej decyzji,

c) publikacji komunikatu w mediach społecznościowych, o którym mowa w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji,

19) informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w punkcie I sentencji 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 osobowe itp.),

20) informacji, czy Netia otrzymała jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w punkcie I.A. - I.G. sentencji niniejszej decyzji. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę oraz główne kategorie zgłaszanych problemów, a także sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo pozytywnie/negatywnie).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy

- 1) Netia S.A. z siedzibą w Warszawie,
- 2) Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (przed przejęciem: „Telefonia Dialog sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu”),
- 3) Internetia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
- 4) Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku,

dopuszcili się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku ze sposobem uzyskiwania zgody konsumenta na świadczenie usług dodatkowych (sygn. RKR.403.20.2017.SJ). Powyższe postępowanie zostało wszczęte w związku z uzyskaniem przez Prezesa UOKiK informacji, iż jeden z podmiotów wchodzących w skład grupy Netia aktywował konsumentowi odpłatną usługę dodatkową bez jego wyraźnej zgody, tj. w sposób automatyczny.

Analiza zgromadzonych w toku ww. postępowania dokumentów i informacji, wykazała, iż są podstawy do postawienia Spółce zarzutów stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy



z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, dalej również jako: „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”, „uokik”). Z uwagi na dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia Prezes Urzędu postanowieniem nr RKR-9/2021 z 2 lutego 2021 r. wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Netia S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Pismem z 2 lutego 2021 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto postanowieniem nr RKR-11/2021 z 16 lutego 2021 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego ww. postępowania dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku ww. postępowania wyjaśniającego (sygn. RKR.403.20.2017.SJ).

W piśmie z 9 marca 2021 r. Netia zaprezentowała swoje stanowisko dotyczące zarzutów określonych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji. Spółka wskazała m.in., że:

- a) usługi dodatkowe są świadczone konsumentom za ich wyraźną zgodą. Zdaniem Netii było to związane z tym, że konsument składał stosowne oświadczenie w przedmiocie akceptacji warunków proponowanej mu umowy,
- b) na etapie zawierania umowy w każdym kanale sprzedaży konsument jest informowany o wszystkich istotnych kwestiach dotyczących usług dodatkowych (zakres danej usługi, okres bezpłatnego korzystania z niej lub promocyjnie obniżonej ceny, możliwość i zasady rezygnacji z usługi dodatkowej, cena usługi dodatkowej po zakończeniu ww. okresu),
- c) przy ocenie działań Spółki Prezes UOKiK powinien wziąć pod uwagę również, iż przeciętny konsument jest świadomy m.in. tego, że zawarcie umowy na warunkach promocyjnych może wiązać się z aktywacją usług dodatkowych, które tylko przez pewien okres są bezpłatne,
- d) usługi dodatkowe mają charakter komplementarny wobec usługi podstawowej, co jest korzystne dla konsumentów.

W ww. piśmie Spółka złożyła również wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w tym przedstawiła propozycję zobowiązania. Przedstawiona propozycja nie spełniała oczekiwań Prezesa UOKiK dotyczących m.in. sposobu usunięcia skutków zarzucanych Netii praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem nr RKR-23/2021 z 19 marca 2021 r. i postanowieniem nr RKR-68/2021 z 13 października 2021 r. Prezes UOKiK zaliczył w poczet materiału dowodowego postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji pisma i maile konsumentów związane z praktykami Netii określonymi w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, które wpłynęły do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „UOKiK”).

W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - na skutek zgłaszanych przez Prezesa UOKiK uwag - Spółka wprowadzała zmiany w treści swojej propozycji zobowiązania, tj. w pismach z 2 czerwca 2021 r., 3 oraz 24 listopada 2021 r., a także 22 grudnia 2021 r. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania uwzględniającą wszystkie zastrzeżenia Prezesa Urzędu Netia przedstawiła w piśmie z 23 grudnia 2021 r.

Zawiadomieniem z 23 grudnia 2021 r. strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Netia

w mailu z 24 grudnia 2021 r. zwróciła się o przekazanie skanów wystąpień konsumentów znajdujących się w aktach sprawy. W zakresie pozostałego materiału dowodowego Spółka wskazała, że nie będzie korzystała z przysługującego jej prawa. 24 grudnia 2021 r. Netii przekazano drogą mailową skany ww. dokumentów. Tego samego dnia Spółka potwierdziła fakt ich otrzymania.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Prezes UOKiK ustalił, że Netia S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym 5 września 2001 r. do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000041649. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej oraz bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej.

[dowód: wydruki z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczące Netia S.A. z dni: 2 lutego 2021 r. i 22 grudnia 2021 r.]

Spółka świadczy usługi dostępu do Internetu stacjonarnego oraz mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii stacjonarnej oraz komórkowej, które stanowią usługi telekomunikacyjne objęte reżimem ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r. poz. 576). Netia świadczy również związane z nimi usługi dodatkowe.

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Netia umożliwia konsumentom zawarcie i zmianę warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych m.in. w lokalu przedsiębiorstwa lub z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

[dowód: pismo Netii z 1 lutego 2018 r., pismo Spółki z 27 stycznia 2020 r., pismo Netii z 22 lipca 2020 r., pismo Spółki z 15 września 2020 r., pismo Netii z 2 czerwca 2021 r., pismo Spółki z 2 grudnia 2021 r., Regulamin Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia (płyty DVD stanowiące załączniki do protokołów z 18 marca 2021 r. oraz 23 grudnia 2021 r.)]

Usługi dodatkowe świadczone przez Netię

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że przy zawieraniu lub zmianie warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w dalszej części poprzez zwrot „zawarcie umowy” należy rozumieć zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także zmianę jej warunków, potocznie zwaną „przedłużeniem umowy” lub „aneksowaniem umowy”) Spółka aktywuje konsumentom jedną lub więcej usług dodatkowych, które po upływie określonego nieodpłatnego okresu promocyjnego (z wyjątkiem usługi dodatkowej **Identyfikacja Numeru**, za którą opłata w takim okresie została obniżona do 0,01 zł¹) - wobec braku aktywnego działania ze strony konsumenta polegającego na wyłączeniu danych usług przekształcają się w usługi odpłatne (z wyjątkiem usługi dodatkowej **Identyfikacja Numeru**, w przypadku której miesięczna opłata po upływie promocyjnego okresu wzrasta z 0,01 zł do 3,69 zł²). Liczba oraz rodzaj aktywowanych usług dodatkowych są zależne od tego, jakiej usługi głównej dotyczy umowa zawierana przez konsumenta z Netią oraz od treści regulaminów promocji. Najważniejsze informacje dotyczące usług dodatkowych określonych w sentencji niniejszej decyzji zostały przedstawione w tabeli zamieszczonej na kolejnej stronie:

¹ Ta kwestia została uwzględniona również w tabeli zaprezentowanej na str. 32 niniejszej decyzji.

² Jak wyżej.

l.p.	nazwa usługi dodatkowej	nazwa usługi głównej	przykładowy zakres usługi głównej	opis usługi dodatkowej
1.	<i>Bezpieczny Internet 2</i>	usługa dostępu do Internetu stacjonarnego oraz mobilnego	zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci	oprogramowanie antywirusowe służące ochronie 2 urządzeń, w tym również tableta i smartfona, które obejmuje podstawową oraz zaawansowaną ochronę antywirusową, firewall, filtr antyspamowy do poczty, kontrolę rodzicielską, zdalną ochronę zgubionych urządzeń
2.	<i>Bezpieczny Smartfon</i>	usługa telefonii komórkowej	wykonywanie i odbieranie połączeń, wysyłanie i odbieranie wiadomości tekstowych (SMS)	oprogramowanie antywirusowe służące ochronie smartfona, które obejmuje m.in. podstawową oraz zaawansowaną ochronę antywirusową (np. w zakresie ochrony loginów i haseł, bezpiecznych zakupów online), kontrolę rodzicielską, zdalną ochronę zgubionych urządzeń
3.	<i>Identyfikacja Numeru</i>	usługa telefonii stacjonarnej	wykonywanie i odbieranie połączeń	prezentacja na wyświetlaczu telefonu informacji o numerze telefonu osoby dzwoniącej
4.	<i>Pakiet HBO HD</i>	usługa telewizji	dostęp do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta pakiecie	dostęp do kanałów HBO, HBO 2, HBO 3 w jakości HD oraz aplikacji HBO GO (możliwość oglądania filmów i seriali na różnych urządzeniach w opcji online)
5.	<i>GigaNagrywarka Standard</i>	usługa telewizji	dostęp do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta pakiecie	funkcja dekodera umożliwiająca nagrywanie i odtwarzanie programów telewizyjnych (limit nagrań: 5000 godzin, czas przechowywania: 120 dni, opcja przewijania 2 godzin do tyłu (timeshift), opcja 7 dni wstecz na wybranych kanałach)
6.	<i>GigaNagrywarka Maxi</i>	usługa telewizji	dostęp do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta pakiecie	funkcja dekodera umożliwiająca nagrywanie i odtwarzanie programów telewizyjnych (limit nagrań: 1500 godzin, czas przechowywania: 120 dni, opcja przewijania 2 godzin do tyłu (timeshift), opcja 7 dni wstecz na wybranych kanałach)

[dowód: *pismo Spółki z 1 lutego 2018 r.*, *pismo Netii z 27 stycznia 2020 r.*, *pismo Spółki z 22 lipca 2020 r.*, *pismo Netii z 2 czerwca 2021 r.*, *Regulamin Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia (płyty DVD stanowiące załączniki do protokołów z 18 marca 2021 r. i 23 grudnia 2021 r.)*, *nagrania zawierające treść zakładki dostępnych na stronie internetowej Netii (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 18 marca 2021 r.)*, *dokument: Zasady świadczenia usługi GigaNagrywarka (płyty DVD stanowiące załączniki do ww. protokołów)*, *wzorce umowne znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Netii z 1 lutego 2018 r.*, *27 stycznia 2020 r.*, *15 września 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.)*]

Powyżej określone usługi dodatkowe, tj. jedna lub kilka z nich, są oferowane przez Netię w prawie wszystkich ofertach promocyjnych dotyczących jednej lub kilku usług głównych. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki oferty promocyjne przedstawiane są konsumentom *jako zintegrowana usługa podstawowa z usługą dodatkową - różnica wynika z ofertowania i liczby miesięcy bezpłatnych związanych z usługami dodatkowymi*. Taki sposób proponowania usług

dotychczasowych jest związany z tym, że w znacznej większości regulaminów promocji stosowanych przez Spółkę zostały one opisane jako niezbędne do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych lub stanowiące integralną część promocji dotyczącej usługi głównej.

[dowód: pismo Spółki z 22 lipca 2020 r., pismo Netii z 9 marca 2021 r., regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Netii z 1 lutego 2018 r., 27 stycznia 2020 r., 15 września 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.)]

Przykładowo postanowienia ww. regulaminów promocji brzmią następująco:

- wzorzec umowy o nazwie: **Szczegółowe Warunki Promocji „Najlepsza rozrywka”**

a) 1.1.2. Z Promocji może skorzystać wyłącznie Nowy Abonent, który zawrze z Operatorem Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony **24 pełnych Okresów Rozliczeniowych obejmującą Usługi:**

1.2.1. Usługa Internetowa łącznie z usługą dodatkową Bezpieczny Internet 2, albo

1.2.2. Usługa Telefoniczna łącznie z usługą dodatkową Identyfikacja Numeru, albo

1.2.3. Pakiet Usług: Usługa Internetowa i Usługa Telefoniczna łącznie z usługą dodatkową Bezpieczny Internet 2 oraz Identyfikacja Numeru, albo

1.2.4. Pakiet Usług: Usługa Internetowa i Usługa Telewizyjna łącznie z Usługą GigaNagrywarka Standard, pakietem HBO HD i usługą Bezpieczny Internet 2, albo

1.2.5. Pakiet Usług: Usługa Internetowa, Usługa Telewizyjna i Usługa Telefoniczna łącznie z Usługą GigaNagrywarka Standard, pakietem HBO HD, usługą Bezpieczny Internet 2 i Identyfikacja Numeru,

b) 5. **Opłaty abonamentowe za Usługi dodatkowe niezbędne do skorzystania z Promocji**

	Opłaty abonamentowe		Usługa podstawowa	Uwagi
Bezpieczny Internet 2	Opłata od 1. pełnego Okresu rozliczeniowego	Opłata od 3. Okresu rozliczeniowego	internet	Abonent ma prawo rezygnacji z usługi Bezpieczny Internet 2 w dowolnym momencie po aktywacji Usługi internetowej bez ponoszenia dodatkowych opłat (...)
	0,00 zł	9,90 zł		
GigaNagrywarka Standard	Opłata przez 1. pełny Okres rozliczeniowy	Opłata od 2. Okresu rozliczeniowego	telewizja	Abonent ma prawo rezygnacji z usługi GigaNagrywarka Standard w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Telewizyjnej bez ponoszenia dodatkowych opłat (...)
	0,00 zł	15,00 zł		
Identyfikacja Numeru	Opłata przez 1. pełny Okres rozliczeniowy	Opłata od 2. Okresu rozliczeniowego	telefon	Abonent ma prawo rezygnacji z usługi Identyfikacja Numeru w dowolnym momencie po aktywacji Usługi telefonicznej bez ponoszenia dodatkowych opłat (...)
	0,01 zł	3,69 zł		

c) III.2.2.2. **Pakiet HBO HD jest integralną częścią Promocji w przypadku zakupu Usługi Telewizyjnej. Abonent ma możliwość rezygnacji z pakietu HBO HD w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Telewizyjnej za pośrednictwem infolinii pod numerem 801 802 803,**



- wzorzec umowy o nazwie: *Szczegółowe Warunki Promocji „Elastyczna oferta mobilna II”*:

9. Usługa Bezpieczny Smartfon

9.1. Usługa Bezpieczny Smartfon jest integralną częścią niniejszej promocji w przypadku zakupu pojedynczej Usługi Mobilnej opisanej w pkt 3.2.2 - 3.2.3.

9.2. Abonent ma prawo rezygnacji z usługi Bezpieczny Smartfon w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Mobilnej bez ponoszenia dodatkowych opłat.

10. Usługa Bezpieczny Internet 2

10.1. Usługa Bezpieczny Internet 2 jest integralną częścią niniejszej promocji w przypadku zakupu pojedynczej Usługi Mobilnej opisanej w pkt 3.2.7.

10.2. Abonent ma prawo rezygnacji z usługi Bezpieczny Internet 2 w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Mobilnej bez ponoszenia dodatkowych opłat,

- wzorzec umowy o nazwie: *Szczegółowe Warunki Promocji „Nowa rozrywka [Domy 200]”*:

a) 1.2. Z Promocji może skorzystać wyłącznie Nowy Abonent, który zawrze z Operatorem Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony 24 pełnych Okresów Rozliczeniowych obejmującą Usługi: (...)

1.2.5. Pakiet Usług: Usługa Internetowa i Usługa Telewizyjna łącznie z Usługą GigaNagrywarka Maxi, pakietem HBO HD i usługą Bezpieczny Internet 2, albo (...)

1.2.7. Pakiet Usług: Usługa Internetowa, Usługa Telewizyjna i Usługa Telefoniczna łącznie z Usługą GigaNagrywarka Maxi, pakietem HBO HD, usługą Bezpieczny Internet 2 i Identyfikacja Numeru (...)

b) 5. Opłaty abonamentowe za Usługi dodatkowe niezbędne do skorzystania z Promocji

	Opłaty abonamentowe		Usługa podstawowa	Uwagi
	Opłata od 1. pełnego Okresu rozliczeniowego	Opłata od 3. Okresu rozliczeniowego		
Bezpieczny Internet 2	0,00 zł	10,00 zł	internet	Abonent ma prawo rezygnacji z usługi Bezpieczny Internet 2 w dowolnym momencie po aktywacji Usługi internetowej bez ponoszenia dodatkowych opłat (...)
GigaNagrywarka Maxi	0,00 zł	15,00 zł	telewizja	Abonent ma prawo rezygnacji z usługi GigaNagrywarka Maxi w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Telewizyjnej bez ponoszenia dodatkowych opłat (...)
Identyfikacja Numeru	0,01 zł	3,69 zł	telefon	Abonent ma prawo rezygnacji z usługi Identyfikacja Numeru w dowolnym momencie po aktywacji Usługi telefonicznej bez ponoszenia dodatkowych opłat.

[dowód: wzorce umowy o nazwach: *Szczegółowe Warunki Promocji „Najlepsza rozrywka”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Elastyczna oferta mobilna II”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Nowa rozrywka [Domy 200]”* (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 15 września



2020 r.)]

W świetle powyższego Netia w prawie wszystkich ofertach uzależnia możliwość zawarcia umowy dotyczącej jednej lub kilku usług głównych na warunkach promocyjnych od skorzystania z jednej lub kilku usług dodatkowych, tj. **Bezpieczny Internet 2** lub **Bezpieczny Smartfon** lub **Identyfikacja Numeru** lub **GigaNagrywarka Standard** lub **GigaNagrywarka Maxi** lub **Pakiet HBO HD**. Z tego względu konsument, decydując się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, nie może zrezygnować z jednej lub kilku usług dodatkowych na etapie zawierania umowy. W związku z tym konsument nie ma możliwości zawarcia ww. umowy na warunkach promocyjnych bez jednoczesnej aktywacji jednej lub kilku usług dodatkowych.

Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, zawarcie umowy, której przedmiotem jest świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego oraz mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii stacjonarnej oraz komórkowej - bez aktywacji jednej lub kilku usług dodatkowych, tj. **Bezpieczny Internet 2**, **Bezpieczny Smartfon**, **Identyfikacja Numeru**, **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi**, **Pakiet HBO HD** - jest możliwe co do zasady na warunkach standardowych. W razie zakupu jednej z ww. usług bez promocji, tj. „w normalnych cenach cennikowych”, ww. usługa/i dodatkowa/e nie jest/są niezbędna/e do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych lub nie stanowi/ą integralnej części promocji dotyczącej usługi głównej, której dotyczy umowa zawierana z konsumentem. Ponadto w ofercie Spółki dostępne są jedynie nieliczne oferty promocyjne, które nie przewidują konieczności aktywacji usług dodatkowych w przypadku zawarcia umowy dotyczącej jednej z usług głównych na warunkach promocyjnych.

[dowód: *pismo Spółki z 22 lipca 2020 r.*, *pismo Netii z 9 marca 2021 r.*, *wzorzec umowy o nazwie: Szczegółowe Warunki Promocji „Domowy Internet LTE dla Nowych Abonentów 2” (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 15 września 2020 r.)*]

W zależności od sposobu zawierania umowy przez konsumenta usługi dodatkowe są aktywowane przez Netię:

a) po zadaniu mu pytania, czy wyraża „zgodę” na ich aktywację. Ze względu na omówioną wcześniej treść regulaminów promocji (str. 21 - 23 niniejszej decyzji) w takim przypadku konsument nie może powiedzieć „nie”, gdyż skutkowałoby to brakiem możliwości zawarcia umowy na warunkach promocyjnych. W związku z tym na takie pytanie konsument może odpowiedzieć tylko „tak”. Zdaniem Spółki w takiej sytuacji udzielenie odpowiedzi „tak” na ww. pytanie spełnia warunek wyrażenia przez konsumenta zgody na uruchomienie usługi dodatkowej, co zostaje następnie odzwierciedlone w treści umowy. W świetle powyższego w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji Prezes UOKiK, opisując stosowane przez Netię zasady aktywacji usług dodatkowych, będzie posługiwał się określeniem „zgoda” w rozumieniu przyjętym przez Spółkę, czyli będą to przypadki, w których na zadane pytanie konsument nie może udzielić odpowiedzi negatywnej. Stanowisko Prezesa UOKiK dotyczące takiego sposobu interpretacji pojęcia „zgody” przez Netię zostało przedstawione na str. 40 - 43 niniejszej decyzji,

b) automatycznie, tj. bez wyrażenia przez niego takiej „zgody”, gdyż w czasie zawierania umowy nie jest mu zadawane jakiegokolwiek pytanie dotyczące możliwości uruchomienia danej usługi dodatkowej.

W dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji zostaną przedstawione zasady aktywowania jednej lub kilku usług dodatkowych w telefonicznym kanale sprzedaży, kanale sprzedaży



on-line oraz w stacjonarnych punktach obsługi.

Sposób aktywacji usług dodatkowych w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu

W przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem telefonu - podczas rozmowy telefonicznej - konsultant wskazuje konsumentowi, że zawierając umowę dotyczącą jednej lub kilku usług głównych konieczne jest wyrażenie „zgody” na aktywację jednej lub kilku usług dodatkowych. Przed odebraniem „zgody” konsultant Netii informuje konsumenta o zasadach świadczenia usług dodatkowych (np. wysokość opłaty, długość bezpłatnego okresu korzystania z nich lub promocyjnego okresu obniżenia opłaty pobieranej za ich świadczenie³), o możliwości rezygnacji z nich. Następnie konsument jest pytany o „zgode” na aktywację usług/i dodatkowych/ej. Tylko jak już wskazano wcześniej, z uwagi na treść regulaminów promocji, konsument nie może powiedzieć „nie” na zadane mu pytanie, jeśli chce zawrzeć umowę na warunkach promocyjnych. Taki schemat działania konsultantów Netii wynika z treści skryptów sprzedażowych przygotowanych przez Spółkę. Zgodnie z ich treścią na etapie podsumowania rozmowy, tj. po wyrażeniu przez konsumenta zgody na proponowaną mu ofertę, konsultant jest zobowiązany do odczytania następujących informacji (zacytowano tylko te istotne dla niniejszej sprawy):

Do skorzystania z promocji niezbędne jest wyrażenie zgody na aktywację usług dodatkowych takich jak [odczytaj tylko te, które zgodnie z ofertą zamawia klient]:

- *Bezpieczny Internet 2 - 2 licencje w cenie 9,90 zł, przez pierwsze 2 miesiące usługa jest bezpłatna (...),*
- *Bezpieczny Smartfon - w cenie ... zł miesięcznie. Pierwsze 2 miesiące są za ... zł (...),*
- *Identyfikacja numeru - w cenie 3,69 zł, cena w pierwszym miesiącu to 1 grosz,*
- *GigaNagrywarka Standard/Maxi - w cenie ... (0 zł/15 zł miesięcznie). Standardowa cena usługi po upływie promocji to 15 zł miesięcznie (...),*
- *pakiet HBO HD - w cenie ... zł miesięcznie przez pierwsze/y ... miesiąc/e [podaj ilość darmowych miesięcy zgodnie z ofertą, którą zaproponowałeś] cena usługi to 0 zł (...)*

Zasady świadczenia usług dodatkowych znajdują się w Szczegółowych Warunkach Promocji. Ze wszystkich usług dodatkowych może Pan(i) zrezygnować bezpłatnie po rozpoczęciu świadczenia usługi. Czy wyraża Pan(i) zgodę na aktywację wymienionych przeze mnie usług dodatkowych?

W 2021 r. treść skryptu sprzedażowego w zakresie części oznaczonej jako: *Usługi dodatkowe - zgoda na aktywację* uległa nieznacznej zmianie. Wprowadzone modyfikacje nie miały wpływu na opisany powyżej sposób uzyskiwania przez Netię „zgody” konsumenta na uruchomienie usług/i dodatkowych/ej. Ponadto w wielu przypadkach konsultant wskazuje skutki nieudzielenia zgody na aktywację usług/i dodatkowych/ej, tj. brak możliwości zawarcia umowy na warunkach promocyjnych oraz wyjaśnia również, w jaki sposób konsument może je/ją dezaktywować.

[dowód: pismo Spółki z 22 lipca 2020 r., pismo Netii z 9 marca 2021 r., pismo Spółki z 2 grudnia 2021 r., Podsumowanie propozycji wystanej do klienta w wersji z czerwca 2020 r. (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Netii z 22 lipca 2020 r.), Podsumowanie propozycji wystanej do klienta w wersji z maja 2021 r. (pendrive stanowiący załącznik do pisma Netii

³ Taka sytuacja ma miejsce jedynie w przypadku usługi dodatkowej *Identyfikacja Numeru*, co zostało opisane na str. 32 niniejszej decyzji.

z 2 czerwca 2021 r.), nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Spółki z 22 lipca 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.) oraz pendrivie (załącznik do pisma Netii z 15 stycznia 2021 r.)]

Ustalenia opisane w poprzednim akapicie obrazują również następujące fragmenty telefonicznych rozmów sprzedażowych:

a) nagranie o nazwie: **Bezpieczny Internet 2, Agnieszka Niekurzak, 29.06.2020, 517125957, ID 46177207.wav:**

Transkrypt od ok. 10:09 do ok. 11:52

Konsultantka Netii (KN): (...) Do skorzystania z promocji niezbędne jest wyrażenie zgody na aktywację usługi dodatkowej takiej jak **Bezpieczny Internet 2** - są to 2 licencje w cenie 9,90 zł, pierwsze 2 miesiące usługa jest bezpłatna. Zasady świadczenia usług dodatkowych znajdują się w *Szczegółowych Warunkach Promocji*. Ze wszystkich usług dodatkowych może Pani zrezygnować bezpłatnie, ale po rozpoczęciu świadczenia tych usług. I czy wyraża Pani zgodę na aktywację wymienionej przeze mnie usługi dodatkowej?,

Konsumentka (K): Y... i jak teraz odpowiem (...), czy później?

KN: ...czy wyjaśnić? (...) Nie... już tłumaczę Pani (...)

K: Yhm.

KN: Niezbędne jest wyrażenie zgody dlatego, że chcemy, jako Państwa operator mamy też usługi dodatkowe. Tutaj w tym przypadku jest to antywirus. Chcemy dać klientowi przetestowanie. 2 miesiące będzie za darmo ten antywirus. Gdyby Pani chciała dalej korzystać no to będzie 9,90. Ale nie musi Pani go nawet testować, jeżeli np. by się Pani obawiała, że Pani zapomni go wyłączyć, prawda? Wyjdzie technik, zadzwonić do nas na obsługę klienta i powiedzieć "chcę wyłączyć usługę dodatkową". Nie musi Pani nawet nazwy pamiętać, bo konsultant będzie widział na koncie, co jest włączone. Natomiast tutaj jest warunkiem wyrażenie zgody, żebyśmy w ogóle mieli możliwość dać Pani przetestowanie. Ja mogę nawet od razu podać numer stacjonarny, pod który będzie mogła Pani zadzwonić i wyłączyć tą usługę.

K: Dobrze, to poproszę w takim razie.

KN: (...) Dobrze, to dyktuję (...) I jak się zgłosi operator proszę wybrać wewnętrzny (...). Jak odbierze konsultant, to proszę powiedzieć, że: "Chcę wyłączyć usługę dodatkową" i w tym momencie na koncie zaznaczają i jest wyłączona (...) Dobra, czyli rozumiem, że zgoda jest, bo tak jak czytałam warunkiem jest wyrażenie zgody.

K: Dobrze (...).

b) nagranie o nazwie: **Bezpieczny Smartfon, Paulina Świstak, 25.06.2020, 578293492, ID 46176098.wav:**

Transkrypt od ok. 20:07 do ok. 20:33

Konsultantka Netii: (...) Do skorzystania z promocji niezbędne jest wyrażenie zgody na aktywację usług dodatkowych, takich jak: **Bezpieczny Smartfon**. No i on tak jak wspomniałam jest 2 miesiące za 0 zł, potem 3 zł miesięcznie. Zasady świadczenia usług dodatkowych znajdują się w *Szczegółowych Warunkach Promocji*. Ze wszystkich usług dodatkowych może Pan zrezygnować bezpłatnie po rozpoczęciu świadczenia usług. Czy wyraża Pan zgodę na aktywację wymienionych przeze mnie usług dodatkowych?



Konsument: No tak, skoro muszę (...).

c) nagranie o nazwie: **Bezpieczny Internet 2, Hubert Czerpak, 29.06.2020, 724272409 ID 46177070.wav:**

Transkrypt od ok. 9:38 do ok. 11:17

Konsultant Netii (KN): Do skorzystania z promocji niezbędne jest wyrażenie zgody na aktywację usług dodatkowych takich jak:

* **Bezpieczny Internet 2** - 2 licencje w cenie 9,90 zł, przez pierwsze 2 miesiące usługa jest bezpłatna,

* **GigaNagrywarka Standard** - w cenie 0 zł przez pierwszy miesiąc. Standardowa cena usługi po upływie promocji to 15 zł miesięcznie oraz

* **Pakiet HBO HD** w cenie 25 zł miesięcznie, przez 2 pierwsze miesiące cena usługi to 0 zł.

Zasady świadczenia usług dodatkowych znajdują się w **Szczegółowych Warunkach Promocji**. Ze wszystkich usług dodatkowych może Pan zrezygnować bezpłatnie po rozpoczęciu świadczenia usługi. Czy to jest dla Pana zrozumiałe, czy coś tutaj wyjaśnić?

Konsument (K): To proszę mi wyjaśnić, bo na jakich to, czyli muszę, musiałbym coś jeszcze dodatkowo opłacać, tak?

KN: To znaczy tak, już Panu mówię tak swoimi słowami, jak to wygląda. Te usługi po prostu one nie włączają się Panu dzisiaj. One po prostu muszą zostać uruchomione, natomiast one uruchomią się Panu w momencie instalacji usług przez montera. One automatycznie włączają się na Pana koncie abonenckim. Dlatego też po prostu ja nie jestem w stanie wyłączyć na ten czas czegoś, co tak naprawdę jeszcze nie zostało uruchomione. Jeśli nie chce Pan z tego korzystać, nie chce Pan za to płacić, trzeba będzie to sobie samemu dezaktywować już po instalacji usług przez montera. Może Pan to zrobić poprzez kontakt z nami tutaj na infolinie albo poprzez swoje konto Netia Online (...)

K: A tak. Czyli po instalacji usług wystarczy, że się z Państwem skontaktuję i po prostu...

KN: ...poprosi Pan o wyłączenie usług dodatkowych. Tak, i my to Panu wyłączymy i kwota abonamentu pozostaje nam 45 zł, tak jak się umówiliśmy. Po prostu, no musi Pan o tym pamiętać.

K: Aha, dobrze, w porządku w takim razie (...).

d) nagranie o nazwie: **Identyfikacja numeru, Marcin Niewadzi, 601851101, 29.06.2020, ID46177034.wav:**

Transkrypt od ok. 11:10 do ok. 13:20

Konsultant Netii (KN): Do skorzystania z promocji niezbędne jest wyrażenie zgody na aktywację jednej usługi dodatkowej, jaką jest usługa **Identyfikacja Numeru** w cenie 3,69. Cena w pierwszym miesiącu to 1 grosz. Zasady świadczenia tej usługi dodatkowej znajdują się w **Szczegółowych Warunkach Promocji**. Z tej usługi dodatkowej może Pani zrezygnować bezpłatnie po rozpoczęciu świadczenia usługi. I czy wyraża Pani zgodę na aktywację wymienionej przeze mnie usługi dodatkowej?

Konsumentka (K): Proszę mi jeszcze raz powiedzieć, bo Pan coś powiedział 1 grosz. Czyli co do rachunku miesięcznego doliczana jest kwota 1 grosz?

KN: Tzn. proszę Panią w pierwszym miesiącu będzie doliczony 1 grosz do rachunku za tą usługę **Identyfikacja Numeru**.

K: Tak.

KN: Natomiast tutaj Pani składa po podłączeniu do telefonu, Pani składa dyspozycję, czy tą usługę dodatkową zostawia, czy też z tej usługi rezygnuje (...) z tej usługi można zrezygnować, generalnie w ogóle złożyć dyspozycję odnośnie tej usługi po podłączeniu tutaj telefonu, bo wtedy dopiero się ta usługa tutaj aktywuje. Natomiast na chwilę obecną jest Pani proszona o wyrażenie zgody na aktywację tej usługi dodatkowej.

K: Dobrze, czyli po podłączeniu tego będę mogła wyrazić swoją opinię, znaczy zrezygnować z tego. A czy ja mogę w tej chwili wyrazić zgodę i od razu poprosić o dezaktywację tej **Identyfikacji Numeru** po podłączeniu telefonu?

KN: Tzn. wyrazić zgodę jak najbardziej może Pani na aktywację. Natomiast, jeżeli chodzi o wyłączenie to wyłączenia dokonujemy dopiero po włączeniu usługi, a ta usługa włączy się wtedy, kiedy przyjdzie technik i podłączy tutaj telefon stacjonarny, uruchomi linię. Tak, wtedy dopiero będzie.

K: Dobrze i wtedy będę mogła się z Państwem skontaktować, żeby zrezygnować i na kolejnych fakturach już nie mieć tej kwoty.

KN: Dokładnie tak.

K: Bo rozumiem, że to 3,69 będzie kosztować przy każdym kolejnym miesięcznym rachunku.

KN: Tak, od drugiego okresu rozliczeniowego, jeżeli Pani nie złoży rezygnacji to tyle będzie kosztować.

K: Yhm. Dobrze (...).

e) nagranie o nazwie: _1_1_krzeminska_720704753.wav:

Transkrypt od ok. 7:29 do ok. 8:45

Konsultantka Netii (KN): Do skorzystania z promocji niezbędne jest wyrażenie zgody na aktywację usług dodatkowych takich jak, tutaj razem z Internetem automatycznie włączają się 3 usługi dodatkowe, one na wstępie są bezpłatne. Teraz trzeba się zgodzić, ponieważ automatycznie się włączają. Natomiast, jeśli którakolwiek nie będzie Panu potrzebna po aktywacji dzwoni Pan do nas i mówi, żeby wyłączyć. Od razu nada Pan sobie PIN do logowania się do konta. Te usługi to są:

* **Bezpieczny Internet 2** - 2 licencje w cenie 10,00 zł, przez pierwsze 2 miesiące usługa jest bezpłatna,

* **GigaNagrywarka Maxi** - w cenie 15 zł miesięcznie. W pierwszym miesiącu usługa jest bezpłatna,

* **Pakiet HBO HD** w cenie 20 zł miesięcznie, przez pierwszy jeden miesiąc cena usługi to 0 zł.

Zasady świadczenia usług dodatkowych znajdują się w *Szczegółowych Warunkach Promocji*. Ze wszystkich usług dodatkowych może Pan zrezygnować bezpłatnie po rozpoczęciu świadczenia usług. Czy wyraża Pan zgodę na aktywację wymienionych przeze mnie usług dodatkowych?

Konsument (K): Nie w tej chwili.

KN: Musi się Pan zgodzić, proszę Pana.

K: Tak.

KN: Jeśli nie będą potrzebne, nawet jak wyjdzie technik, dzwoni Pan do nas na obsługę, i tak jak powiedziałam, mówi Pan, żeby wyłączyli.

K: Ok, dobra, dobra, w porządku.

KN: (...) tylko trzeba pamiętać po prostu o tym, prawda?

K: Aha.

[dowód: *nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płycie CD (załącznik do pisma Netii z 22 lipca 2020 r.) i pendrivie (załącznik do pisma Spółki z 15 stycznia 2021 r.)*]

Jednocześnie na podstawie analizy telefonicznych rozmów sprzedażowych ustalono, że ceny usług dodatkowych nie były uwzględniane w kwocie abonamentu za jedną lub kilka usług głównych prezentowanej przez konsultanta m.in. na wstępnym etapie takiej rozmowy, czy w podsumowaniu. Przykładowo:

a) nagranie o nazwie: _1_1_sosnowski_506531714.wav:

Transkrypt od ok. 1:15 do ok. 1:37

Konsultant Netii: Mamy możliwość na Internet do 50 Mb/s (...) do tego telewizja 184 kanały, czyli wszystkie kanały oprócz tych dodatkowo płatnych kanałów premium, jest to kwota 80 zł brutto miesięcznie. W tej cenie uwzględnione są dwa rabaty (...).

b) nagranie o nazwie: _1_1_Wziatek_693073207.wav:

Transkrypt od ok. 12:50 do ok. 12:57

Konsultantka Netii: Łączna opłata abonamentowa za zaproponowane usługi podstawowe wynosi 70 zł miesięcznie brutto.

Powyżej opisany sposób prezentowania cen w części podsumowującej rozmowę wynika też ze skryptów sprzedażowych stosowanych przez Netię.

[dowód: *Podsumowanie propozycji wystanej do klienta w wersji z czerwca 2020 r. (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 22 lipca 2020 r.), Podsumowanie propozycji wystanej do klienta w wersji z maja 2021 r. (pendrive stanowiący załącznik do pisma Netii z 2 czerwca 2021 r.), nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Spółki z 22 lipca 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.) oraz pendrivie (załącznik do pisma Netii z 15 stycznia 2021 r.)*]

Ponadto na podstawie materiałów przekazanych przez Netię Prezes UOKiK ustalił, że podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej konsument nie otrzymują informacji o tym, że w celu zawarcia umowy bez uruchomienia jednej lub kilku usług dodatkowych mogą oni skorzystać z innego pakietu oferowanego przez Spółkę, tj. na warunkach standardowych.

[dowód: *Podsumowanie propozycji wystanej do klienta w wersji z czerwca 2020 r. (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 22 lipca 2020 r.), Podsumowanie propozycji wystanej do klienta w wersji z maja 2021 r. (pendrive stanowiący załącznik do pisma Netii z 2 czerwca 2021 r.), nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Spółki z 22 lipca 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.) oraz pendrivie (załącznik do pisma Netii z 15 stycznia 2021 r.)*]

Sposób aktywacji usług dodatkowych w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem strony internetowej

W przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem serwisu internetowego część informacji o usługach dodatkowych jest przedstawiana w opisie oferty oraz na etapie składania zamówienia, a wszystkie są zamieszczone w dokumentacji dostępnej dla konsumenta.

Wchodząc na stronę internetową www.netia.pl oraz wybierając zakładkę dotyczącą danej usługi głównej (dostępu do Internetu stacjonarnego lub mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii stacjonarnej lub komórkowej), konsument w ramach opisu danej oferty może dowiedzieć się o cenie usługi oraz jej parametrach, udzielonym/ch rabacie/tach, a także o tym, że *dotatkowo w ofercie* otrzymuje usługi dodatkowe, które przykładowo zostały opisane w następujący sposób:

- 2 MIESIĄCE ZA 0 ZŁ **Bezpieczny smartfon** potem 3,00 zł/miesiąc - usługa jest opcjonalna **ZOBACZ OPIS,**
- 1 MIESIĄC ZA 1GR **Identyfikacja numeru telefonu** potem 3,69 zł/miesiąc - usługa opcjonalna **ZOBACZ OPIS,**
- 2 MIESIĄCE ZA 0 ZŁ **Bezpieczny Internet** **ZOBACZ OPIS,**
- 1 MIESIĄC ZA 0 ZŁ **HBO HD** **ZOBACZ OPIS,**
- 1 MIESIĄC ZA 0 ZŁ **Giganagrywarka Maxi** **ZOBACZ OPIS.**

Ceny usług dodatkowych nie są uwzględniane w kwocie abonamentu za daną usługę główną. W tym miejscu konsument poprzez kliknięcie w link o treści: **POKAŻ REGULAMINY I CENNIKI** może zapoznać się z dokumentami dotyczącymi wybranej przez niego oferty np. regulaminem promocji, który zawiera m.in. informacje na temat usług dodatkowych niezbędnych do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych lub stanowiących integralną część promocji, cennikiem dotyczącym m.in. usług głównych (obowiązującym w przypadku zawierania umowy na warunkach standardowych).

Dotatkowo w tabelach ofertowych pojawiają się również informacje wskazujące, że zawarcie umowy na warunkach promocyjnych jest możliwe jedynie w przypadku aktywacji jednej lub kilku odpłatnych usług dodatkowych (np. *Warunkiem korzystania z Promocji jest zamówienie: Usługi Internetowej z Usługą Bezpieczny Internet 2, Usługi Telewizyjnej z Usługą GigaNagrywarka Maxi, Warunkiem skorzystania z Promocji jest jednoczesne zamówienie z Usługami Mobilnymi, dotatkowo płatnej usługi dodatkowej Bezpieczny Smartfon*).

[dowód: nagrania zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Netii (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 18 marca 2021 r.), zrzuty ekranu wybranych zakładek ze strony internetowej Spółki (pendrive stanowiący załącznik do pisma Netii z 2 czerwca 2021 r., płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 23 grudnia 2021 r.)]

Konsument, który chce skorzystać z interesującej go oferty musi kliknąć w przycisk **WYBIERZ** np. w ramach zakładek: **TELEFON / Netia Mobile, INTERNET / Internet mobilny 5G i LTE / Oferta bez zobowiązań**, który przekierowuje go do kolejnej zakładki, tj. *Dane do zamówienia*. W tej części konsument może wypełnić formularz online umożliwiający zawarcie umowy. Pod formularzem dostępne są checkboxy, tj. pola pozwalające na wyrażenie przez konsumenta określonych zgód. Analiza ich treści wykazała, że nie dotyczą one usług dodatkowych. Ponadto obok formularza pojawiają się informacje na temat wybranej przez konsumenta oferty [np. *Mobilny Telefon: PREMIUM (...)* Usługi dodatkowe: *Bezpieczny Smartfon* lub *Mobilny*



Internet: Internet LTE Bez limitu danych (...) Usługi dodatkowe: Bezpieczny Internet], abonamentu za usługi główne⁴ [np. *Bonus dla przenoszących numer: 3 miesiące za 0 zł/mies., Dla nowego numeru: od 1. miesiąca: 50 zł/mies. lub 55 zł/mies.*], abonamentu za usługi dodatkowe⁵ (np. *Bezpieczny Smartfon 0 zł (1-2 miesiąc), 3 zł/mies. (od 3 miesiąca)* lub *Bezpieczny Internet 0 zł (1-2 miesiąc), 9,90 zł/mies. (od 3 miesiąca)*). W tym miejscu konsument jest również informowany o tym, że w dowolnym momencie bez żadnych konsekwencji może zrezygnować z usług dodatkowych związanych z ofertą, jednak na etapie zawierania umowy za pomocą serwisu internetowego konsument nie ma możliwości dokonania takiej czynności. W związku z przedstawionymi ustaleniami należy zauważyć, że konsument, który zawiera umowę za pośrednictwem strony internetowej www.netia.pl nie jest w ogóle pytany o zgodę na aktywację usług dodatkowych.

W przypadku, gdy konsument decyduje się na zawarcie umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu stacjonarnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją lub telefonii stacjonarnej z wykorzystaniem strony internetowej Spółki www.netia.pl na etapie uzupełniania ww. formularza online informacje dotyczące usług dodatkowych z nimi związanych np. *Identyfikacja Numeru, GigaNagryrarka Maxi, Bezpieczny Internet 2* są mu prezentowane w sposób opisany w poprzednim akapicie.

[dowód: nagrania zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Netii (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 18 marca 2021 r.), zrzuty ekranu wybranych zakładek ze strony internetowej Spółki (pendrive stanowiący załącznik do pisma Netii z 2 czerwca 2021 r., płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 23 grudnia 2021 r.)]

Ponadto analiza strony internetowej Netii wykazała, że w zakładkach dotyczących poszczególnych usług głównych konsumentowi są przedstawiane jedynie oferty promocyjne. Oferty standardowe zostały opisane tylko w cenniku dostępnym po kliknięciu w link o treści: **POKAŹ REGULAMINY I CENNIKI**.

[dowód: nagrania zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Netii (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 18 marca 2021 r.)]

Sposób aktywacji usług dodatkowych w przypadku zawierania umowy w stacjonarnych punktach obsługi

Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku zawarcia umowy w stacjonarnym salonie sprzedaży Netii jedna lub kilka usług dodatkowych są aktywowane na podobnych zasadach, jak w przypadku kanału sprzedaży telefonicznej.

Zgodnie z przekazanym przez Spółkę skryptem sprzedażowym pracownik w stacjonarnym salonie sprzedaży ma obowiązek poinformowania konsumenta o wysokości abonamentu za usługi główne (dostępu do Internetu stacjonarnego lub mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii komórkowej lub stacjonarnej) i usługi dodatkowe z nimi związane. Konsument powinien też dowiedzieć się w zakresie danej usługi dodatkowej o bezpłatnym okresie korzystania z niej lub promocyjnym okresie obniżenia opłaty pobieranej za jej świadczenie⁶, które zostały określone w regulaminie promocji, a także o możliwości i sposobie rezygnacji z usługi dodatkowej.

⁴ Takim określeniem posłużyła się Spółka w ramach omawianej zakładki.

⁵ Jak wyżej.

⁶ Taka sytuacja ma miejsce jedynie w przypadku usługi dodatkowej *Identyfikacja Numeru*, co zostało opisane na str. 32 niniejszej decyzji.

Następnie konsument jest pytany o „zgodę” na aktywację usług/i dodatkowych/ej. Ze względu na konstrukcję warunków promocyjnych w zakresie usług dodatkowych (opisane szczegółowo na str. 21 - 23 niniejszej decyzji) konsument, decydując się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, nie może powiedzieć „nie” na zadane mu pytanie oraz zrezygnować z aktywacji jednej lub kilku usług dodatkowych na etapie zawierania umowy. W związku z tym konsument nie ma możliwości zawarcia umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych na warunkach promocyjnych bez jednoczesnego uruchomienia jednej lub kilku usług dodatkowych.

[dowód: *pismo Netii z 24 listopada 2021 r., pismo Spółki z 2 grudnia 2021 r., Procedura zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (POS) (pendrive stanowiący załącznik do pisma Spółki z 2 czerwca 2021 r.)*]

Zasady rezygnacji z usług dodatkowych

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki rezygnacja z jednej lub kilku usług dodatkowych, które są niezbędne do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych lub stanowią integralną część promocji dotyczącej jednej lub kilku usług głównych, jest możliwa w każdym momencie trwania umowy, także w trakcie trwania bezpłatnego okresu korzystania z nich lub promocyjnego okresu obniżenia opłaty pobieranej za ich świadczenie⁷, które zostały określone w regulaminie promocji (dalej również jako: „okres próby”). Rezygnacja może zostać złożona na jeden z następujących sposobów: poprzez przestanie stosownego oświadczenia na piśmie, w salonie Netii podczas wizyty klienta, w formie elektronicznej poprzez dedykowany formularz znajdujący się na portalu netiaonline.pl oraz przez telefon.

[dowód: *pismo Spółki z 22 lipca 2020 r., pismo Netii z 9 marca 2021 r.*]

Treść umowy oraz regulaminu promocji

W treści umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych (dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, dostępu do Internetu stacjonarnego lub mobilnego, telefonii stacjonarnej lub komórkowej) w zakresie niektórych usług dodatkowych (np. *GigaNagrywarka Standard*) została określona wysokość pobieranych za nie opłat. Takie informacje nie pojawiają się w przypadku np. *Bezpiecznego Internetu 2, Bezpiecznego Smartfonu, Pakietu HBO HD*. W kwestiach opisanych w niniejszym akapicie Prezes UOKiK ustalił również, że wszystkie istotne dla konsumenta informacje dotyczące usług dodatkowych (zasady ich świadczenia, rezygnacji z nich, wysokość pobieranych za nie opłat) zostały zamieszczone w regulaminie promocji.

[Dowód: *pismo Spółki z 22 lipca 2020 r., przykładowe umowy znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Netii z 22 lipca 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.) oraz pendrive (załącznik do pisma Spółki z 15 stycznia 2021 r.)*]

Długość okresu próby oraz wysokość opłat z tytułu świadczenia usług dodatkowych

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż po zakończeniu bezpłatnego okresu korzystania z usług dodatkowych lub promocyjnego okresu obniżenia opłaty za ich używanie⁸ Spółka pobiera opłaty z tytułu ich świadczenia w wysokości określonej w danym regulaminie promocji, stanowiącym część umowy. Analiza materiałów przekazanych przez Netię wykazała, że długość okresu próby jest uzależniona od warunków określonych w regulaminie promocji. Z tych samych powodów możliwe są również różnice w wysokości opłat pobieranych przez

⁷ Taka sytuacja ma miejsce jedynie w przypadku usługi dodatkowej *Identyfikacja Numeru*, co zostało opisane na str. 32 niniejszej decyzji.

⁸ Jak wyżej.

Spółkę za usługi dodatkowe np. **Bezpieczny Internet 2** oraz **Pakiet HBO HD**. Szczegóły zostały przedstawione w poniższej tabeli:

l.p.	nazwa usługi dodatkowej	okres niepobierania opłat za usługę dodatkową	wysokość miesięcznej opłaty oraz moment rozpoczęcia jej pobierania
1.	<i>Bezpieczny Internet 2</i>	2. pierwsze pełne okresy rozliczeniowe	9,90 zł lub 10,00 zł od 3. pełnego okresu rozliczeniowego (w zależności od warunków promocji)
2.	<i>Bezpieczny Smartfon</i>	2. pierwsze pełne okresy rozliczeniowe	3,00 zł od 3. pełnego okresu rozliczeniowego (w zależności od warunków promocji)
3.	<i>Identyfikacja Numeru</i>	w pierwszym pełnym okresie rozliczeniowym opłata wynosi 0,01 zł	3,69 zł od 2. pełnego okresu rozliczeniowego
4.	<i>Pakiet HBO HD</i>	od 1. do 6. pierwszych pełnych okresów rozliczeniowych (w zależności od warunków promocji)	20,00 lub 25,00 zł od 2., 3., 4., 5., 6. albo 7. pełnego okresu rozliczeniowego (w zależności od warunków promocji)
5.	<i>GigaNagrywarka Standard</i>	od 1. do 3. pierwszych pełnych okresów rozliczeniowych (w zależności od warunków promocji)	15,00 zł od 2., 3. albo 4. pełnego okresu rozliczeniowego (w zależności od warunków promocji)
6.	<i>GigaNagrywarka Maxi</i>	od 1. do 3. pierwszych pełnych okresów rozliczeniowych (w zależności od warunków promocji)	15,00 zł od 2., 3. albo 4. pełnego okresu rozliczeniowego (w zależności od warunków promocji)

[dowód: pismo Spółki z 1 lutego 2018 r., pismo Netii z 27 stycznia 2020 r., pismo Spółki z 2 grudnia 2021 r., wzorce umowne o nazwach: *Szczegółowe Warunki Promocji „Najlepsza rozrywka”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Elastyczna oferta mobilna II”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Nowa rozrywka [Domy 200]”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Nowa rozrywka - premium”* (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Netii z 15 września 2020 r.), *inne regulaminy promocji* (płyty CD stanowiące załączniki do pism Spółki z 1 lutego 2018 r., 27 stycznia 2020 r., 15 września 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.)]

Z przekazanych wzorców umownych wynika, iż opłaty za poszczególne usługi dodatkowe nie są uwzględniane w stałej, cyklicznej opłacie abonamentowej za korzystanie z usług telekomunikacyjnych, które zostały wymienione w stosownym punkcie danego regulaminu promocji np. w punkcie 4. *Szczegółowych Warunków Promocji „Nowa rozrywka - premium”* oznaczonym jako *Opłaty abonamentowe za Usługi stacjonarne*, w punkcie 4. *Szczegółowych Warunków Promocji „Elastyczna oferta mobilna II”* oznaczonym jako: *Opłaty abonamentowe*.

[dowód: wzorce umowne o nazwach: *Szczegółowe Warunki Promocji „Nowa rozrywka - premium”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Elastyczna oferta mobilna II”* (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 15 września 2020 r.), *inne regulaminy promocji* (płyty CD stanowiące załączniki do pism Spółki z 1 lutego 2018 r., 15 września 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.)]

Ponadto w przypadku niektórych regulaminów promocji np. *Szczegółowych Warunków Promocji „Nowa rozrywka - premium”* na ostatniej stronie została zamieszczona tabelka o nazwie: *Wysokość całkowitych miesięcznych opłat ponoszonych przez Abonenta korzystającego z Promocji „Nowa rozrywka - Premium”*. W tabelce tej zostały przedstawione wysokości miesięcznych opłat uwzględniające opłatę abonamentową oraz opłatę za usługi dodatkowe związane z danymi usługami głównymi z podziałem na poszczególne okresy rozliczeniowe.

Konsument jest też informowany o tym, że w dowolnym momencie bez żadnych konsekwencji może zrezygnować z usług dodatkowych związanych z ofertą.

[dowód: wzorce umowne o nazwach: *Szczegółowe Warunki Promocji „Nowa rozrywka - premium”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „GigaDosprzedaż”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „GigaPromocja Premium” / „GigaPromocja Premium [domy jednorodzinne]”* (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 15 września 2020 r.), *inne regulaminy promocji* (płyty CD stanowiące załączniki do pism Netii z 1 lutego 2018 r., 27 stycznia 2020 r., 15 września 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.)]

Z uwagi na to, że konsumentowi w związku z zawarciem umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych Spółka aktywuje jedną lub kilku usług dodatkowych Prezes UOKiK poniżej przedstawia przykładowe comiesięczne dodatkowe opłaty, jakie konsument będzie zobowiązany uiszczać po upływie okresu próby w razie niezłożenia rezygnacji z danej usługi dodatkowej:

- a) 10,00 zł (*Bezpieczny Internet 2*) + 15,00 zł (*GigaNagrywarka Maxi*) + 20,00 zł (*Pakiet HBO HD*) + 3,69 zł (*Identyfikacja Numeru*) = 48,69 zł w przypadku umowy dotyczącej 2 usług, tj. dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją i telefonii stacjonarnej,
- b) 10,00 zł (*Bezpieczny Internet 2*) + 15,00 zł (*GigaNagrywarka Standard*) + 25,00 zł (*Pakiet HBO HD*) = 50,00 zł w przypadku umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją,
- c) 10,00 zł (*Bezpieczny Internet 2*) + 3,00 zł (*Bezpieczny Smartfon*) = 13,00 zł w przypadku umowy dotyczącej 2 usług, tj. dostępu do Internetu stacjonarnego i telefonii komórkowej,
- d) 9,90 zł (*Bezpieczny Internet 2*) + 3,00 zł (*Bezpieczny Smartfon*) = 12,90 zł w przypadku umowy dotyczącej 2 usług, tj. dostępu do Internetu mobilnego i telefonii komórkowej.

[dowód: wzorce umowne o nazwach: *Szczegółowe Warunki Promocji „Najlepsza rozrywka”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Elastyczna oferta mobilna II”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Nowa rozrywka [Domy 200]”*, *Szczegółowe Warunki Promocji „Nowa rozrywka - premium”* (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 15 września 2020 r.), *inne regulaminy promocji* (płyty CD stanowiące załączniki do pism Netii z 1 lutego 2018 r., 27 stycznia 2020 r., 15 września 2020 r. i 2 grudnia 2021 r.)]

Reklamacje konsumentów dotyczące usług dodatkowych

Z przekazanych przez Spółkę materiałów wynika, iż aktywacja jednej lub kilku usług dodatkowych, tj. *Bezpieczny Internet 2*, *Bezpieczny Smartfon*, *Identyfikacja Numeru*, *Pakiet HBO HD*, *GigaNagrywarka Standard* oraz *GigaNagrywarka Maxi* jest przedmiotem reklamacji kierowanych przez konsumentów do Spółki. Przykładowo w okresie od 1 maja 2020 r. do 30 czerwca 2020 r. Netia otrzymała 122 reklamacje, które zostały rozpatrzone w następujący sposób: 79 pozytywnie, 6 częściowo pozytywnie, a 37 negatywnie. Pisma oraz maile dotyczące omawianej kwestii wpływały również do UOKiK.

[dowód: plik: *Wystąpienie UOKiK 05-06.2020_baza.xlsx* (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 22 lipca 2020 r.), *załącznik nr xi. do postanowienia nr RKR-11/2021 z 16 lutego 2021 r.*, *załączniki do postanowień nr RKR-23/2021 z 19 marca 2021 r. oraz nr RKR-68/2021 z 13 października 2021 r.*]

W kierowanych do Spółki lub UOKiK pismach konsumenci kwestionują m.in. konieczność aktywacji jednej lub kilku usług dodatkowych w związku z zawarciem umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych na warunkach promocyjnych lub fakt naliczenia im opłaty za

jedną lub kilka usług dodatkowych w związku z np. brakiem wyrażenia zgody na ich aktywację. Przykładowo:

1) *W październiku br. drogą telefoniczną przedłużyłem umowę na Internet. W trakcie rozmowy z konsultantem zostały ustalone następujące warunki: umowa na 24msc, pierwsze 6 msc za 1 zł, kurier miał odebrać poprzedni router (...) w trakcie rozmowy zaznaczyłem również, iż nie chcę mieć żadnych usług dodatkowych typu bezpieczny Internet (...) (pismo konsumenta, które wpłynęło do Netii 1 kwietnia 2016 r., ZD76004502_pismo od Klienta.pdf),*

2) *Chciałbym poinformować o niekorzystnej dla konsumentów i potencjalnie niezgodnej z obowiązującymi przepisami praktyce Netia SA w przedmiocie automatycznego (niezależnie od wyrażanej woli) uruchamiania płatnej usługi "bezpieczny internet" w momencie przedłużania usługi zapewniania dostępu do sieci Internet. Usługa (...) polega na możliwości zainstalowania (znikomej jakości) programu antywirusowego w zamian za abonament w wysokości 9,90 zł miesięcznie. Usługa jest bezpłatna przez pierwsze 2 miesiące od daty przedłużenia umowy i jest uruchamiana automatycznie przy przedłużeniu, bez możliwości rezygnacji z usługi podczas zawierania umowy (na odległość). Aby zrezygnować z tej usługi konieczny jest odrębny kontakt z biurem obsługi klienta (...) (pismo konsumenta z 19 listopada 2018 r., sygn. RKR.80.269.2018.SJ),*

3) *W związku z tym że nie chciałam usługi HBO a mam za nią naliczoną opłatę proszę o natychmiastowe wyłączenie tej usługi oraz korektę wszystkich sześciu faktur za tę usługę (pismo konsumentki z 14 maja 2020 r. przekazane przez Netię, REKLAMACJA_ZD94474515.pdf),*

4) *Bardzo proszę o wyjaśnienie na jakiej podstawie zostały mi naliczone opłaty za usługi dodatkowe poza TV i Internetem, skoro 20.10.2020r. kontaktowałem się z Państwa biurem w celu ich dezaktywacji - nie potrzebuję żadnych giganagrywarek, ochrony internetu czy innych. Proszę o odsłuchanie rozmowy. Rozumiem, że Netia stosuje politykę (...) zmuszając Klienta przy przedłużaniu umowy do usług dodatkowych, ale skoro już zdecydowałem się na przedłużenie umowy, zadzwoniłem na infolinię, żeby usługi wyłączyć i otrzymałem od Konsultanta potwierdzenie, że nie będę ponosić żadnych dodatkowych opłat, wystawiacie mi fakturę na kwotę 74,89 zł (mail konsumenta z 15 stycznia 2021 r. skierowany do UOKiK, RPW/2437/2021),*

5) *Podczas rozmowy telefonicznej z Państwa konsultantem skorzystałem z zakupu usług, które państwo świadczycie tj. Usługa internetowa i Usługa Telewizyjna. Do tych usług zostały przez Państwa dodane dodatkowe produkty, z których ja nie chcę korzystać. Podczas zakupu konsument nie ma możliwości rezygnacji z „dodatkowych” usług tj. Giga nagrywarka oraz Bezpieczny Internet. W momencie, gdy informuję, iż nie chcę z tych produktów skorzystać otrzymuję informację, że na tym etapie kończy to możliwość kontynuowania zawarcia umowy z Państwa firmą na usługi, które mnie interesują (...) (mail konsumenta z 31 sierpnia 2021 r. skierowany do UOKiK, RPW/47724/2021).*

Liczba aktywacji oraz dezaktywacji usług dodatkowych

Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił, iż znaczna część konsumentów, którym w związku z zawieraną umową zostaje aktywowana jedna lub kilka usług dodatkowych decyduje się na ich dezaktywację, co obrazuje tabela zamieszczona na kolejnej stronie:

nazwa usługi dodatkowej	liczba aktywacji danej usługi dodatkowej w związku z zawarciem umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych		liczba dezaktywacji danej usługi dodatkowej w okresie bezpłatnym		ogólna liczba dezaktywacji danej usługi dodatkowej niezależnie od momentu złożenia rezygnacji	
	1.10.2018 r. - 31.12.2018 r.	1.04.2021 r. - 30.06.2021 r.	1.10.2018 r. - 31.12.2018 r.	1.04.2021 r. - 30.06.2021 r.	1.10.2018 r. - 31.12.2018 r.	1.04.2021 r. - 30.06.2021 r.
Bezpieczny Internet 2	32 451	33 194	18 074	19 361	28 902	24 247
Bezpieczny Smartfon	1 093	5 280	310	1 512	819	2 024
Identyfikacja Numeru	5 167	3 810	1502	1 488	3 906	2 221
Pakiet HBO HD	18 209	80	11 132	21	17 132	32
GigaNagrywarka Standard	21 762	5 413	12 388	2 832	17 217	3932
GigaNagrywarka Maxi⁹	nie dotyczy	19 716	nie dotyczy	14 276	nie dotyczy	16 592

tabela została opracowana na podstawie zestawienia przygotowanego przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z 15 listopada 2021 r., tj. pliku: VAS_wezwanie_UOKIK_2021115.xlsx

Z danych przekazanych przez Netię wynika, iż przeważająca część abonentów rezygnuje z danej usługi dodatkowej w okresie bezpłatnym (np. w przypadku **Bezpiecznego Internetu 2**, **GigaNagrywarki Standard**, **GigaNagrywarki Maxi**). Ponadto w toku postępowania ustalono również, że średnio ok. 62%¹⁰ konsumentów rezygnuje z usług dodatkowych przed otrzymaniem trzeciej faktury, w której opłaty za nie są naliczane w pełnej wysokości (np. w przypadku **Bezpiecznego Smartfonu** odsetek osób rezygnujących z tej usługi w ww. okresie wynosi 72%).

[Dowód: pismo Netii z 15 stycznia 2021 r., pismo Spółki z 24 listopada 2021 r., pismo Netii z 2 grudnia 2021 r., plik: VAS_wezwanie_UOKIK_2021115.xlsx (załącznik do maila Spółki z 6 grudnia 2021 r.), plik: UOKIK_VAS_202111_pkt15_16.xlsx (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Netii z 2 grudnia 2021 r.)]

Podsumowanie

Reasumując, na podstawie wyjaśnień oraz materiałów przekazanych przez Spółkę (np. wzorców umów stosowanych przez Netię, skryptów rozmów sprzedażowych, nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych przeprowadzonych przez konsultantów z konsumentami, treści strony internetowej Spółki) Prezes UOKiK ustalił, że Netia pobiera płatności za jedną lub więcej aktywowanych konsumentom usług dodatkowych, tj. **Bezpieczny Internet 2**,

⁹ Usługa dodatkowa **GigaNagrywarka Maxi** została wprowadzona do oferty Spółki 28 sierpnia 2020 r.

¹⁰ Średni procent konsumentów rezygnujących ze wszystkich usług dodatkowych ustalono na podstawie danych przedstawionych przez Netię w pliku: UOKIK_VAS_202111_pkt15_16.xlsx (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 2 grudnia 2021 r.).

Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi, pomimo nieuzyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z jedną lub większą liczbą ww. usług dodatkowych, o której mowa w art. 10 ust. 1 *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2020 r., poz. 287, dalej również jako: „*ustawa o prawach konsumenta*”, „*upk*”).

Na podstawie dokonanych ustaleń, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o przepisy ww. *ustawy*. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu¹¹.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli lub zdecydują się na zawarcie ze Spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmującej jedną lub kilka usług głównych (dostępu do Internetu stacjonarnego lub mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii stacjonarnej lub komórkowej), w wyniku czego została lub zostanie im aktywowana jedna lub kilka z następujących usług dodatkowych: **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi**, co wiąże się z obowiązkiem ponoszenia przez konsumentów dodatkowych opłat.

Ponadto działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes UOKiK zwraca uwagę również na to, że wszczęte przeciwko Netii postępowanie stanowi kolejny przykład ingerencji organu ochrony konsumentów wobec przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne stosujących podobne praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów (tak m.in. w decyzjach Prezesa Urzędu o numerach: DDK-20/2016, DOZIK-2/2019, DOZIK-20/2020 dotyczących podobnych, jak zakwestionowane w niniejszym postępowaniu, praktyk innych przedsiębiorców).

Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie

¹¹ Wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

z art. 24 ust. 2 *uokik* przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów* zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały łącznie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
- 2) zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Wskazać także należy, że art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 *uokik* lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 *ustawy o ochronie o ochronie konkurencji i konsumentów*, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 *uokik* i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Netię zakazu określonego w art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, tj. kumulatywnego wystąpienia ww. przesłanek [punkt 1), 2) i 3)].

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

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. 2021 r. poz. 162 i 2105, dalej również jako: „*Prawo przedsiębiorców*”). Stosownie do art. 4 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców* przedsiębiorcą jest m. in. osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą.

W przedmiotowej sprawie stroną postępowania jest przedsiębiorca, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, będący osobą prawną wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000041649. Tym samym Netia przy wykonywaniu działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych określonych na str. 19 niniejszej decyzji podlega rygorom określonym w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów¹². Rozważenia przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia dyspozycji art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* poprzez pobieranie od konsumentów wykraczających poza kwotę abonamentu opłat za świadczenie usług dodatkowych **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi** bez pozyskania od nich uprzedniej wyraźnej zgody na dokonanie takiej czynności. Zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk*, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Ponadto z uwagi na odesłanie zamieszczone w art. 25 *upk* zasady określone w art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* stosuje się niezależnie od sposobu zawarcia umowy przez konsumenta. Oznacza to, że art. 10 ust. 1 *upk* znajdzie zastosowanie zarówno w przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, jak i poza nim, a także w przypadku umów zawieranych na odległość.

Art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* wymaga zatem oceny stanu faktycznego z uwzględnieniem następujących okoliczności:

- a) dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy,
- b) wyraźna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz
- c) moment udzielenia przez konsumenta wyraźnej zgody.

Prześlanka określona w lit. a) (dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy)

Aby uprawdopodobnić, że Netia swoim zachowaniem dopuściła się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, działając w sprzeczności z art. 10 ust. 1 *upk*, ocenić należy najpierw, czy opłaty za usługi **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard**

¹² Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

oraz **GigaNagrywarka Maxi** stanowią dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne.

Ustawa o prawach konsumenta nie definiuje pojęcia *dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy*. W ocenie Prezesa Urzędu za uzgodnione wynagrodzenie, o którym mowa w art. 10 ust. 1 *upk*, należy uznać stałą, cykliczną opłatę abonamentową za świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zdaniem Prezesa UOKiK pojęcie *uzgodnionego wynagrodzenia* powinno być rozpatrywane łącznie z pojęciem *głównych obowiązków umownych przedsiębiorcy*, gdyż w ramach art. 10 ust. 1 *upk* tworzą one funkcjonalną całość. W związku z tym o dodatkowym charakterze płatności decyduje przede wszystkim fakt, że opłata za daną usługę wykracza poza kwotę miesięcznego zobowiązania konsumenta w postaci abonamentu należnego z tytułu świadczenia podstawowych (głównych) usług telekomunikacyjnych.

Mając bowiem na uwadze obecny kształt ofert telekomunikacyjnych, w których usługi wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych, dostępu do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta wariantcie oraz pakietów internetowych współwystępują z usługami o charakterze wzbogacającym (np. umożliwiającymi dostęp do serwisów multimedialnych, wyświetlanie numeru osoby dzwoniącej, nagrywanie wybranych programów telewizyjnych lub zapewniające ochronę korzystania z Internetu), kluczowe dla uznania, czy mamy do czynienia z usługą generującą dodatkową płatność w rozumieniu art. 10 ust. 1 *upk* jest przyjęcie, iż głównym zobowiązaniem umownym przedsiębiorcy jest to, co zobowiązał się on świadczyć konsumentowi w ramach cyklicznej opłaty z tytułu abonamentu. Kryterium kluczowym jest tu zatem wykraczanie dodatkowej płatności poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy (comiesięczny abonament)¹³.

W przedmiotowym stanie faktycznym głównym obowiązkiem Spółki jest świadczenie jednej lub kilku usług głównych określonych w umowie, tj. dostępu do Internetu stacjonarnego lub mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii stacjonarnej lub komórkowej. Do podstawowych obowiązków umownych przedsiębiorców świadczących usługi tego rodzaju zaliczyć można odpowiednio m.in. zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci, zapewnienie dostępu do programów telewizyjnych z wybranego przez konsumenta pakietu, umożliwienie wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych (SMS). To właśnie świadczenia tego typu usług oczekuje zwykle konsument decydujący się na zawarcie z operatorem telekomunikacyjnym umowy, której przedmiotem jest świadczenie jednej lub kilku z ww. usług głównych.

Usługi określone w punkcie I.1) - I.6) sentencji niniejszej decyzji mają zróżnicowany charakter. Usługi **Bezpieczny Internet 2** i **Bezpieczny Smartfon** są programami antywirusowymi. **Identyfikacja Numeru** umożliwia wyświetlanie na telefonie stacjonarnym informacji o numerze telefonu osoby dzwoniącej. Z kolei **Pakiet HBO HD** jest usługą o charakterze rozrywkowym zapewniającą dostęp do dodatkowych kanałów (nieдоступnych w podstawowym pakiecie wybranym przez konsumenta), tj. HBO, HBO 2, HBO 3 w jakości HD oraz aplikacji HBO GO (odtwarzanie materiałów audiowizualnych na różnych urządzeniach w opcji online). Usługi **GigaNagrywarka Standard** i **GigaNagrywarka Maxi** umożliwiają nagrywanie i odtwarzanie programów telewizyjnych za pośrednictwem dekodera. Z uwagi na powyższe usługi, o których mowa w punkcie I.1) - I.6) sentencji niniejszej decyzji stanowią jedynie pewnego rodzaju

¹³ Podobnie Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 21 czerwca 2021 r., sygn. akt VII AGa 731/19.

wzbogacenie oferty Spółki i mają charakter subsydiarny do świadczonych przez przedsiębiorcę usług głównych, przez co nie można ich uznać za niezbędne do realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Taka umowa w przypadku dezaktywacji ww. usług nie traci ani nie zmienia swojego charakteru. O wzbogacającym charakterze usług świadczy również fakt, że konsument może w dowolnym momencie dezaktywować ww. usługi. Na uboczny charakter usług, tj. **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi** wskazała także sama Spółka, określając je jako usługi dodatkowe np. w stosowanych przez nią wzorcach umownych, na stronie internetowej, w skryptach sprzedażowych przygotowanych dla konsultantów Netii, w prowadzonych z konsumentami telefonicznych rozmowach sprzedażowych (w momencie ich prezentowania).

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że opłata/y z tytułu świadczenia jednej lub kilku usług dodatkowych, tj. **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi**, wynikająca/e z braku dezaktywacji po upływie okresu bezpłatnego korzystania z niej/ch lub promocyjnego okresu obniżenia opłaty za jej/ich świadczenie¹⁴ - nie jest/są uwzględniona/e w stałej, cyklicznej opłacie abonamentowej za korzystanie z głównych usług telekomunikacyjnych stanowiących przedmiot umowy, takich jak usługi dostępu do Internetu stacjonarnego lub mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii stacjonarnej lub komórkowej, o czym mowa m.in. na str. 32 niniejszej decyzji¹⁵. W konsekwencji w przypadku braku dezaktywacji jednej lub kilku usług dodatkowych konsument jest zobowiązany do ponoszenia kosztów wykraczających poza kwotę ustalonego na etapie zawierania umowy abonamentu.

O dodatkowym charakterze usług **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, Giga Nagrywarka Standard** oraz **GigaNagrywarka Maxi** świadczy także sposób prezentowania oferty przez Netię. W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że ceny pakietów oferowanych przez Spółkę na warunkach promocyjnych, jakie są zamieszczane na stronie internetowej Netii oraz prezentowane przez konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej nie uwzględniają opłat, jakie konsument jest zobowiązany ponieść w związku ze świadczeniem mu danej usługi dodatkowej po zakończeniu okresu próby.

Z powyższych rozważań wynika zatem, że płatności związane z przedmiotowymi usługami mogą stanowić dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Spółki, o których mowa w art. 10 ust. 1 upk.

Przesłanka określona w lit. b) (wyrażna zgoda konsumenta na dodatkową płatność)

Stosownie do art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Wcześniej wskazano, że opłaty związane z usługami **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, Giga Nagrywarka Standard** oraz **GigaNagrywarka Maxi** - w ocenie Prezesa Urzędu - mogą stanowić dodatkową płatność wykraczającą poza główne obowiązki umowne Spółki. Dla możliwości przypisania Netii stosowanych praktyk, wskazanych w punkcie I.1) - I.6) sentencji niniejszej decyzji, konieczne jest zatem uprawdopodobnienie, że Netia,

¹⁴ Taka sytuacja ma miejsce jedynie w przypadku usługi dodatkowej **Identyfikacja Numeru**, co zostało opisane na str. 32 niniejszej decyzji.

¹⁵ Podobnie Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 21 czerwca 2021 r., sygn. akt VII AGa 731/19.

wbrew dyspozycji art. 10 ust. 1 *upk*, nie uzyskuje od konsumentów - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z ww. usługami.

Na gruncie obowiązującej *ustawy o prawach konsumenta* pojęcie *uzyskania wyrażonej zgody konsumenta* nie zostało zdefiniowane. Nie ulega jednak wątpliwości, że taka zgoda powinna być jasna i wyraźna. Wyrażenie *wyrażonej zgody* należy rozumieć jako wymagające podjęcia przez konsumenta działania: *Zastosowanie w tym celu domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli w warunkach ogólnych najprawdopodobniej nie będzie stanowiło spełnienia tych wymagań*¹⁶. Zgoda konsumenta na dodatkowe płatności nie może być więc dorozumiana z oświadczenia o zapoznaniu się z wzorcami umów składającymi się na umowę ani przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności¹⁷. Udzielenie zgody powinno sprowadzać się do stwierdzenia „tak” lub „nie” (lub podobnego stwierdzenia, ewentualnie w formie graficznej poprzez zaznaczenie przez konsumenta odpowiedniego pola) opatrzonego informacjami dotyczącymi usługi, której zgoda ta dotyczy, konkretnych wysokości opłat z nią związanych i szczególnych zasad odnoszących się do świadczenia przedmiotowej usługi (np. wskazanie długości okresu bezpłatnego korzystania z usługi). Z tego względu zgoda, aby móc zostać uznana za wyraźną, powinna być również wyodrębniona spośród postanowień wzorca¹⁸. O wyrażeniu zgody na dodatkową płatność można mówić jedynie w sytuacji, w której konsumentowi pozostawiony jest realny wybór w przedmiocie aktywacji usługi i związanych z nią opłat. Istotą mechanizmu zgody jest bowiem możliwość jej nieudzielenia. *Ustawa o prawach konsumenta* zapewnia w ten sposób konsumentowi możliwość podjęcia decyzji co do opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami w sposób świadomy i dobrowolny¹⁹. W związku z tym w sytuacji, gdy konsument na zadane mu pytanie może odpowiedzieć tylko „tak” np. z uwagi na treść warunków promocji to taka zgoda będzie miała jedynie charakter formalny, gdyż konsument nie może powiedzieć „nie”. Zdaniem Prezesa UOKiK brak możliwości wyboru przez konsumenta powoduje, że udzielana przez niego zgoda nie jest swobodna, a w konsekwencji nie spełnia wymogów art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.

Tymczasem ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż przy zawieraniu umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych:

a) z wykorzystaniem telefonu konsultanci Netii na etapie podsumowania rozmowy odbierają od konsumentów formalną zgodę na aktywację jednej lub kilku usług dodatkowych, gdyż w tym przypadku konsumenci nie mogą odmówić jej wyrażenia, przez co ich decyzja o aktywacji usług/i dodatkowych/ej nie jest swobodna. Takie stwierdzenie jest związane z tym, że konsultanci w trakcie rozmowy informują konsumentów, iż wyrażenie zgody na uruchomienie usług dodatkowych jest niezbędne do skorzystania z promocji (takie zasady zostały określone we wzorcach umownych stosowanych przez Spółkę). W związku z tym konsumenci decydują się na udzielenie takiej zgody, choć nie są zainteresowani usługami

¹⁶ Wytyczne Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (dalej również jako: „Wytyczne”), str. 57.

¹⁷ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

¹⁸ Pogląd ten znajduje odzwierciedlenie w *Wytycznych*, str. 57.

¹⁹ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

dotkowymi (np. nagranie o nazwie: *Bezpieczny Smartfon, Paulina Świstak, 25.06.2020, 578293492, ID 46176098.wav*, str. 25 - 26 niniejszej decyzji). Z tego względu zgoda konsumenta nie jest swobodna, przez co może nie spełniać wymogów określonych w art. 10 ust. 1 *upk*,

b) z wykorzystaniem strony internetowej konsument nie są pytani i nie wyrażają dodatkowej zgody na aktywację usług dodatkowych związanych z daną usługą główną, a jedynie są informowani o aktywacji ww. usług (szerzej zostało to opisane na str. 29 - 30 niniejszej decyzji). W tym przypadku za przejaw udzielonej przez konsumenta zgody nie sposób natomiast uznać wyrażenia przez konsumenta woli zawarcia umowy na warunkach określonych w regulaminie promocji. Zdaniem Prezesa UOKiK brak dezaktywacji usług aktywowanych automatycznie nie może być uznany za dorozumiane wyrażenie zgody na dodatkową płatność związaną z usługami zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk*, gdyż taka sytuacja następuje już po zawarciu umowy,

c) w stacjonarnych salonach sprzedaży konsultanci Netii w trakcie prowadzonej rozmowy odbierają od konsumentów formalną zgodę na aktywację jednej lub kilku usług dodatkowych, gdyż w tym przypadku konsument nie mogą odmówić jej wyrażenia, przez co ich decyzja o aktywacji usług/i dodatkowych/ej nie jest swobodna. W tym zakresie aktualne pozostaje stanowisko Prezesa UOKiK przedstawione w lit. a).

Ponadto - wbrew twierdzeniom Netii - za wyrażenie zgody nie może być także uznana sytuacja, w której konsument akceptuje ogólne warunki oferty oraz w konsekwencji składa oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką na zasadach określonych w regulaminie promocji. W tej kwestii należy zauważyć również, że usługi dodatkowe: **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, Giga Nagrywarka Standard i GigaNagrywarka Maxi** nie mogą być traktowane jako usługi równorzędne do usług głównych, które są świadczone przez Netię w ramach oferowanych przez Spółkę pakietów. Jak wskazano powyżej²⁰, usługi te nie stanowią głównego świadczenia, mają charakter subsydiarny, a opłaty związane z nimi wykraczają poza abonament ustalony na etapie zawarcia umowy. Z tego względu zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk* w celu pobierania opłat za świadczenie danej usługi dodatkowej Spółka musi otrzymać od konsumenta wyraźną zgodę w tym zakresie.

Dla stwierdzenia, iż praktyki stosowane przez Netię mogą być sprzeczne z art. 10 ust. 1 *upk* bez znaczenia pozostaje również okoliczność, iż jak wskazuje Spółka oferty promocyjne przedstawiane są konsumentom *jako zintegrowana usługa podstawowa z usługą dodatkową*, a zawarcie umowy bez konieczności aktywacji jednej lub kilku usług dodatkowych jest możliwe co do zasady na warunkach standardowych poprzez nabycie jednej lub kilku usług głównych bez promocji, tj. w normalnych cenach cennikowych. Takie stwierdzenie jest związane z tym, że Spółka tylko w nielicznych ofertach promocyjnych nie przewiduje obowiązkowej aktywacji ww. usług dodatkowych. W tym kontekście istotne znaczenie ma fakt, iż z ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK wynika, że na etapie prezentowania oferty Spółka nie informuje konsumentów o możliwości zawarcia umowy na warunkach, które nie wiążą się z automatycznym uruchomieniem jednej lub kilku usług dodatkowych. W tej kwestii należy mieć na uwadze również fakt, że podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej konsument nie otrzymują informacji o tym, że w celu zawarcia umowy bez uruchomienia jednej lub kilku usług dodatkowych mogą oni skorzystać z innego pakietu oferowanego przez Spółkę. Jednocześnie na stronie internetowej Netii w zakładkach dotyczących poszczególnych usług głównych konsumentowi są przedstawiane jedynie oferty promocyjne. W świetle ww. ustaleń dostęp do informacji dotyczących opcji niewiążących się z aktywacją jednej lub kilku usług

²⁰ Str. 38 -40 niniejszej decyzji.

dodatkowych jest utrudniony lub praktycznie niemożliwy.

W związku z powyższym takie ukształtowanie ofert promocyjnych oraz związanych z nimi wzorców umownych [w regulaminach promocji niektóre usługi dodatkowe (np. **Bezpieczny Internet 2, Identyfikacja Numeru, GigaNagrywarka Standard**) zostały opisane jako niezbędne do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych] nie pozwala konsumentowi zainteresowanemu jedną lub kilkoma usługami głównymi na zawarcie umowy ich dotyczących na warunkach promocyjnych bez jednoczesnej aktywacji jednej lub kilku usług dodatkowych. W sytuacji, gdy konsument nie chce skorzystać z usług dodatkowych, gdyż chciałby zawrzeć jedynie umowę dotyczącą usług głównych, nie może on odmówić udzielenia zgody na ich aktywację. Z tego względu Spółka nie pozostawiła konsumentowi realnego wyboru w tej kwestii.

Ponadto uznanie przez Netię w stosowanych przez nią wzorcach umownych, iż niektóre z świadczonych przez nią usług dodatkowych (np. **Bezpieczny Smartfon, Pakiet HBO HD, Bezpieczny Internet 2**) stanowią nieodłączny element przedstawionej oferty nie powoduje, iż usługi te tracą charakter usługi dodatkowej. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, w celu pobierania przez przedsiębiorcę opłat z tytułu świadczenia ww. usług konsument musi udzielić wyraźnej zgody na związaną z ich aktywacją dodatkową płatność. Bez znaczenia pozostaje odbieranie przez Netię formalnej zgody na ich świadczenie w trakcie rozmowy sprzedażowej (telefonicznej lub w stacjonarnym punkcie obsługi) mającej na celu zawarcie umowy, czy też przekazywanie przez Spółkę na etapie zawierania umowy z wykorzystaniem serwisu internetowego informacji dotyczących aktywacji usług dodatkowych oraz możliwości rezygnacji z nich. Należy bowiem zaznaczyć, że decyzja konsumenta dotycząca opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami powinna zostać podjęta w sposób świadomy i dobrowolny.

W uzupełnieniu powyższego wyводу Prezes UOKiK wskazuje również, że wyraźna zgoda to zgoda udzielona przy pełnej świadomości i wiedzy, na co konsument w danym przypadku się zgadza. Z tego względu wszelkie informacje dotyczące dodatkowej płatności konsument powinien otrzymać w sposób czytelny i przejrzysty, tak aby w chwili wyrażenia zgody zdawał sobie sprawę z konsekwencji związanych z taką decyzją. Powyższe nie oznacza jednak, iż świadomość konsumenta w przedmiocie możliwości pobierania przez Spółkę dodatkowych płatności jest jedynym warunkiem, jaki powinien być spełniony w świetle art. 10 ust. 1 *upk*. W tej kwestii Prezes Urzędu ponownie zwraca uwagę na to, że udzielenie wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy będzie miało miejsce jedynie w sytuacji zapewnienia konsumentowi realnego wyboru w tym zakresie, co jednak nie występuje w praktyce Netii.

W świetle powyższego, w niniejszej sprawie uprawdopodobniono, że Spółka może nie uzyskiwać wyraźnej zgody konsumentów na dodatkowe płatności związane z usługami, o których mowa w punkcie I.1) - I.6) sentencji niniejszej decyzji, do czego zobowiązana została dyspozycją art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.

Przesłanka określona w lit. c) (moment wyrażenia wyraźnej zgody przez konsumenta)

W omawianym stanie faktycznym mogła nie zostać spełniona przesłanka określona w lit. b) w okolicznościach opisanych w lit. a), co oznacza, że Netia może nie uzyskiwać od konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z usługami **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka**

Standard oraz **GigaNagrywarka Maxi**. Niezależnie od powyższego poniżej zostanie jednak omówiona także przesłanka wskazana w lit. c).

Ustawodawca wyznacza treścią art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* ostateczny moment, w którym przedsiębiorca najpóźniej powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za jego główne obowiązki umowne. Jak przyjmuje się w doktrynie, chwilą wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową jest moment, w którym konsument przez jakiegokolwiek zachowanie wyraził swą wolę związania się umową określonej treści niezależnie od tego, kiedy to oświadczenie woli konsumenta dotarło do przedsiębiorcy²¹.

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

Natomiast model przyjęty przez Spółkę w stosowanych wzorcach umownych, tj. przewidujący, iż aktywacja jednej lub kilku usług dodatkowych jest niezbędna do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych lub ww. usługa/i stanowi/ą integralną część promocji dotyczącej usługi głównej, zdaniem Prezesa Urzędu, może nie spełniać wymogów odnoszących się do chwili wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody na dodatkowe płatności, o której mowa w art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*. Takie stwierdzenie jest związane z tym, że z uwagi na sposób ukształtowania warunków promocji konsument nie może podjąć w sposób świadomy oraz dobrowolny decyzji dotyczącej opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami, a usługi dodatkowe są mu *de facto* aktywowane w sposób automatyczny.

Podsumowanie w zakresie możliwości naruszenia przez Netię art. 10 ust. 1 *upk*

Mając na uwadze powyższe, w przedmiotowej sprawie brak jest wątpliwości co do charakteru usług **Bezpieczny Internet 2**, **Bezpieczny Smartfon**, **Identyfikacja Numeru**, **Pakiet HBO HD**, **Giga Nagrywarka Standard** i **GigaNagrywarka Maxi** oraz związanych z nimi opłat. Ze względu na subsydiarność ww. usług pobieranie opłat z ich tytułu może mieć miejsce jedynie w sytuacji wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową. W omówionym stanie faktycznym okoliczność odbierania formalnej zgody od konsumentów w trakcie rozmów sprzedażowych (telefonicznych lub w stacjonarnym punkcie obsługi Netii) mających na celu zawarcie umowy lub informowania konsumentów o aktywacji jednej lub kilku ww. usług dodatkowych oraz związanych z nimi opłatami (w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem serwisu internetowego) - w ocenie Prezesa Urzędu - może nie spełniać wymogu uzyskania przez Netię wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne. Za wyrażenie zgody nie może być także uznana sytuacja, w której konsument akceptuje ogólne warunki oferty oraz w konsekwencji składa oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką.

Dodatkowo Prezes UOKiK wskazuje, że wbrew twierdzeniom Netii dla oceny praktyk określonych w punkcie I.1) - I.6) sentencji niniejszej decyzji nie ma znaczenia model przeciętnego konsumenta, gdyż art. 10 ust. 1 *upk* nie odnosi się do niego²².

²¹ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

²² Podobnie Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 21 czerwca 2021 r., sygn. akt VII AGa 731/19.

Podsumowując, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że pobierając opłaty z tytułu ww. usług Spółka może obciążać konsumenta dodatkowymi płatnościami wykraczającymi poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania przez nią wyraźnej zgody w tym zakresie w przypadku każdej z ww. usług dodatkowych. W związku z tym należy uznać za uprawdopodobnione, że praktyki Netii opisane w punkcie I.1) - I.6) sentencji niniejszej decyzji mogą naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Przypisanie przedsiębiorcy praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, możliwe jest tylko w przypadku wykazania, iż godzi ona również w zbiorowy interes konsumentów. *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* nie definiuje zbiorowego interesu konsumentów. W tym zakresie ww. *ustawa* ogranicza się jedynie do sprecyzowania, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3).

Przez zbiorowy interes konsumentów należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i, przynajmniej potencjalnie, zagraża ono, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie ww. przesłanki nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie możliwe jest naruszenie interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Netię odnoszą się bowiem do wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o wzorce umowne przewidujące, iż aktywacja jednej lub kilku usług dodatkowych jest niezbędna do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych lub ww. usługa/i stanowi/a integralną część promocji dotyczącej usługi głównej i wszystkich konsumentów, którzy mogliby zawrzeć ze Spółką taką umowę.

Zachowanie Netii może naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Konieczność ponoszenia opłat za usługi dodatkowe aktywowane w sposób opisany na str. 23 - 31 niniejszej decyzji, na które to opłaty konsumenci nie wyrazili wyraźnej zgody w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, może naruszać ich interesy ekonomiczne. O naruszeniu ww. interesów konsumentów może świadczyć między innymi fakt otrzymywania przez Spółkę reklamacji od konsumentów, których przedmiot stanowiła aktywacja jednej lub kilku usług dodatkowych w związku z zawarciem umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych (str. 33 - 34 niniejszej decyzji). Takie sygnały wpływały również do UOKiK.

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

Dodatkową uciążliwość uznawaną przez Prezesa UOKiK za naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów stanowi również konieczność podejmowania przez konsumentów działań w celu dezaktywacji niechcianych usług dodatkowych oraz uniknięcia opłat za ich świadczenie, co może narażać konsumentów na utratę przez nich czasu. Jak wynika z ustaleń

Prezesa Urzędu rezygnacji z usługi dokonuje znaczna liczba konsumentów (str. 35 niniejszej decyzji). Poświęcenia czasu wymaga również zgłoszenie przez konsumenta reklamacji na stosowane przez Spółkę praktyki.

W rozpatrywanej sprawie możemy mieć więc do czynienia z zachowaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjęć należy, że uprawdopodobniono, że Netia stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy

W tym miejscu ponownie należy wskazać, że zgodnie z art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, 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 *ww. ustawy* lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 *uokik*, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* 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 przedsiębiorcą²³. 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 oraz korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej.

Analiza art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *uokik*,
- 2) zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 3) uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Spełnienie przesłanki z punktu 1) zostało opisane na str. 36 - 46 niniejszej decyzji. Konieczne jest zatem zbadanie, czy zostały spełnione dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej.

²³ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., str. 1048.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę [prześcanka określona w punkcie 2)]

W przedmiotowej sprawie, Netia 9 marca 2021 r. (w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania) złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wraz z propozycją zmiany procedur zawierania umów zmierzającą do zaniechania stosowania zarzuconych jej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i usunięcia skutków ich stosowania. Przedstawiona propozycja nie spełniała oczekiwań Prezesa UOKiK. W związku z tym, w toku postępowania - na skutek zgłaszanych przez Prezesa UOKiK uwag - Netia wprowadzała zmiany w treści swojej propozycji zobowiązania, tj. w pismach z 2 czerwca 2021 r., 3 i 24 listopada 2021 r., a także 22 grudnia 2021 r. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania uwzględniającą wszystkie zastrzeżenia Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła w piśmie z 23 grudnia 2021 r. Treść zobowiązania Netii została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji, tj. w punktach I.A. - I.G. (str. 2 - 14).

Powyższe wskazuje, że prześcanka określona w punkcie 2) również została spełniona.

Nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania [prześcanka określona w punkcie 3)]

Praktyki Spółki wskazane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji są w dalszym ciągu stosowane oraz spowodowały naruszenie interesów konsumentów, którego skutki nie zostały do dziś w całości usunięte. W związku z tym Spółka zobowiązała się do wprowadzenia zmian mających na celu zaniechanie stosowanych przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i usunięcia skutków ich stosowania. Zobowiązanie zakłada też poinformowanie szerokiego grona konsumentów o niedopuszczalności określonych działań przedsiębiorcy.

Uwzględniając ostateczne założenia zobowiązania przedstawionego przez Netię, Prezes Urzędu uznał za zasadne jego przyjęcie (punkt I.A. - I.G. sentencji niniejszej decyzji). Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna, a także umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Ponadto przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami.

W kwestii propozycji Spółki zmierzającej do zaniechania stosowania zakwestionowanych praktyk Prezes Urzędu wskazuje, że pozytywnie należy ocenić okoliczność, iż na skutek zmiany procedury zawierania umów konsument w przypadku braku udzielenia wyraźnej zgody na płatność za daną usługę dodatkową nie zostanie automatycznie obciążony taką opłatą. Z tego względu kwestionowane przez Prezesa UOKiK działania Netii będą odpowiadały wymogom określonym w art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.

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

Zobowiązania Netii wskazane w punkcie I.B - I.D. sentencji niniejszej decyzji obejmą wszystkich konsumentów, którzy:

- a) pozostawali abonentami Netii po 31 grudnia 2015 r.,
- b) złożyli reklamacje dotyczące jednej lub kilku usług dodatkowych lub zawarli umowę wraz z daną usługą dodatkową i zrezygnowali z niej pomiędzy 25 grudnia 2014 r. (moment wejścia w życie art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta) lub dniem wprowadzenia danej usługi dodatkowej do oferty Netii (w sytuacji gdy był późniejszy niż 25 grudnia 2014 r.) a dniem określonym w ww. punktach zobowiązania Spółki,



c) ponieśli jakiegokolwiek koszty za jedną lub kilka usług dodatkowych pomimo braku udzielenia na takie opłaty wyraźnej zgody.

Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie rekompensaty do grona konsumentów, których dotknęły finansowe konsekwencje praktyk (ponieśli koszty za jedną lub kilka usług dodatkowych pomimo braku wyrażenia na takie opłaty zgody), a Spółka wcześniej nie zwróciła im nienależnie pobranych opłat (w szczególności w wyniku postępowania reklamacyjnego). Ponadto Netia wyjaśniła, że osoby spełniające łącznie ww. kryteria otrzymają rekompensatę niezależnie od tego, czy w dniu realizacji zobowiązania będą jej abonentami w związku z wykonywaniem jakiegokolwiek umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W tej kwestii Spółka wskazała również, że zobowiązaniem nie zostaną objęci jedynie konsumenci, którzy utracili status abonenta przed 1 stycznia 2016 r. Przykładowo ww. wyłączenie będzie dotyczyło konsumenta, który:

- złożył reklamację dotyczącą obciążenia go opłatą za jedną lub kilka usług dodatkowych lub

- zawarł umowę wraz z daną usługą dodatkową i zrezygnował z niej

w styczniu 2015 r., a abonentem Netii przestał być w listopadzie 2015 r. Taka okoliczność jest związana z tym, że Spółka dokonuje archiwizacji i anonimizacji danych byłych abonentów po upływie 6 lat od zakończenia wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Z uwagi na szeroki zakres czasowy zobowiązania, w ocenie Prezesa UOKiK, możliwe jest uwzględnienie ww. wyjaśnień Netii i zaakceptowanie jej propozycji w zakresie osób objętych przysporzeniem.

W tym miejscu Prezes UOKiK wskazuje, że wdrożenie zaproponowanych przez Netię działań ma na celu usunięcie skutków stosowanych praktyk poprzez przyznanie rekompensaty konsumentom w największym stopniu dotkniętym jej działaniami, tj. konsumentom, których interesy ekonomiczne zostały naruszone działaniem Netii. Powyższe jest związane m.in. z tym, że Spółka:

i. ponownie rozpatrzy reklamacje konsumentów dotyczące obciążenia ich opłatą za daną usługę dodatkową poprzez uwzględnienie ich w całości, tj. zgodnie z żądaniem konsumenta (np. za okres 2, 5, 7, 10 płatności),

ii. pozytywnie rozpatrzy reklamacje, które zostaną/ły złożone przez konsumentów:

- po wydaniu decyzji a przed upływem 30 dni od dnia zaniechania praktyk określonych w punkcie I.1) - I.6) sentencji niniejszej decyzji.

- przed wydaniem decyzji, ale nie zostaną przez Netię w tym terminie rozpatrzone.

Maksymalny zakres automatycznego uwzględnienia żądań określonych w ww. reklamacjach ograniczony jest do płatności w pełnej wysokości za daną usługę dodatkową za okres 5 miesięcy,

iii. zwróci uiszczone opłaty za korzystanie z danej usługi dodatkowej w zakresie maksymalnie pierwszych 3 faktur konsumentom, którzy:

- nie składali ww. reklamacji po naliczeniu im opłat w pełnej wysokości za daną usługę dodatkową,

- zrezygnowali z usługi dodatkowej przed otrzymaniem 4 faktury zawierającej naliczenie w pełnej wysokości za daną usługę dodatkową.



Szczegóły dotyczące zasad realizacji ww. rekompensat zostały określone w punkcie I.B., I.C. oraz I.D. sentencji niniejszej decyzji (str. 3 - 5 niniejszej decyzji). Ponadto z danych przekazanych przez Netię wynika, że większość konsumentów rezygnujących z jednej lub kilku usług dodatkowych: **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard i GigaNagrywarka Maxi** dokonuje tej czynności w ciągu bezpłatnego okresu próby lub w ciągu pierwszych 2 miesięcy jej odpłatnego świadczenia (str. 35 niniejszej decyzji). Z tego względu rekompensaty określone w punkcie ii. i iii. zostały ograniczone do grupy osób, którzy odpowiednio złożyli reklamację za okres 5 płatności lub wyłączyli daną usługę dodatkową najpóźniej przed otrzymaniem czwartej faktury.

W świetle powyższego, w aspekcie ekonomicznym konsumenci uzyskują realną korzyść.

Forma rekompensaty dostosowana jest również do aktualnego statusu abonenta Netii (aktualny/były). Aktualnym abonentom Spółki rekompensata zostanie przyznana w sposób automatyczny, tj. bez konieczności dokonywania przez nich jakichkolwiek czynności (punkt I.B.1. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. b. oraz I.D.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji). W przypadku byłych abonentów lub aktualnych abonentów, którzy w reklamacji wskazali, że ich oczekiwaniem jest bezpośredni zwrot opłat na konto (nie w formie upustu na kolejnej fakturze), konieczne będzie podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego, jednak kontakt w celu uzyskania ww. numeru nastąpi z inicjatywy Spółki (punkt I.B.1. lit. c., I.B.2. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. c., I.C. w związku z I.B.2. lit. b. oraz I.D.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji). W tej kwestii wskazać należy również, że tylko w przypadku, gdy numer rachunku bankowego konsumenta uległ zmianie w stosunku do numeru ww. rachunku posiadanego przez Netię, konieczne będzie jego potwierdzenie przy użyciu formy dokumentowej, tj. niewymagającej odręcznego podpisu konsumenta, czyli wystarczające będzie np. wysłanie maila, wypełnienie formularza na stronie internetowej²⁴. Ponadto Netia skieruje do konsumentów indywidualną korespondencję związaną z przyznaniem im jednej z ww. rekompensat (treść maili/pism została określona w punkcie I.E.7. - I.E.14. sentencji niniejszej decyzji). Takie rozwiązania, w ocenie Prezesa UOKiK, umożliwią konsumentom skorzystanie z rekompensaty w jak największym zakresie bez podejmowania przez nich zbyt dużego wysiłku w związku z propozycją Netii.

Pożądanym dopełnieniem ww. zobowiązań będzie opublikowanie na stronie internetowej Spółki (www.netia.pl) i profilach prowadzonych przez Netię w mediach społecznościowych (serwisy: *Facebook, Twitter*) komunikatów zawierających informacje o wydaniu decyzji przez Prezesa UOKiK oraz przysługującej konsumentom rekompensacie. W przypadku komunikatów zamieszczonych w serwisach społecznościowych konsumenci zostaną również poinformowani o zasadach przekazania Netii numeru rachunku bankowego celem uzyskania zwrotu należnych im kwot. Ponadto ww. komunikaty będą odsyłały konsumentów do podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania i hipertącze (link) do treści niniejszej decyzji. Działania te spełnią funkcję prewencyjną i edukacyjną wobec innych uczestników rynku, a także pozwolą ustrzec przedsiębiorców oraz konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań. Realizacja zadeklarowanych przez Netię działań informacyjno-edukacyjnych pozwoli na zrehabilitowanie faktu, iż na skutek działań Spółki mogły również zostać naruszone pozaekonomiczne interesy nieoznaczonego kręgu obecnych i potencjalnych klientów Netii.

²⁴ Forma dokumentowa została określona w art. 77² ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, z późn. zm.).

Spółka z uwagi na kwestie organizacyjne i techniczne zaproponowała różne terminy realizacji poszczególnych jej zobowiązań, które zostały szczegółowo określone w punkcie I.A. - I.G. sentencji niniejszej decyzji (np. 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta, miesiąc lub 2 miesiące od przekazania przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego, 14 dni, 2, 3 lub 4 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji). Przykładowo Netia wskazała na konieczność odnalezienia bez wsparcia systemów IT oraz narzędzi do wyszukiwania reklamacji i umów z okresu od 25 grudnia 2014 r. do 31 grudnia 2016 r. Z tego względu w takim przypadku w celu przyznania konsumentowi należnej mu rekompensaty Netia będzie potrzebowała więcej czasu (4 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji) niż w zakresie dokumentów z okresu od 1 stycznia 2017 r. do dnia realizacji poszczególnych punktów jej zobowiązania (2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji). Biorąc pod uwagę wyjaśnienia Spółki, a także wymagania czasowe i organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane przez nią terminy wykonania zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczne wykonanie.

Podsumowując, Prezes UOKiK za celowe uznał nałożenie na Netię obowiązku wykonania przedłożonego przez nią zobowiązania. Z tego względu przestanka określona w punkcie 3) również została spełniona.

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

Obowiązek złożenia sprawozdania o realizacji nałożonego zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 *uokik* w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań m.in. w formie sprawozdania. Z uwagi na treść ww. przepisu Netia została zobowiązana do złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania. Informacje i dokumenty, jakie Spółka powinna przekazać Prezesowi Urzędu zostały szczegółowo określone w punkcie II sentencji niniejszej decyzji²⁵. W punkcie tym wskazano również, że Spółka powinna je przedstawić w terminie 10 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu informacje i dokumenty określone w punkcie II sentencji niniejszej decyzji są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy Netia faktycznie wywiązała się z nałożonego na nią zobowiązania. Ponadto wyznaczony Spółce termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Netię. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji²⁶.

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

²⁵ Z ich treścią można się zapoznać na str. 14 - 17 niniejszej decyzji.

²⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805, z późn. zm., dalej również jako: „kpc”) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 *ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* (Dz. U. z 2021 r. poz. 2257), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd.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 *kpc* strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Ponadto art. 117 § 3 *kpc* stanowi, że 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. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 *kpc* wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
w Krakowie

Waldemar Jurasz

otrzymują:

- 1) r. pr. Łukasz Bielak, Netia S.A., ul. Puławska 464, 02-844 Warszawa
pełnomocnik: Netia S.A.
- 2) RKR a/a.

