



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

Warszawa, 8 listopada 2024 r.

DOZIK-3.611.1.2024.KJ

wersja jawna

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

DECYZJA nr DOZIK 9/2024

I.

Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje postanowienia wzorców umów stosowanych przez **Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni** o treści:

1.

„Niezależnie od pkt. 20.11, w odniesieniu do wszystkich Umów z Abonentami, w tym umów z trwającym Okresem Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat, w szczególności Opłat Abonamentowych, Opłat Powiązanych lub Opłat Za Usługi Serwisowe, (zwanym dalej „Opłatami”), z następujących obiektywnych przyczyn, na które Dostawca Usług nie ma wpływu, a wpływających na podwyższenie kosztów świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) i działalności Dostawcy Usług:

a. siły wyższej, zmiany przepisów prawa, zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej, decyzji organów władzy publicznej, prawomocnych orzeczeń sądowych,

b. utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urządzeń telekomunikacyjnych,

c. wzrostu obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostu stawek podatków i opłat, nałożenia nowych podatków lub zmiany sposobu ich naliczania,

d. jednostronnego zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Dostawcy Usług przez podmiot trzeci,

e. jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Dostawcę Usług z podmiotem trzecim, w szczególności w odniesieniu do umów zawartych z podmiotami, które udzielają Dostawcy Usług licencji na treści audiowizualne, udostępniają Dostawcy Usług swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne, video lub streamingu,

f. wzrostu kosztów lub nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na zakres, jakość i zawartość usług, m.in. kosztów reemisji Programów i powiązanych z nimi opłat licencyjnych, kosztów dostępu i utrzymania infrastruktury, kosztów międzyoperatorskich, kosztów pracy, kosztów nabywania urządzeń lub oprogramowania niezbędnych do świadczenia usług, kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego lub kosztów energii elektrycznej, zmian kursów walut obcych wobec złotego,

g. wzrostu cen towarów i usług potwierdzonego wzrostem Roczego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej „100”, lub

h. znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym poprzez stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług, o ile taka zmiana wynika z konieczności wycofywania, zmiany technologii lub ujednolicenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian.”

[pkt 20.1 Ogólnych Warunków Umowy]

2.

„Ponadto, w odniesieniu do Umów bez Okresu Zobowiązania oraz Umów z Okresem Zobowiązania po zakończeniu takiego Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat, z powodu podwyższenia kosztów świadczenia Usług i działalności Dostawcy Usług wynikającego z następujących okoliczności:

a. znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym poprzez dodanie nowych Programów telewizyjnych lub stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, urządzeń, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług;

b. zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Dostawcy Usług przez podmiot trzeci, lub



c. zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Dostawcę Usług z podmiotem trzecim, w szczególności w odniesieniu do umów zawartych z podmiotami, które udzielają Dostawcy Usług licencji na treści audiowizualne, udostępniają Dostawcy Usług swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne, video lub streamingu.”

[pkt 20.2 Ogólnych Warunków Umowy]

3.

„Podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może nastąpić raz na sześć miesięcy.”

[pkt 20.3 Ogólnych Warunków Umowy]

4.

„Podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może zostać wykonane oddzielnie, niezależnie od siebie. Podwyższenie Opłaty nie wyklucza możliwości wprowadzenia nowej Opłaty w okresie sześciu miesięcy.”

[pkt 20.4 Ogólnych Warunków Umowy]

5.

„Podwyższenie istniejących lub wprowadzanie nowych Opłat zgodnie z pkt. 20.2. w czasie trwania Okresu Zobowiązania będzie jednak możliwe, ale wyłącznie w przypadku, jeżeli nie będzie się to wiązało z automatycznym podwyższeniem uiszczanej przez Abonenta Opłaty w Okresie Zobowiązania lub wprowadzeniem nowej Opłaty w Okresie Zobowiązania, tj. zmiany wejdą w życie po zakończeniu Okresu Zobowiązania. Ograniczenie zawarte w niniejszym pkt. 20.5. nie dotyczy zmian lub wprowadzenia nowych Opłat w czasie trwania Okresu Zobowiązania na podstawie i z przyczyn wskazanych w pkt. 20.1.”

[pkt 20.5 Ogólnych Warunków Umowy]

6.

„Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany w zakresie podwyższenia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 20.1.-20.2., a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn. Ponadto, w przypadku, gdy w danym roku kalendarzowym Dostawca Usług dokonał indeksacji istniejącej Opłaty na podstawie pkt. 20.11., wówczas podwyższenie tej Opłaty w tym roku kalendarzowym na podstawie postanowień pkt. 20.1. lit. g powyżej może zostać dokonane w takim zakresie, w jakim okoliczności tam wskazane uzasadniają podwyższenie Opłaty ponad jej zmianę dokonaną w danym roku kalendarzowym na podstawie pkt. 20.11.”

[pkt 20.6 Ogólnych Warunków Umowy]



7.

„W odniesieniu do wszystkich Umów z Abonentami, tak w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania, jak również w odniesieniu do Umów bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do zmiany Warunków Umowy w następujących przypadkach:

- a. zmian wynikających z przepisów prawa (w tym zmian stawki podatku VAT),*
- b. zmian wynikających z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź z orzeczeń sądów,*
- c. stworzenia Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług aplikacji lub funkcjonalności wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług albo w ramach istniejących usług,*
- d. całkowitego zaprzestania nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego przez jego nadawcę, przy czym: zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego, zmiana nazwy i kształtu na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym zmiany warunków Umowy, lub*
- e. rozwiązania lub odmowy przedłużenia przez licencjodawcę umowy o dostarczanie produktu (w tym Programu Gwarantowanego), usługi lub aplikacji, niezbędnych dla świadczenia usługi na rzecz Abonenta.*
- f. zmian, w tym technologicznych lub funkcjonalnych, powodujących usprawnienie lub polepszenie działania usług, podniesienie bezpieczeństwa usług oraz przeciwdziałanie nadużyciom w korzystaniu z usług, zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów oraz zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych”*

[pkt 20.8 Ogólnych Warunków Umowy]

8.

„Dostawca Usług jest nadto uprawniony do zmiany Warunków Umowy tak w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania lub w razie braku Okresu Zobowiązania, w przypadku rozszerzenia funkcjonalności świadczonych usług lub ograniczenia oferty Dostawcy Usług na całości lub części obszaru działania Dostawcy Usług, które polegają na:

- a. zaprzestaniu świadczenia usług (w tym Usług, m.in. Programu Gwarantowanego, i Usług Dodatkowych) z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, w tym z powodu: (i) siły wyższej, (ii) zmiany przepisów prawa, (iii) zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej, (iv) decyzji organów władzy publicznej, prawomocnych orzeczeń sądowych, (v) utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urządzeń telekomunikacyjnych, (vi) jednostronnego zakończenia świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci, (vii) jednostronnej zmiany przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, (viii) jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi*

(w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Dostawcy Usług swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne);

b. zaprzestaniu świadczenia usług (w tym Usług, m.in. Programu Gwarantowanego, i Usług Dodatkowych) w technologii bądź o parametrach nie odpowiadających standardom rynkowym uwarunkowanym aktualnym stanem rozwoju techniki, z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych Usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej technologii, jeśli jest to technicznie możliwe; lub

c. zaprzestaniu przez Dostawcę Usług świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowanemu potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług), z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe.”

[pkt 20.9 Ogólnych Warunków Umowy]

9.

„Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany, o których mowa w pkt. 20.8-20.9. muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 20.8.-20.9., a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.”

[pkt 20.10 Ogólnych Warunków Umowy]

10.

„Dostawca Usług uprawniony jest do zmiany Opłat stosownie do wzrostu lub spadku poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych. W razie skorzystania przez Dostawcę Usług z powyższego uprawnienia, zmiany cen będą dokonywane za każdy rok kalendarzowy i nie częściej niż dwa razy za taki rok, w oparciu o:

a. wysokość półrocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych za I półrocze danego roku w stosunku do analogicznego okresu (I półrocze) roku poprzedniego, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (zwanego dalej „Półrocznym Wskaźnikiem Zmian Cen”), przy czym zmiana może zostać dokonana nie później niż w ciągu 6 miesięcy po ogłoszeniu Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen w danym roku kalendarzowym, lub

b. wysokość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (zwanego dalej „Rocznym Wskaźnikiem Zmian Cen”), przy czym zmiana może zostać dokonana nie później niż w ciągu 6 miesięcy po ogłoszeniu Rocznego Wskaźnika Zmian Cen za dany rok kalendarzowy. Jeżeli Dostawca Usług dokonał już w danym roku kalendarzowym zmiany Opłat zgodnie z pkt. 20.11. lit. a., wówczas na mocy niniejszego pkt. 20.11. lit. b. Dostawca Usług może zmienić Opłaty tylko o różnicę pomiędzy wysokością Rocznego Wskaźnika Zmian Cen a wysokością Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen.”

[pkt 20.11 Ogólnych Warunków Umowy]

11.

„Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 20.11. zależy od wysokości odpowiedniego Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen lub Roczego Wskaźnika Zmian Cen (zwanymi dalej łącznie „Wskaźnikami Zmian Cen”). Może więc polegać na podwyżce w przypadku, gdy wskaźnik ten wykazuje wartość wyższą niż „100” (inflacja), albo na obniżce, w przypadku gdy wskaźnik wykazuje wartość niższą niż „100” (deflacja). Jeżeli Dostawca Usług dokonał podwyższenia Opłat na podstawie pkt. 20.11., zobowiązany jest do ich obniżenia, jeżeli w kolejnym roku kalendarzowym odpowiedni Wskaźnik Zmiany Cen wykaże wartość niższą niż „100” (deflacja).”

[pkt 20.12 Ogólnych Warunków Umowy]

12.

„Uprawnienie Dostawcy Usług do zmiany Opłat o Wskaźnik Zmian Cen zgodnie z pkt. 20.11. dotyczy wszystkich Umów z Abonentami, w tym Umów w trakcie trwania Okresu Zobowiązania.”

[pkt 20.14 Ogólnych Warunków Umowy]

13.

„Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 20.11.-20.15. nie stanowi zmiany Warunków Umowy i tym samym Abonent nie ma prawa do rozwiązania Umowy w trybie właściwym dla zmiany Warunków Umów, o którym mowa w pkt. 21.”

[pkt 20.16 Ogólnych Warunków Umowy]

za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.)

i zakazuje ich wykorzystywania.

II.

Na podstawie art. 23b ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy w zakresie objętym pkt I niniejszej decyzji, w postaci obowiązku:

- 1) obowiązku zwrócenia - w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji - kwoty w wysokości sumy uiszczonych przez konsumentów podwyżek opłat abonamentowych dokonanych w oparciu o postanowienia pkt 20.11-20.16 OWU, kwestionowane w pkt I sentencji niniejszej decyzji, każdemu z konsumentów:



- a) którzy zawarli lub przedłużyli umowy, w oparciu o wzorce, w których znajdowały się postanowienia pkt 20.11-20.16 OWU

oraz

- b) do których Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni wystąpiła informację o jednostronnej zmianie warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

oraz

- c) którzy opłacili przez co najmniej jeden miesiąc abonament w podwyższonej wysokości,

w następujący sposób:

- d) w przypadku uzyskania od konsumenta informacji, zgodnie z pkt II.2, o woli otrzymania zwrotu sumy uiszczonych podwyżek, o których mowa w pkt II.1 powyżej, na rachunek bankowy, Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni, w terminie miesiąca od uzyskania tej informacji, zwróci sumę tych opłat w formie przelewu na ten rachunek.

- e) w przypadku nieotrzymania od konsumenta, który na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji pozostaje abonentem Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni, informacji o rachunku bankowym (pkt II.1.d powyżej) w terminie 2 miesięcy od wysłania informacji o przysługującym zwrocie (pkt II.2 poniżej), Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni, w terminie miesiąca od upływu terminu na zgłoszenie rachunku bankowego, zwróci sumę uiszczonych przez konsumentów podwyżek, o których mowa w pkt II.1 powyżej, w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczy odpowiednią część 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 opłat w pełnej wysokości. Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni przy kalkulacji wysokości upustu uwzględni czas pozostały do zakończenia umowy, tak aby zwrot został w całości przekazany przed zakończeniem umowy.

- 2) obowiązku poinformowania wszystkich konsumentów, o których mowa w pkt II.1 a-c powyżej, o przysługującym im prawie do uzyskania zwrotu sumy uiszczonych przez konsumentów podwyżek w zakresie wskazanym w pkt II.1 sentencji niniejszej decyzji przez wysłanie - w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji - pisemnej informacji oraz wiadomości e-mail (na ostatni znany adres korespondencyjny i e-mail) informującej o przysługującym konsumentom prawie do uzyskania zwrotu sumy uiszczonych przez konsumentów podwyżek opłat abonamentowych oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu jego otrzymania, w tym możliwości wskazania przez konsumenta sposobu zwrotu przez Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni pieniędzy (przelewem bankowym) oraz możliwości wskazania numeru rachunku bankowego; przy



czym czas na podjęcie przez konsumenta tych czynności nie może być krótszy niż 2 miesiące od wysłania informacji o przysługującym zwrocie;

- 3) publikacji, na koszt Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni, komunikatu (dalej: „Komunikat”) w formie banera o treści:

„Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 9/2024 w sprawie postanowień niedozwolonych we wzorcach Vectry i zwrotu środków. Dowiedz się więcej” w następujący sposób:

- a) Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.vectra.pl), pod belką nawigacyjną, bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była cała treść Komunikatu. Komunikat będzie widoczny przez cały czas pozostawania użytkownika na stronie głównej Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni,
- b) Komunikat nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera,
- c) Komunikat zostanie opublikowany w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i będzie dostępny przez okres 3 miesięcy i 14 dni od daty jego publikacji,
- d) Komunikat zostanie sporządzony czarną czcionką zwyczajowo stosowaną dla informacji prezentowanych w banerze na głównej stronie internetowej Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni, w rozmiarze 16 px na białym tle (dla wersji mobilnej - 12 px),
- e) Komunikat będzie widoczny od razu na ekranie po wejściu na stronę internetową Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni,
- f) fragment Komunikatu „Dowiedz się więcej” będzie stanowił hiperłącze (link) do dedykowanej podstrony zawierającej treść Oświadczenia (dalej: „Oświadczenie”), o treści:

„Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie postanowień niedozwolonych we wzorcach Vectry i zwrotu środków.

Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni informuje o uprawomocnieniu się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 9/2024 z dnia 8 listopada 2024 r. Prezes UOKiK uznał postanowienia dotyczące modyfikacji umów w trakcie ich trwania w oparciu o nieprzejrzyste kryteria (np. wzrost kosztów świadczenia usług) zawarte stosowanych przez nas Ogólnych Warunków Umowy (pkt 20.11-20.16. OWU) za niedozwolone postanowienia umowne i zakazał nam ich wykorzystywania.

Postanowienia te uprawniały m.in. do:

- *podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat z powodu „znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym*



poprzez stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług (...)”,

- zmiany warunków umowy przez zaprzestanie świadczenia usług „w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowanego potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług), z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe”,
- „zmiany Opłat stosownie do wzrostu lub spadku poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych”.

Pełna treść decyzji oraz treść kwestionowanych w niej klauzul znajduje się w linku powyżej.

Klientom Spółki, którzy zawarli umowy, w których znajdowały postanowienia pkt 20.11-20.16 OWU, przysługuje zwrot w wysokości sumy uiszczonych podwyżek opłat abonamentowych opartych o te postanowienia. W tej sprawie skontaktujemy się z uprawnionymi klientami.

Aby uzyskać zwrot kliknij w ten link i wypełnij dane w formularzu [hiperłącze będzie odsyłać do podstrony formularza na podstawie którego Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni będzie zwracać środki klientom].”

Postanowienia uznane za niedozwolone są bezskuteczne i nie wiążą konsumentów. Należy traktować je tak, jakby w ogóle nie zostały zamieszczone w zawartej umowie. Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może pomóc przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych z zastosowaniem tych postanowień. Sąd powszechny jest związany decyzją Prezesa UOKiK w zakresie stwierdzenia niedozwolonego charakteru postanowień:

- g) Oświadczenie zostanie opublikowane w terminie 2 tygodni od dnia uprawnomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i będzie dostępne przez okres 3 miesięcy i 14 dni od daty jego publikacji tj. w czasie dostępności komunikatu, o którym mowa w pkt II.3 a-e.
- h) Oświadczenie zostanie sporządzone czcionką w rozmiarze 12 px na białym tle i nie będzie przesłane przez komunikację innej treści (za wyjątkiem komunikatów związanych z działaniem stron www takich jak informacja o przetwarzaniu danych osobowych lub zbieraniu danych typu „ciasteczka”),
- i) fragment Oświadczenia o treści „decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 9/2024 z dnia 8 listopada 2024 r.” będzie stanowił hiperłącze (link) do podstrony internetowej w domenie uokik.gov.pl na której opublikowana zostanie wersja jawna decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (na dzień wydania decyzji: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf),
- j) Formularz, o którym mowa w treści Oświadczenia, będzie umożliwiał wypełnienie następujących danych:



- Imię i nazwisko konsumenta,
 - Adres konsumenta,
 - Numer abonenta (może to być numer abonenta lub numer umowy nadany w ramach wykonywania jakiejkolwiek umowy zawartej pomiędzy Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni a konsumentem - weryfikacja ma na celu zidentyfikowanie osoby, której przysługiwać będzie zwrot),
 - Numer rachunku bankowego, na który zostaną przebrane środki,
- k) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej oraz nowej nazwy,
- l) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, niniejszy obowiązek będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni.

III.

Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni środek usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy w zakresie objętym pkt I niniejszej decyzji, w postaci obowiązku publikacji, na koszt Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni, na portalu społecznościowym Facebook, informacji o treści (dalej: „Informacja”):

„Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni informuje o uprawomocnieniu się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 9/2024 z dnia 8 listopada 2024 r. W decyzji tej Prezes UOKiK uznał 13 stosowanych przez nas postanowień Ogólnych Warunków Umowy za niedozwolone postanowienia umowne i zakazał ich wykorzystywania i nakazał zwrot pobranych na tej podstawie opłat.

Postanowienia te uprawniały m.in. do:

- *podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat z powodu „znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym poprzez stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług (...)”,*
- *zmiany warunków umowy przez zaprzestanie świadczenia usług „w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowanego potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług), z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe”*



- „zmiany Opłat stosownie do wzrostu lub spadku poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych”.

Dokładna treść postanowień i decyzji Prezesa UOKiK dostępna [tutaj](#).

Jeżeli zawarłeś umowę, w której znajdowały się postanowienia pkt. 20.11.-20.16 OWU i na podstawie tych postanowień podwyższono Ci abonament przysługuje Ci zwrot w wysokości sumy uiszczonych podwyżek opłat abonamentowych opartych o te postanowienia. W tej sprawie skontaktujemy się z uprawnionymi klientami.

Aby uzyskać zwrot kliknij w ten link i wypełnij dane w formularzu [hipertącze będzie odsyłać do podstrony formularza, o którym mowa w pkt II.3 decyzji, na podstawie którego Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni będzie zwracać środki klientom].”

Postanowienia uznane za niedozwolone są bezskuteczne i nie wiążą konsumentów. Należy traktować je tak, jakby w ogóle nie zostały zamieszczone w zawartej umowie. Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może pomóc przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem tych postanowień. Sąd powszechny jest związany decyzją Prezesa UOKiK w zakresie stwierdzenia niedozwolonego charakteru postanowień.”

- Informacja będzie zamieszczona jako post na prowadzonym przez Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni profilu w serwisie Facebook,
- Informacja zostanie opublikowana w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i będzie dostępna przez okres 3 miesiące i 14 dni od daty jej publikacji,
- Informacja zostanie sformułowana zgodnie z przyjętą w serwisie Facebook strategią komunikacyjną w zakresie marki Vectra, tj. post o decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości,
- Informacja zostanie opublikowana w taki sposób, aby przez cały okres publikacji wyświetlała się jako pierwsza, przed innymi postami, na początku tzw. „tablicy”,
- opublikowana Informacja nie może blokować możliwości dodawania komentarzy i możliwości udostępniania (przekazywania dalej),
- Informacja zostanie zamieszczona tak, by była dostępna dla wszystkich użytkowników ww. serwisu, tj. by w ustawieniach prywatności miała status „publiczny”,
- fragment Informacji o treści „[tutaj](#)” będzie stanowił hipertącze (link) do podstrony internetowej, na której opublikowane zostanie Oświadczenie,
- w przypadku zmiany profilu w ww. serwisie, obowiązek będzie odnosić się do profilu Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni w serwisie Facebook aktualnego na dzień zamieszczenia przedmiotowego komunikatu,

- i) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej oraz nowej nazwy.

IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy, płatne do budżetu kary pieniężne, w następującej wysokości:

1. 17 355 528 zł (słownie: siedemnaście milionów trzysta pięćdziesiąt pięć tysięcy pięćset dwadzieścia osiem złotych) w zakresie określonym w punkcie I.1, I.2, I.3, I.4 I.5 i I.6 sentencji niniejszej decyzji,
2. 17 355 528 zł (słownie: siedemnaście milionów trzysta pięćdziesiąt pięć tysięcy pięćset dwadzieścia osiem złotych) w zakresie określonym w punkcie I.7, I.8 i I.9 sentencji niniejszej decyzji,
3. 33 746 860 zł (słownie: trzydzieści trzy miliony siedemset czterdzieści sześć tysięcy osiemset sześćdziesiąt złotych) łącznie w zakresie określonym w punktach I.10, I.11, I.12 i I.13 sentencji niniejszej decyzji.

V.

Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni kosztami postępowania opisanego w pkt I sentencji niniejszej decyzji w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie 112 zł (słownie: sto dwanaście złotych) i zobowiązuje Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.



UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”), postanowieniem z dnia 23 stycznia 2024 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie o uznanie stosowanych przez Vectra spółka akcyjna z siedzibą w Gdyni (dalej jako: „Vectra”, „Spółka”) postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Spółce zarzucone zostało stosowanie we wzorcu pn. „Ogólne Warunki Umowy” (dalej: „OWU”) postanowień, które mogły zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm., dalej: „kc”), co mogło stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 594, dalej: „uokik”).
- [2] Wszczęcie postępowania poprzedzone zostało przeprowadzeniem przez Prezesa Urzędu postępowania wyjaśniającego (sygn. akt DOZIK-3.405.11.2022.KJ) dotyczącego sygnalizowanej przez konsumentów możliwości wprowadzenia przez Spółkę postanowień umożliwiających modyfikację cen w umowach zawartych przez konsumentów w związku z poziomem inflacji.
- [3] W toku prowadzonego postępowania Spółka wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji zobowiązującej w trybie art. 23c uokik i przedstawiła propozycję zobowiązania. Prezes Urzędu uznał, że przyjęcie zobowiązania w zaproponowanym przez Spółkę kształcie nie umożliwi wyeliminowania wszystkich zauważonych w toku prowadzonego postępowania nieprawidłowości oraz nie doprowadzi do usunięcia ich skutków, o czym poinformowano Vectrę pismem z dnia 23 października 2024 r. (por. nb. 283-285). Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm., dalej: „kpa”), pismem z 23 października 2024 r., Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. W dniu 25 października 2024 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki. Spółka ustosunkowała się do zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego pismami z 30 października 2024 r. (por. nb. 286-290).

[dowód: pismo Vectry z dnia 27 czerwca 2024 r., karta: 901-908, pismo Vectry z dnia 18 października 2024 r. karta: 1329-1341, pismo Vectry z dnia 30 listopada 2024 r. karta: 1361-1364, pismo Vectry z dnia 30 listopada 2024 r. karta: 1365-1442]

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

Stosowanie wzorców umów przez przedsiębiorcę

- [4] Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000089460.



[dowód: wydruki z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczące Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, karta: 558-576, 608-626]

- [dowód: pismo Vectry z dnia 10 stycznia 2023 r., karta: 105-117]

- [dowód: pismo Vectry z dnia 27 czerwca 2024 r., karta: 901-908, pismo Vectry z dnia 18 października 2024 r. karta: 1329-1341]

- [dowód: pismo Vectry z dnia 3 kwietnia 2023 r., karta: 128-137]

14

- [8] Oprócz postanowień wskazanych w sentencji Decyzji, Spółka posługuje się m.in. następującymi postanowieniami Ogólnych Warunków Umowy:

„20.7. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Opłat lub usunięcia Opłaty za nieświadczony już usługi, zarówno w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania lub w przypadku braku Okresu Zobowiązania.

20.13. Dokonując zmiany Opłat na podstawie postanowień pkt. 20.11., Dostawca Usług będzie zaokrągał wysokość Opłat w dół do pełnych groszy.

20.15. Dostawca informuje Abonentów o zmianie Opłat dokonywanych zgodnie z pkt. 20.11. w sposób taki, w jaki ma obowiązek informować Abonentów o proponowanych zmianach Warunków Umowy stosownie do pkt. 21 (z wyłączeniem informacji o prawie do wypowiedzenia Umowy), oraz przynajmniej na miesiąc przed wejściem zmian w życie, podając kwoty zmienionych Opłat oraz wskazując, na podstawie którego Wskaźnika Zmian Cen zmienia Opłaty i datę jego publikacji przez Główny Urząd Statystyczny.

21. Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie:

a. dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub

b. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

22. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 21, z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 20.1.-20.2., Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 21, z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 20.8.-20.9., Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa Telekomunikacyjnego.”



[dowód: zawiadomienie Prezesa Urzędu z dnia 30 września 2021 r. DOZIK-3.403.6.2021.AG, karta: 958-962, pismo Vectry z dnia 9 listopada 2021 r. o sygn. DOZIK-3.403.6.2021.AG, karta: 963-774, pismo Vectry z dnia 11 kwietnia 2024 r. o sygn. DOZIK-3.403.6.2021.AG,, karta: 982-1001]



[12] Wzorce zawierające klauzule, o których mowa w pkt I decyzji, zostały wprowadzone do obrotu w następujących datach:

- a) w dniu 12 września 2022 r. dla „zasadniczej części usług Spółki”, tj. umów obejmujących wszystkie usługi poza wymienionymi w pkt b i c;
- b) w dniu 14 października 2022 r. dla umów obejmujących świadczenie usługi telefonii komórkowej (tj. umowa MVNO);
- c) w dniu 20 października 2022 r. dla umów obejmujących świadczenie usługi TV SMART;

przy czym lit. f postanowienia pkt 20.8 OWU, powołanego w pkt I.7 sentencji decyzji we wzorcach Spółki występuje od 18 stycznia 2023 r.

[13] Od ww. dat do dnia 11 kwietnia 2024 r. możliwe było zawarcie nowej umowy w oparciu o wzorce przewidujące ww. postanowienia³.

[dowód: pismo Vectry z dnia 3 kwietnia 2023 r., karta: 128-137, pismo Vectry z dnia 27 czerwca 2024 r., karta: 901-908, pismo Vectry z dnia 18 października 2024 r. karta: 1329-1341]

[14] Postanowienia OWU powołane w sentencji decyzji zostały wprowadzone we wzorcach umowy stosowanych przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niezależnie od konfiguracji usług objętych umową.

[dowód: pismo Vectry z dnia 5 marca 2024 r., karta: 672-695, pismo Vectry z dnia 27 czerwca 2024 r., karta: 901-908]

[15] Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki przedmiotowe postanowienia mają zastosowanie do wszystkich umów obejmujących usługi podstawowe (z usługami dodatkowymi lub bez nich), przewidujących opłaty, o których mowa w pkt 20.1 OWU, tj. „*Opłaty Abonamentowe, Opłaty Powiązane lub Opłaty Za Usługi Serwisowe*”. Omawiane klauzule stosowane są zarówno w umowach zawieranych na czas nieoznaczony z oznaczonym okresem zobowiązania, jak i zawartych na czas nieoznaczony bez oznaczonego okresu zobowiązania.

[dowód: pismo Vectry z dnia 10 stycznia 2023 r., karta: 105-117]

[16] Uprawnienie Spółki określone w pkt 20.2 OWU do „*podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat*” występujące m.in. w odniesieniu do „*Umów z Okresem Zobowiązania po zakończeniu takiego Okresu Zobowiązania*” w kontekście postanowienia 20.5 OWU wskazującego, że „*Podwyższenie istniejących lub*

³ Przekazywane przez Spółkę w toku postępowania wzorce stosowane po tej dacie oraz wzorce udostępniane na stronie internetowej Vectra w zakresie postanowień 20.1-20.16 OWU zawierają inną treść.



[dowód: pismo Vectry z dnia 5 marca 2024 r., karta: 672-695]

[17] Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę, Prezes Urzędu ustalił, że od 12 września 2022 r. do 11 kwietnia 2024 r. Spółka zawarła następującą liczbę umów, w których występowały postanowienia 20.1-20.16 OWU, o których mowa w pkt I.1-13 Decyzji⁴.

Data zawarcia umowy	Liczba umów, w których w momencie ich zawierania znajdowały się kwestionowane postanowienia
od 12 września 2022 r. do 10 stycznia 2023 r.	xxxxxxxxxx
od 10 stycznia 2023 r. do 13 lutego 2024 r.	xxxxxxxxxx
od 25 stycznia 2024 r. do 11 kwietnia 2024 r.	xxxxxxxxxx

[18] Prezes Urzędu ustalił, że na dzień 25 stycznia 2024 r. Spółka wykonywała xxxxxxxx umów zawartych z konsumentami, w których treści występują postanowienia powołane w pkt I decyzji⁵. Spośród xxxxxxxx umów zawartych przez konsumentów z Vectrą i wykonywanych na dzień 25 stycznia 2024 r., w których treści występują postanowienia powołane w Postanowieniu, w xxxxxxxx umowach postanowienia te

5

występowały w chwili zawarcia umowy z konsumentem, natomiast w xxxxxx umowach postanowienia te zostały jednostronnie wprowadzone przez Spółkę⁶.

[dowód pismo Vectry z dnia 5 marca 2024 r., karta: 672-695, pismo Vectry z dnia 18 października 2024 r. karta: 1329-1341]

- [19] Na dzień 25 stycznia 2024 r. Vectra nie zastosowała postanowień 20.1-20.10 OWU, o których mowa w pkt I.1-9 Decyzji, jako podstawy zmian warunków świadczonych konsumentom umów oraz nie wprowadzała na ich podstawie nowych opłat.

[dowód pismo Vectry z dnia 5 marca 2024 r., karta: 672-695]

- [20] Prezes Urzędu ustalił, że Spółka wprowadziła zmiany cen w umowach zawartych z konsumentami na podstawie postanowień 20.11-20.16 OWU, w datach i zakresie przedstawionym w poniższej tabeli:

Data wprowadzenia zmiany cen	Data skierowania do konsumenta informacji o planowanej zmianie cen	Liczba umów objętych zmianami
1.03.2023 r.	styczeń 2023 r.	xxxxxxxxxx
1.04.2023 r.	luty 2023 r.	xxxxxxxxxx
1.09.2023 r.	lipiec 2023 r.	xxxxxxxxxx
1.10.2023 r.	sierpień 2023 r.	xxxxxxxxxx
1.03.2024 r.	styczeń 2024 r.	xxxxxxxxxx
1.04.2024 r.	luty 2024 r.	xxxxxxxxxx
	SUMA:	xxxxxxxxxx

- [21] Wymienione wyżej dane dotyczą wszystkich przypadków zastosowania kwestionowanych klauzul w umowach zawartych z konsumentami w okresie od dnia ich wprowadzenia do wzorców (niezależnie od tego, czy postanowienia 20.11-20.16 OWU funkcjonowały w umowach od ich zawarcia czy też zostały do nich wprowadzone wskutek jednostronnych zmian). Spółka nie była w stanie wyodrębnić danych liczbowych rozróżniających ww. sytuacje. Kierowana do Urzędu korespondencja potwierdza, że kwestionowane klauzule były stosowane w odniesieniu do

⁶ Dopuszczalność tych zmian jest przedmiotem analiz Prezesa Urzędu.

konsumentów, którzy zawarli umowy w oparciu o wzorce zawierające postanowienia 20.11-20.16 OWU.

- [22] Wedle szacunków Spółki łączny przychód z tytułu wpłat uzyskanych od konsumentów do dnia 31 sierpnia 2024 r. w związku z zastosowaniem postanowień 20.11-20.16 OWU w umowach zawartych przez konsumentów wynosił xxxxxxxxxxxxxxxx zł.

[dowód: pismo Vectry z dnia 5 marca 2024 r., karta: 672-695, pismo Vectry z 18 października 2024 r. karta: 1329-1341]

- [23] Konsumenty wskazywali, że nie mieli możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy a także, że bali się, że zostaną obciążeni wysokimi kosztami związanymi ze złożeniem wypowiedzenia por. nb. 24.

Pisma konsumentów

- [24] Na wprowadzone zmiany cen wskazują również informacje przekazane w przykładowych sygnałach otrzymywanych przez Prezesa Urzędu od konsumentów. Tylko na poczet materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu zaliczonych zostało 161 wiadomości od konsumentów należy jednak podkreślić, iż do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów napływało więcej sygnałów. Przykładowe informacje od konsumentów dotyczące kwestionowanych klauzul przedstawiają się następująco (pisownia oryginalna):

1. pismo konsumenta z dnia 15 lutego 2024 r., RPW/11791/2024, karty: 873-877: „*Podpisałem z Vectra S.A. nową umowę w świątecznej promocji na świadczenie usług telekomunikacyjnych w dniu 28.12.2023 roku a już 23.01.2024 otrzymałem informacje o podwyżce na podstawie klauzuli inflacyjnej w wysokości 11.4%, która odnosiła się do całego roku 2023. Złożyłem dwukrotnie wewnętrzną reklamację do firmy na ten temat (tylko 4-dniowy okres trwania umowy w 2023 a pełna kwota podwyżki inflacyjnej za 2023 rok) - obie zostały rozpatrzone negatywnie (...)*”. pismo konsumentki z dnia 12 lutego 2024 r., RPW/10717/2024, karta: 868: „*W dniu 26 stycznia 2024 r. otrzymałam od Vectry informację, że kolejno 1.3.2024 i 1.6.2024 jednostronnie, bez możliwości zakończenia umowy, zostanie mi podniesiona cena usługi, mimo trwania długoterminowej umowy, w której obie strony zgodziły się na cenę usługi. Taka praktyka jest nielegalna i skandaliczna*”.
2. pismo konsumenta z dnia 10 lutego 2024 r., RPW/10482/2024, karty: 855-858: „*Umowa z firmą Vectra została podpisana 29.08.2023, dnia 26 sty 2024 otrzymałem informację o waloryzacji. Po otrzymanej informacji o podwyżce wynoszącej 11.4%. zgłosiłem reklamację (...) W okresie od 29.08.2023 do dnia otrzymania informacji inflacja nie wynosiła 11,4%, tylko była mniejsza. Brak jasnej informacji o tym że wartość abonamentu wzrośnie niezależnie od daty zawarcia umowy w danym roku kalendarzowym uważam za wprowadzenie mnie w błąd. Dodatkowo w umowie na zakup usług obarczonych wzrostem bazującym na zmiennym współczynniku nie ma informacji o ryzyku związanym z tym.*

(...) Gdybym miał informację że firma Vectra podniesie cenę o pełny roczny wskaźnik umowy już po kilku miesiącach, nie podpisałbym jej wybierając ofertę od firmy konkurencyjnej. Dodatkowo podniesienie ceny przed upływem jednego roku jest nieuczciwą praktyką firmy Vectra, ponieważ posiada ona narzędzia w tym prognozy kształtowania się cen w ciągu jednego roku i może ją w kalkulować w cenę w momencie podpisywania umowy. (...) Przyjęcie rocznego wskaźnika 11,4%, do umowy zawartej w drugiej części roku i naliczenie kwoty za sprzęt telekomunikacyjny⁷ jest niezasadne, nieuczciwe. Dodatkowo warunki waloryzacji zawarte w podpisanej umowie są nieczytelne i wprowadzają w błąd i przenoszą całe ryzyko inflacyjne na klienta co narusza zasady współżycia społecznego."

3. pismo konsumenta z dnia 1 lutego 2024 r., RPW/7906/2024, karty: 777-780: *„Chciałbym złożyć oficjalną skargę na bezpodstawne działania dostawcy internetu firmy Vectra, która już po raz drugi w ciągu jednego roku (pierwszy raz miał miejsce w marcu 2023) podwyższa moją opłatę za internet powołując się na nieuzasadnione zapisy w swoim regulaminie oraz prawne, wg. których rzekomo może to legalnie robić w myśl "waloryzacji inflacyjnej" swoich usług. Niestety, zarówno w piśmie z 2023 roku, jak i piśmie z tego roku (...) firma Vectra nie przedstawia mi jako konsumentowi, konkretnych przykładów negatywnego wpływu inflacji na ich operacje lub konkretnych aspektów, w których ponosi większe koszty, jednocześnie zapominając iż ja oraz moje gospodarstwo, w którym przebywam również odczuwamy efekt ogólnej inflacji, toteż przerzucanie tego typu kosztów na mnie, uważam za praktykę absurdalną i absolutnie bezprawną. Dodam również, iż podwyżka inflacyjna, którą otrzymałem od tej firmy w 2023 roku, była z kolei argumentowana danymi z roku 2022, w którym to nie korzystałem z usług tego dostawcy internetu, toteż uważam ją za bezzasadną. Moja umowa na usługę internetową z firmą Vectra rozpoczęła się 03.01.2023 roku i opiewała na kwotę 59.99 PLN miesięcznie (-5 zł rabat za otrzymywanie e-faktury, czyli ogólnie 54.99 PLN). Niestety, ale z tytułu rzekomej waloryzacji inflacyjnej w 2023 roku, od kwietnia 2023 aż do dnia dzisiejszego, bez jakiegokolwiek logicznej argumentacji jestem już zmuszony do opłacania kwoty większej o 8.63 PLN czyli 68.62 PLN (-5 PLN rabat za otrzymywanie e-faktury, czyli ogólnie 63.62 PLN), natomiast od marca 2024 w myśl kolejnej waloryzacji inflacyjnej będzie to suma w wysokości 76.44 PLN miesięcznie, czyli o 7.82 PLN więcej (-5 PLN rabat za otrzymywanie e-faktury, czyli ogólnie 71.44 PLN). Tak też na przestrzeni jedynie 13 miesięcy od podpisania umowy z Vectrą na ofertę, do której zachęciła mnie preferencyjna cena 59.99 PLN (-5 PLN rabat za otrzymywanie e-faktury), firma ta w sposób nieuczciwy podniosła cenę swoich usług aż o 16.45 PLN, czyli aż o 27%, powodując tym że ich oferta przestała być atrakcyjna z punktu widzenia konsumenta, a atrakcyjną ceną wstępną mogłem się cieszyć jedynie pierwsze 3 miesiące od momentu rozpoczęcia umowy."*
4. pismo konsumenta z dnia 1 lutego 2024 r., RPW/7783/2024, karty: 769-774: *„(...) 18.08.2023 r. podpisałem z operatorem aneks (po wcześniejszym wypowiedzeniu umowy), na mocy którego miałem płacić niższą cenę (wcześniejsza cena nie była*

⁷ Konsument w piśmie wskazał że Vectra naliczyła waloryzację za opłatę dotyczącą sprzętu tj. "Moduł CI Plus do odbioru telewizji cyfrowej w standardzie HD", a zgodnie z danymi GUS za rok 2023 ceny sprzętu telekomunikacyjnego spadły.



adekwatna do rodzaju i jakości usługi). W aneksie cena ta została ustalona na poziomie 79,24 zł (...). Tymczasem dnia 23.01.2024 r. otrzymałem od operatora wiadomość e-mail (...), w której operator informuje mnie o jednostronnej zmianie ceny (do poziomu 89,98 zł) w związku z komunikatem Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 15.01.2024 r. w sprawie średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w 2023 r. Jak łatwo policzyć, narzucona przez operatora zmiana ceny odbywa się już po 5 miesiącach od daty podpisania aneksu i uwzględnia średnioroczny wskaźnik cen towarów, gdy tymczasem umowa trwała zaledwie przez 4 miesiące roku 2023 r. W ten sposób operator przeniósł ryzyko błędnego skalkulowania ceny usługi na konsumenta i to w sposób nieproporcjonalny, podczas gdy tenże konsument nie ma możliwości - zgodnie z „Ogólnymi warunkami umowy” - by się takiej praktyce przeciwstawić choćby poprzez wypowiedzenie umowy bez ponoszenia kar umownych (konieczności zwrócenia udzielonych „ulg” - cudzysłów zamierzony). Na marginesie jedynie należy zauważyć, iż wskazana wyżej zmiana ceny jest nawet procentowo większa (13,55%) niż wskaźnik inflacji określony przez Prezesa GUS (11,4%)”.

5. pismo konsumenta z dnia 15 października 2023 r., RPW/75087/2023, karty: 544-548: „W umowie dotyczącej usług telekomunikacyjnych, punkt 20.11 OWA, firma Vectra jednostronnie gwarantuje sobie możliwość podniesienia opłat za usługi bez możliwości rozwiązania umowy. Podpisana umowa jest terminowa (12miesięcy) od grudnia 2022 do grudnia 2023. Przed jej upływem firma Vectra zmienia opłaty o wskaźnik inflacji między okresem I półrocza 2022 i I półrocza 2023, czyli o okres przed podpisaną umową. Podpisana umowa w listopadzie 2022 zawiera cenę usługi zawierająca już zmiany cen we wcześniejszym okresie, czyli aktualna podwyżka jest całkowicie bezzasadna a wpis o braku możliwości rozwiązania umowy skrajnie niekorzystnym.”
6. pismo konsumenta z dnia 9 października 2023 r., RPW/73446/2023, karty: 542-543: „zwracam się z prośbą o dokładne przyjrzenie się zapisom w umowie, którymi firma Vectra zabezpiecza się przed inflacją kosztem klientów. Trudno mi uwierzyć, że zapis, który chroni tylko i wyłącznie duże przedsiębiorstwo uniemożliwiając rozwiązanie umowy w przypadku podwyżki cen jest zgodny z prawem. Mój miesięczny abonament za Telewizję + Internet wzrósł i mimo, że byłbym w stanie otrzymać korzystniejszą ofertę u konkurencji to nie jestem w stanie rozwiązać umowy pod groźbą kary w postaci zwrotu "ulg", którymi firma Vectra zabezpiecza się przed taką ewentualnością. Jest to dla mnie oczywisty przykład nieuczciwej konkurencji i działania na niekorzyść konsumenta.”
7. pismo konsumenta z dnia 18 lutego 2023 r., RPW/16123/2023, karty: 320-322: „Chciałbym powiadomić UOKiK o podejrzeniu stosowania przez przedsiębiorcę Vectra S.A. niedozwolonego postanowienia wzorca umowy. W dniu 30.12.2022 podpisałem ze spółką umowę o świadczenie usług w której zawarta została klauzula waloryzująca ceny oraz zawarta została tam treść która mi (konsumentowi) odbiera możliwość rozwiązania umowy w przypadku uruchomienia tej klauzuli. Ciekawe, że 3 tygodnie po podpisaniu umowy spółka uruchomiła tą klauzulę i podniosła ceny o wartość inflacji za rok 2022 i poinformowała mnie o tym mailowo przypominając dodatkowo, że nie mam prawa do odstąpienia od umowy w trybie zmiany umowy.”

8. pismo konsumenta z dnia 27 stycznia 2023 r., RPW/8961/2023, karty: 259-275: „Czy zapis w umowie firmy Vectra S.A. dotyczącej świadczenia usług jest zgodny z prawem i zasadami konkurencji? Mowa o zapisie w punkcie 20.11 (...). W praktyce bez możliwości wypowiedzenia umowy z tego powodu, miesiąc po podpisaniu tej umowy firma podwyższa opłaty za usługę na zdecydowaną większość okresu jej obowiązywania o nieznaną w momencie jej zawierania kwotę, przez co oferta traci konkurencyjność wobec innych ofert. Dodatkowo o wskaźnik inflacji z okresu, kiedy ta umowa nas nie wiązała. (...) wydaje się, że firma celowo zaniżyła koszt usługi, aby go następnie podwyższyć na większość okresu obowiązywania umowy. Dlaczego firma nie mogła przygotować oferty z uwzględnieniem prognozowanej inflacji za zeszły rok bez takich "zagrywek"?"
9. pismo konsumenta z dnia 30 stycznia 2024 r., RPW/7309/2024, karta: 1056: „od połowy września '23r. jestem abonentem sieci Vectra. Umowa została podpisana na świadczenie usług na Internet oraz TV, na kwotę 59.99 (po odliczeniu trzech opłat w wysokości po 5 zł każda). Dzisiaj dostałem informację od operatora o waloryzacji. Cytuję: Zgodnie z Komunikatem Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 15.01.2024 r. umieszczonym <https://stat.gov.pl/sygnalne/komunikaty-i-obwieszczenia/lista-komunikatow-i-obwieszczen/komunikat-w-sprawie-sredniorocznego-wskaznika-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych-ogolem-w-2023-r-,50,11.html>, średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w 2023 r. wyniósł 11.4%. A zatem po waloryzacji kwota za świadczenie usług wzrośnie z kwoty 59.99 do ceny 68.53. W umowie jest zapis mówiący o tym, że operatorowi przysługuje prawo do waloryzacji produktów. Po rozmowie z konsultantem została mi przedstawiona informacja na ten temat - operator ma prawo dokonać waloryzacji swojego produktu w odniesieniu do aktualnej inflacji, jak i również obniżyć kwotę w przypadku deflacji. Uważam jednak, że taki zapis jest niedorzeczny. Szanse na deflację w kraju są praktycznie zerowe, natomiast możliwość wystąpienia inflacji jest praktycznie pewna.”
10. pismo konsumenta z dnia 13 marca 2024 r., RPW/19282/2024, karta: 1057-1059: „W dniu 30 listopada 2023 roku zawarłem umowę o świadczeniu usług oraz o dostarczanie usług/treści cyfrowych nr xxxxxxxxxxxxxxxxx. W umowie w czytelny sposób w 2 miejscach (zdjęcia stosownych stron w załączeniu) zostały wyszczególnione składowe kosztów usług i informacja o tym, że są to opłaty w okresie 24 miesięcy. W żadnym z tych miejsc nie została dodana informacja, że te opłaty podlegają indeksacji i mają zastosowanie zapisy OWU o klauzuli indeksacyjnej. Taka forma prezentacji moim zdaniem jest przykładem stosowania przez Vectrę praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd poprzez nieprzekazanie w sposób jasny istotnych informacji dotyczących ceny. Nieakceptowalny dla mnie jest fakt, że umowa została zawarta od 1 grudnia 2023 a już po 3 miesiącach od Marca 2024 opłata jest indeksowana. Jeżeli Vectra widzi wzrost kosztów działalności to od samego początku cena za usługę powinna być wyższa, bo w ostatnich 3 miesiącach nie nastąpiły żadne istotne zdarzenia gospodarczo-ekonomiczne, które wpłynęłyby na wzrost cen. Wprost przeciwnie, wskaźniki GUS wskazują na wyhamowujący wzrost cen. Kolejnym elementem, jaki chcę podnieść to jest fakt, że Vectra nie poinformowała mnie o wzroście ceny i jedynie wysłała informację o nowej FV z podwyższonymi cenami. Wzrost w przeciągu 3 miesięcy to

jest 18% i w żaden racjonalny sposób nie mogę zrozumieć jaki wskaźnik inflacji uzasadnia taki wzrost ceny w przeciągu 3-miesięcy). Na koniec, chciałbym dodać że zapisy z OWU dot. indeskacji nie dają mi możliwości jako konsumentowi rozwiązania umowy w przypadku podniesienia ceny, a więc są klauzulą abuzywną w myśl art. 353 (indeks 3) pkt 20) Kodeksu Cywilnego.”

11. pismo konsumenta z dnia 17 marca 2024 r., RPW/20269/2024, karta: 1066-1067:
„Mam u Państwa wykupione następujące usługi:

1) internet 600 Mb/s

2) 2 numery telefonów z abonamentem bez limitu + 10GB

3) CANAL+

4) NETFLIX

Od marca 2024 skorzystali Państwo dla wszystkich tych usług z zapisów w umowie dotyczących inflacji i podnieśli mi Państwa stawki. Zaznaczę, że wszystkie moje umowy są zawarte na czas określony, więc sprzedając mi usługę doskonale znali Państwo rynek i sytuację, zatem żeby po niecałym roku od wykorzystywać te zapisy jest działaniem bezpodstawnym i jednostronnie korzystnym dla Państwa. Działanie to ma na celu wzbogacenie się spółki Vectra moim kosztem. Nie ma żadnego uzasadnienia biznesowego dla zastosowania tych podwyżek dla usług, z których korzystam.

Zacznę po kolei od omówienia posiadanych usług:

1) Internet 600 Mb/s

Moja obecna kwota zobowiązania po podwyżce to - 89,18 PLN, poniżej cena usługi dostępna na stronie:

Internet do 450 Mb/s	Internet do 600 Mb/s	Internet do 900 Mb/s
59⁹⁹ zł/mies. z rabatami ⓘ	69⁹⁹ zł/mies. z rabatami ⓘ	74⁹⁹ zł/mies. z rabatami ⓘ
przez pierwszy miesiąc: 0,00 zł od 2 do 12 miesiąca: 59,99 zł od 13 miesiąca: 69,99 zł	przez pierwszy miesiąc: 0,00 zł od 2 do 12 miesiąca: 69,99 zł od 13 miesiąca: 79,99 zł	przez pierwszy miesiąc: 0,00 zł od 2 do 12 miesiąca: 74,99 zł od 13 miesiąca: 84,99 zł
Aktywacja 5 zł Okres zobowiązania 12 miesięcy Wypożyczenie modemu 4,99 zł/mies. Regulamin	Aktywacja 5 zł Okres zobowiązania 12 miesięcy Wypożyczenie modemu 4,99 zł/mies. Regulamin	Aktywacja 5 zł Okres zobowiązania 12 miesięcy Wypożyczenie modemu 4,99 zł/mies. Regulamin
Zawartość oferty ✓ Internet do 450 Mb/s ⓘ ✓ Modem Wi-Fi	Zawartość oferty ✓ Internet do 600 Mb/s ⓘ ✓ Modem Wi-Fi 6 ⓘ	Zawartość oferty ✓ Internet do 900 Mb/s ⓘ ✓ Modem Wi-Fi 6 ⓘ

Zatem podniesienie mojej kwoty nie wynika z sytuacji rynkowej i inflacji, ponieważ nie podnieśli Państwo swoich cen na rynku. Oferują je Państwo obecnie w niższych stawkach nawet niż przed zastosowaną u mnie podwyżką. Jest to działanie, które ma pogorszyć sytuację finansową obecnych Klientów, pozwolić spółce Vectra wzbogacić się ich kosztem i móc obniżyć cenę usługi dla przyszłych Klientów, celem zwiększenia ich liczby, a co za tym idzie jeszcze bardziej zysków spółki Vectra.”

12. pismo konsumenta z dnia 20 marca 2024 r., RPW/21015/2024, karta: 1074
„Podpisałem umowę z powyższą firmą dnia 13.09.2023 roku, dokładnie jest to aneks do umowy, rozszerzający świadczenie usług. W warunkach umowy są wyszczególnione opłaty za konkretne usługi na łączną kwotę 114,99 zł. Ze względu na spełnienie zgody marketingowej, e-faktury i opłaty w terminie przysługuje mi rabat 15 zł, podsumowując ostateczna kwota powinna wynosić 99,99 zł. 07.03.2024 roku otrzymałem fakturę na kwotę 113,09 zł za usługi które są uwzględnione w umowie, więc obecna umowa z 99,99 zł została podwyższona na 113,09 zł. Oczywiście w regularnie o warunkach umowy w punkcie 20.1 lit.g jest wzmianka o możliwości podniesienia kwoty obecnej umowy o wskaźnik CPI, jednak że względu na wyższą kwotę obecnej faktury nie przysługuje mi prawo do rozwiązania umowy w trybie właściwym dla zmiany warunków umowy, a ponad to stwierdzam że nie byłem świadomy o jaką kwotę zostanie podniesiona opłata z 99,99 zł. Zgodnie z tą umową nie muszę się znać na wskaźniku inflacyjnych oraz nie muszę mieć wiedzy w jaki sposób do kwoty 99,99 zł mam doliczyć wskaźnik CPI.”
13. pismo konsumenta z dnia 28 marca 2024 r., RPW/24281/2024, karta: 1080-1086:
„Później przesyłam Państwu korespondencję mailową z pracownikami firmy Vectra po informacji o podwyższeniu opłat za korzystanie z ich usług. Firma poinformowała mnie w styczniu, że opłaty ustalone w umowie podpisanej we wrześniu podlegają waloryzacji ze względu na roczną inflację. Uważam to za nieuczciwe praktyki. Klient nie ma możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy. Vectra kosztami inflacji obarcza klientów, nawet jeśli podpisali umowy w ostatnich miesiącach 2023. Takie praktyki firmy Vectra sprawiają, że klient nie wie ile finalnie zapłaci za usługi. Dodatkowo nie byłam świadoma, że takie działanie jest możliwe i odbieram to jako celowo wprowadzenie klienta w błąd. Proszę zauważyć, że zapisy nie są jasne. Pojawia się informacja o wskaźniku półrocznym lub średniorocznym. Zakładam, że firma zastosuje najbardziej korzystny dla siebie.”
14. pismo konsumenta z dnia 1 kwietnia 2024 r., RPW/24766/2024, karta: 1087-1088:
„niniejszym informuję o naruszeniu moich praw jako konsumenta przez przedsiębiorcę tj. Vectra - dostawcę internetu. W/w przedsiębiorca dokonuje jednostronnych zmian umowy polegających na zmianie wysokości opłat za usługi dostarczania internetu w zależności od sytuacji gospodarczej panującej w kraju. W mojej ocenie jest to naruszenie moich praw jako konsumenta, gdyż zawierając umowę nie miałam świadomości, że cena usługi może tak szybko wzrosnąć i to tuż po zawarciu umowy. Praktyki stosowane przez w/w przedsiębiorcę powodują, iż jako konsument nie jestem w stanie przewidzieć wysokości miesięcznych zobowiązań finansowych, albowiem podwyższa on ceny swoich usług w oparciu o stosowany wskaźnik inflacji. W/w przedsiębiorca stosuje jednostronne zmiany obowiązujących z konsumentami umów tj. wprowadzenie podwyżek, nowych, nieprzewidzianych, opłat. Ponadto, Vectra nie precyzuje w sposób dostateczny zakresu możliwych zmian i sytuacji, co ogranicza mi jako konsumentowi pole możliwych do podjęcia działań. Pragnę podkreślić, iż Vectra, powołując się na wskaźnik poziomu inflacji podwyższa konsumentom opłaty za korzystanie z usług dostawy internetu samowolnie i jednostronnie. Skutkiem tego typu działań jest przerzucenie na konsumentów odpowiedzialności za panującą w kraju sytuację gospodarczą, co w mojej ocenie jest niedopuszczalne. W mojej ocenie, jako

konsument powinien mieć świadomość ile będą wynosić moje miesięczne rachunki. Cena usługi jest bowiem elementem podstawowym, który powinien być jasno sformułowany już na etapie zawierania umowy."

15. pismo konsumenta z dnia 16 kwietnia 2024 r., RPW/28393/2024, karta: 1111-1127:
„w załączeniu przesyłam kopię korespondencji, jaką prowadziłem z przedstawicielami podmiotu Vectra S.A., dotyczącą zawartej w umowie klauzuli inflacyjnej, celem wykorzystania w toczącym się postępowaniu. Jednocześnie informuję, iż w moim przypadku opłata została podniesiona po ok 3 miesiącach od podpisania umowy, mimo iż cena oferowanych usług nie uległa zmianie w dostępnej ofercie."
16. pismo konsumenta z dnia 8 kwietnia 2024 r., RPW/26538/2024, karta: 1091-1100:
„23 stycznia 2024 moje usługi zostały podłączone na mocy podpisanej nowej umowy, którą przedłużyłem telefonicznie. Przed podpisaniem umowy sprzedawca reprezentujący firmę Vectra poinformował mnie w ekspresowym tempie czytając regulamin o wszystkich informacjach, zatrzymaliśmy się na etapie waloryzacji. Dla mnie handlowca z wieloletnim stażem to było dziwne, ponieważ to w żadnym stopniu nie chroni konsumenta przed doprowadzeniem konsumenta do wymagalności płatności bardzo dużych kwot dalekich od wynegocjowanej umowy. Dodatkowo rezygnacja kosztuje kary umowne przewyższające cennik ponieważ oferta sprytnie jest wyższa w dokumentach z automatyczną promocją/ obniżką w należnościach. Aktualnie prawo zezwalające na różne zagrywki różnych operatorów jest jakie jest, dostępność usług wbrew pozorom jest mało konkurencyjna więc mimo to uznałem, że waloryzacja za rok będzie w okolicach 5% a za 2 lata ew. nie przedłużę umowy. Decyzję podjąłem na bazie ofert w styczniu, zaakceptowałem stawkę która będzie mnie obowiązywała przez najbliższe 2 lata z ew. waloryzacją za 12 mcy zgodnie z inf. NBP o poziomie inflacji. Jednak waloryzacja nastąpiła 26.01.2024 !!!!!!!!!!!!!!! 3 dni później z informacją, że od 1 marca będzie obowiązywał inny cennik niż ten który wybrałem 3 dni temu. Sprzedawca na pewno wiedział kilka dni przed, że będzie data zapadalności nowego cennika zgodnie najpewniej z mailingiem w tym temacie u nich w strukturach. To byłoby szaleństwo gdyby tak nie było. Zgłosiłem zażalenie w firmie Vectra grożąc krokami prawnymi oczekując przeprosin/ przynajmniej rekompensaty w kwocie wymuszonej dodatkowego cennika, zgodnie z ich ofertą. Temat został przekazany do sprzedawcy oraz jej przełożonego aby ktoś się ze mną skontaktował z wyjaśnieniem. Po kolejnym kontakcie otrzymałem informację, że moje zażalenie nie zostało zgłoszone w reklamacjach, najpewniej informacja została przekazana wyłącznie w korespondencji wewnętrznej do sprzedawcy i jej przełożonego. Nikt z nich nawet do mnie nie zadzwonił przez prawie 2 m-ce. Dodatkowo dowiedziałem, że jest inflacja, zgodziłem się na waloryzację a argument, że negocjując cennik w styczniu rozważając konkurencyjne inne firmy powinienem wziąć pod uwagę, że zostaną obciążony podwyżką cennika bo byłem rok temu klientem Vectry..."
17. pismo konsumenta z dnia 8 kwietnia 2024 r., RPW/31302/2024, karta: 1147: *"Jako emerytka nie czytam wszystkich zapisów umowy szczególnie zapisanych mały druczkiem. W lutym roku 2023 r mój abonament wzrósł 105,10 zł. Dzwońjąc do firmy Vectra dostałam informację, iż jest to spowodowane nową klauzulą w umowie*



"klauzula inflacyjna" na pytanie dlaczego konsultant mnie o tym nie poinformował, otrzymałam informację, że nie ma takiego obowiązku bo zapis znajduje się w umowie. Ponadto nie mogę zerwać umowy z firmą bo zapłacę karę. Dostałam również informację, iż jak inflacja spadnie to obniżą mój abonament. W kwietniu roku 2024 r. dostałam kolejną podwyżkę inflacyjną i mój abonament z 90 zł (grudzień 2022 r) wzrósł do 118,77 zł. Czuję się jako emerytka oszukana przez firmę Vectra (dodam, iż jestem stałym klientem od lat)".

- [25] O wprowadzanych zmianach cen na podstawie postanowienia pkt 20.11 OWU Spółka informuje konsumentów drogą mailową. Poniżej została zamieszczona przykładowa wiadomość skierowana do konsumenta w lutym 2023 r. Konsumenti niezależnie od daty wprowadzenia podwyżki otrzymują analogiczną korespondencję o treści:

„Szanowna Klientko, Szanowny Kliencie,

dziękujemy, że jesteś z nami i korzystasz z usług Vectra S.A. Mamy dla Ciebie informację dotyczącą dostosowania wysokości opłat o bieżący poziom inflacji, na który jako Grupa Vectra nie mamy wpływu.

Zgodnie z Komunikatem Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia **13.01.2023** umieszczonym pod adresem <https://stat.gov.pl/sygnalne/komunikaty-i-obwieszczenia/lista-komunikatow-i-obwieszczen/komunikat-w-sprawie-sredniorocznego-wskaznika-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych-ogolem-w-2022-r-50,10.html>, średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w 2022 r. wyniósł **14,4%**.

Według zapisów Umowy o Świadczenie Usług, Vectra S.A. będzie dostosowywać wysokość opłat za poszczególne usługi stosownie do zmieniającego się poziomu inflacji. Mając na uwadze wysokość powyższego wskaźnika informujemy, że dokonujemy waloryzacji opłat przy zastosowaniu tego wskaźnika i zgodnie z poniższą tabelą:

Opłata	Nazwa Pakietu	Kwota waloryzacji	Opłata po waloryzacji	Data obowiązywania od
TV	Pakiet Platynowy	4.48	35.65	01.04.2023
TV	Pakiet Platynowy	5.20	41.37	01.01.2025
Usługi do TV	Pakiet FILMBOX	1.00	7.99	01.04.2023
Usługi do TV	Eleven	1.44	11.44	01.04.2023
Usługi do TV	Pakiet SPORT NA OSTRO	0.72	5.72	01.04.2023

Pozostałe TV	Zestaw do odbioru telewizji cyfrowej w standardzie HD (z kanałem zwrotnym)	1.08	8.58	01.04.2023
Oplata	Nazwa Pakietu	Kwota waloryzacji	Oplata po waloryzacji	Data obowiązywania od
Pozostałe TV	Zestaw do odbioru telewizji cyfrowej w standardzie HD z możliwością nagrywania (PVR)	5.04	40.04	01.04.2023
Internet	Internet 600 Mb/s	5.84	46.42	01.04.2023
Internet	Internet 600 Mb/s	6.56	52.14	01.01.2025

W przypadku skorzystania z promocji uwzględniającej dodatkowe rabaty: za wyrażenie Zgód (5 zł), za e-Fakturę (5 zł) oraz za terminowe regulowanie należności (5 zł), podana powyżej kwota Oplaty Abonamentowej za Usługę Internetu stacjonarnego zostanie obniżona o kwotę wynikającą z każdego z tych rabatów (łącznie maksymalnie 15 zł). Rabaty za wyrażenie Zgód, a także za e-fakturę można aktywować w momencie zawierania Umowy oraz w trakcie jej trwania. Szczegółowe zasady udzielania i rozliczania rabatów zawarte są w wybranych Regulaminach Promocji.

Jaka jest podstawa prawna?

Powyższe zmiany wprowadzone zostają na podstawie pkt. 20.11 Ogólnych Warunków Umowy, który mówi, że Dostawca Usług uprawniony jest do zmiany Oplat stosownie do wzrostu lub spadku poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych. W razie skorzystania przez Dostawcę Usług z powyższego uprawnienia, zmiany cen będą dokonywane za każdy rok kalendarzowy i nie częściej niż dwa razy za taki rok, w oparciu o:

- wysokość półrocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych za I półrocze danego roku w stosunku do analogicznego okresu (I półrocze) roku poprzedniego, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (zwanego dalej „Półrocznym Wskaźnikiem Zmian Cen”), przy czym zmiana może zostać dokonana nie później niż w ciągu 6 miesięcy po ogłoszeniu Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen w danym roku kalendarzowym, lub
- wysokość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (zwanego dalej „Rocznym Wskaźnikiem Zmian Cen”), przy czym zmiana może zostać dokonana nie później niż w ciągu 6 miesięcy po ogłoszeniu Rocznego Wskaźnika Zmian Cen

za dany rok kalendarzowy. Jeżeli Dostawca Usług dokonał już w danym roku kalendarzowym zmiany Opłat zgodnie z pkt. 20.11. lit. a., wówczas na mocy niniejszego pkt. 20.11. lit. b. Dostawca Usług może zmienić Opłaty tylko o różnicę pomiędzy wysokością Roczego Wskaźnika Zmian Cen a wysokością Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen.

Przedmiotowa zmiana Opłaty Abonamentowej nie stanowi zmiany Warunków Umowy i tym samym, zgodnie z pkt. 20.16. Ogólnych Warunków Umowy, Abonentowi nie przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w trybie właściwym dla zmiany Warunków Umów.

Jesteśmy do Twojej dyspozycji

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości możesz się z nami skontaktować pod numerem telefonu: 58 742 65 00 w godzinach: pon. - pt. 8:00 - 20:00, sob. 10:00 - 18:00. lub jednego z Biur Obsługi Klienta, których dane kontaktowe znajdują się pod adresem <https://www.vectra.pl/kontakt/salony-firmowe/>".

[dowód: pismo konsumenta z dnia 25 stycznia 2024 r., karty: 704-708]

Obrót osiągnięty przez Spółkę w 2023 r.

[26] Z informacji przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 5 marca 2024 r., potwierdzonych sprawozdaniem finansowym wraz z rachunkiem zysków i strat wynika, iż w 2023 r. Vectra uzyskała obrót w wysokości xxxxxxxxxxxx zł (słownie: xxxxxxxxxxxx xx).

[dowód: pismo Spółki z dnia 5 marca 2024 r., karta: 672-695, sprawozdanie finansowe - załącznik nr 1 do pisma Vectry z dnia 27 czerwca 2024 r., karta: 901-908]

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

[27] Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, 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 bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

[28] Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów - abonentów korzystających z usług Vectry (por. nb. 17-23). Powyższe warunkuje konieczność ochrony przez

Prezesa Urzędu praw uczestników rynku i zapewnienie jego transparentności, w tym również w kwestii stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umów.

- [29] Działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy mogli zawrzeć umowę w oparciu o wzorce umowne, w których zamieszczone zostały niedozwolone postanowienia umowne.
- [30] Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385¹ i art. 385³ kc, które stanowią materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementują do prawa krajowego dyrektywę Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U.UE.L.1993.95.29, dalej: „Dyrektywa”). Interpretacji tych przepisów należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w dyrektywie. Zgodnie z preambułą dyrektywy, obowiązkiem państw członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy tym samym uznać, że ochrona interesu publicznego w rozpatrywanej sprawie wyraża się także w konieczności zagwarantowania, by we wzorcach umów wykorzystywanych przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- [31] Zgodnie z treścią art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc. Ocena zakwestionowanych postanowień musi zatem być dokonana na podstawie art. 385¹ § 1 kc. Przepis ten stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.
- [32] A zatem dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych niezbędne jest wykazanie zaistnienia poniższych przesłanek:
1. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
 2. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę nie jest indywidualnie uzgodnione,
 3. kwestionowane postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
 4. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
 5. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę narusza w sposób rażący interesy konsumenta.



- [33] Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone przestanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes⁸.

Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa Urzędu na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z powyższym przepisem Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta, po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

1. Przestanka stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów

- [34] Zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych adresowany jest do przedsiębiorców.
- [35] Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2024 r. poz. 236). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ww. ustawy).
- [36] Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000089460. Przedmiotem działalności prowadzonej przez Spółkę jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej i bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do ww. rejestru pod numerem 5568.
- [37] Konsumentem, w rozumieniu uokik, jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ kc w związku z art. 4 pkt 12 uokik).

⁸ Por. wyrok Sądu Najwyższego z 13 października 2010 r., sygn. akt I CSK 694/09, Legalis nr 406112.

- [38] Tym samym, należy stwierdzić, iż pierwsza przesłanka (stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów) konieczna dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych została spełniona.

2. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

- [39] Zgodnie z art. 385¹ § 3 kc nieuzgodnionymi indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.
- [40] W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone, przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Oznacza to, że Prezes Urzędu nie bada konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, lecz wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami rzeczywiście negocjowana ani nawet, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiejkolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter abstrakcyjny i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotne jest zatem, że Spółka wprowadziła oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z jego wykorzystaniem.
- [41] Stanowisko to podziela Sąd Najwyższy wskazując, że *„Drugi rodzaj kontroli skierowany jest wprost na treść postanowień wzorca; kontrola taka dokonywana jest niezależnie od tego, czy doszło do zawarcia umowy między stronami, ponieważ jej punktem odniesienia nie jest żadna konkretna umowa (konkretny stosunek prawny) i jej postanowienia, lecz wyłącznie wzorzec umowy stosowany przez uczestnika obrotu i treść postanowień tego wzorca (tzw. kontrola abstrakcyjna)”*⁹.
- [42] Abuzywność postanowienia oceniana jest na moment zawarcia umowy, a nie na moment jej wykonywania. W uchwale Sądu Najwyższego podkreślono, że *„ocenę nieuczciwego charakteru warunków umowy należy przeprowadzać w odniesieniu do chwili zawarcia danej umowy z uwzględnieniem wszystkich okoliczności, o których przedsiębiorca mógł wiedzieć przy zawieraniu umowy i które mogły wpływać na jej późniejsze wykonanie, gdyż warunek umowny może wprowadzać między stronami nierównowagę pojawiającą się dopiero w czasie wykonywania umowy”*¹⁰. Decydujące znaczenie ma nie to, w jaki sposób przedsiębiorca stosuje postanowienie i dla kogo jest to korzystne, lecz to, w jaki sposób postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta. Okoliczności stosowania wzorca istotne są natomiast pod kątem oceny praktycznych skutków stosowania zakwestionowanych postanowień.

⁹ Postanowienie Sądu Najwyższego z 25 października 2012 r., sygn. akt I CZ 135/12, Legalis nr 666919.

¹⁰ Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2018 r., sygn. III CZP 29/17, Legalis nr 1786276.

- [43] Z materiału zgromadzonego w sprawie wynika, że Spółka w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami posługuje się wzorcem pn. Ogólne Warunki Umowy, w treści którego występują postanowienia wskazane w sentencji decyzji. Na podstawie ww. wzorca Vectra zawierała z konsumentami umowy oraz dokonywała zmiany ich warunków w wyniku wykorzystania niektórych z zakwestionowanych klauzul. Jak wskazano w nb. 7 OWU stanowi część jednego z dokumentów składających się na umowę, które są doręczane konsumentowi w momencie zawierania umowy ze Spółką. Wzorzec nie podlega negocjacjom. Klient nie ma wpływu na jego treść.
- [44] Z uwagi na powyższe należy stwierdzić, iż druga przesłanka (braku indywidualnego uzgodnienia) konieczna dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych została spełniona.

3. Postanowienia określające w sposób jednoznaczny główne świadczenia stron

- [45] Pojęcie „głównego świadczenia stron”, którym posłużył się ustawodawca w art. 385¹ § 1 zd. 2 kc nie zostało zdefiniowane w ustawie. W judykaturze wskazuje się, że *„nie może ulegać wątpliwości, że chodzi o takie świadczenia, które charakteryzują, definiują i typizują umowę, a bez których nie doszłoby do jej zawarcia”*¹¹.
- [46] Na gruncie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za główne świadczenie przedsiębiorcy uznać należy zobowiązanie do świadczenia usług telekomunikacyjnych wskazanych w umowie, z kolei odpowiadającym mu zobowiązaniem konsumenta jest obowiązek zapłaty określonej w umowie ceny. Jednocześnie za postanowienia określające główne świadczenia stron nie są uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, takie jak klauzule waloryzacyjne (por. wyrok SOKiK z 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06, Legalis nr 1046155).
- [47] Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem *„postanowienia określające główne świadczenia stron”*, a nie zwrotem *„dotyczące”* takiego świadczenia, który ma szerszy zakres¹². Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy¹³.

¹¹ Wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 16 lutego 2017 r., sygn. akt I ACa 1585/16, Legalis nr 1681910.

¹² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03, Legalis nr 208591.

¹³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12, Legalis nr 606381.

- [48] Należy stwierdzić, że analizowane postanowienia umowne nie określają głównych świadczeń stron umowy, ale ich dotyczą. Postanowienia te opisują przesłanki (przyczyny) umożliwiające dostawcy usług zmianę warunków umownych i zasady wprowadzenia tej zmiany, w tym modyfikację umowy w zakresie ceny świadczonych usług. Niezależnie od tego postanowienia te nie są jednoznaczne m.in. z uwagi na kilkakrotne zamieszczenie we wzorcu niemalże identycznie sformułowanych przesłanek zmian, stosowanie nieprecyzyjnych sformułowań, czy ze względu na konieczność analizy postanowień w świetle dalszych regulacji wzorca, co omówione zostało w nb. 75-97 decyzji.
- [49] Tym samym należy stwierdzić, iż trzecia przesłanka (niestanowienie głównego świadczenia strony lub niesformułowanie w jednoznaczny sposób głównego świadczenia stron) konieczna dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych została spełniona.

4. Kształtowanie praw i obowiązków konsumentów w sposób spreczny z dobrymi obyczajami

- [50] Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.
- [51] Przez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy powinni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego.
- [52] Dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.
- [53] Zgodnie z poglądem doktryny¹⁴, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności czyli takie działanie, które

¹⁴ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku¹⁵.

5. Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [54] Daną klauzulę będzie można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta¹⁶.
- [55] Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze „zwykłym” nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku.
- [56] W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do Dyrektywy, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1 Dyrektywy). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renoma firmy), bądź to

¹⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04, Legalis nr 71468.

¹⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03, Legalis nr 208591.



z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności¹⁷.

- [57] Jak wskazał Sąd Najwyższy „ocena, czy dane postanowienie wzorca umowy, kształtując prawa i obowiązki konsumenta, „rażąco” narusza interesy konsumenta (art. 385¹ § 1 kc), uzależniona jest od tego, czy wynikająca z tego postanowienia nierównowaga praw i obowiązków stron (nierównowaga kontraktowa) na niekorzyść konsumenta jest istotna, znacząca. (...) Znacząca nierównowaga kontraktowa na niekorzyść konsumenta pozostaje sprzeczna z dobrymi obyczajami (wymogami dobrej wiary, por. art. 3 ust. 1 dyrektywy 93/13), gdy można rozsądnie założyć, że kontrahent konsumenta, traktujący go w sposób sprawiedliwy i słuszny i uwzględniający jego prawnie uzasadnione roszczenia, nie mógłby racjonalnie się spodziewać, że konsument zaakceptowałby w ramach negocjacji klauzulę będącą źródłem tej nierównowagi”¹⁸.
- [58] W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym niedozwolonych postanowień umownych istotnym orzeczeniem jest wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r.¹⁹, w którym Sąd Najwyższy dokonał wykładni art. 385¹ kc, wskazując, że „rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym”.
- [59] W orzecznictwie TSUE utrwalony jest pogląd o konieczności uwzględnienia przy ocenie nieuczciwego charakteru warunków umowy stanu wiedzy przedsiębiorcy w chwili jej zawarcia z uwzględnieniem wszystkich okoliczności, o których przedsiębiorca mógł wiedzieć przy zawieraniu umowy i które mogły wpływać na jej późniejsze wykonanie. Jak wskazuje treść wyroku TSUE z dnia 8 grudnia 2022 r. „ocena nieuczciwego charakteru warunku umownego powinna zatem zostać dokonana z uwzględnieniem wszelkich okoliczności, o których przedsiębiorca mógł wiedzieć w chwili zawarcia danej umowy i które mogły wpłynąć na jej późniejsze wykonanie, gdyż warunek umowny może wprowadzać nierównowagę między stronami pojawiającą się dopiero w czasie wykonywania umowy”²⁰.
- [60] Jednocześnie, w wyroku TSUE z dnia 20 września w sprawie 2017 r. w sprawie C-186/17 podzielił opinię wyrażoną przez Rzecznika Generalnego²¹ w tej sprawie wskazując, że: „ocenę nieuczciwego charakteru warunków umowy należy przeprowadzać w odniesieniu do chwili zawarcia danej umowy z uwzględnieniem wszystkich okoliczności, o których przedsiębiorca mógł wiedzieć

¹⁷ Por. wyrok SA w Warszawie z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13, Legalis nr 993871; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14, Legalis nr 1337350.

¹⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 stycznia 2016 r., sygn. akt I CSK 125/15, Legalis nr 1398255.

¹⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04, Lex nr 159111.

²⁰ Wyrok TSUE z dnia 8 grudnia 2022 r. w sprawie C-600/21, Legalis nr 2848142.

²¹ W Opinii Rzecznika Generalnego wskazano, że podkreślone zostało, że znaczącą nierównowagę wynikających z umowy praw i obowiązków stron należy oceniać poprzez odniesienie do wszystkich okoliczności, które przedsiębiorca mógł w sposób uzasadniony przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Natomiast nierównowagi tej nie można oceniać w świetle zmian, które nastąpiły po zawarciu umowy, takich jak zmiany kursu walut, na które przedsiębiorca nie miał wpływu i których nie mógł przewidzieć.

przy zawieraniu umowy i które mogły wpływać na jej późniejsze wykonanie, gdyż warunek umowny może wprowadzać między stronami nierównowagę pojawiającą się dopiero w czasie wykonywania umowy”.

- [61] W kontekście łącznej interpretacji przez TSUE braku wpływu przedsiębiorcy na okoliczność będącą podstawą zmiany umowy i braku możliwości jej przewidzenia na etapie zawierania umowy TSUE wypowiedział się również m.in. wyroku z dnia 9 lipca 2020 r. w sprawie C-452/18, w którym wskazał, że „przestrzeganie przez przedsiębiorcę wymogu przejrzystości, o którym mowa w art. 4 ust. 2 i art. 5 dyrektywy 93/13, musi być oceniane poprzez odwołanie się do informacji dostępnych temu przedsiębiorcy w dniu zawarcia umowy z konsumentem”²².
- [62] Podsumowując, obie wskazane art. 385¹ kc formuły prawne (tj. dobre obyczaje oraz rażące naruszenie interesów konsumentów) służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.

Ocena postanowień wzorca stosowanego przez Spółkę

Uwagi wspólne dotyczące wszystkich zakwestionowanych postanowień pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów

Wymogi stawiane klauzulom modyfikacyjnym

- [63] Warunkiem dopuszczalności zmiany stosunku umownego jest istnienie umownej materialnoprawnej podstawy prawnej dopuszczającej taką czynność (występowania w umowie klauzuli modyfikacyjnej) oraz charakteru umowy, który nie sprzeciwia się dokonywaniu jednostronnych zmian jej warunków (por. nb. 79-102).
- [64] Umowy, w których zamieszczane były kwestionowane postanowienia stanowią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Spółka zawiera ww. umowy na czas określony i nieokreślony (na czas nieoznaczony z oznaczonym promocyjnym okresem zobowiązania, które należy traktować jak umowy zawarte na czas oznaczony oraz umowy na czas nieoznaczony bez promocyjnego okresu zobowiązania)²³, których warunki podlegają ustaleniu przed zawarciem umowy.
- [65] Wszystkie zakwestionowane postanowienia stanowią klauzule modyfikacyjne bądź postanowienia określające zasady ich stosowania, regulując dopuszczalność

²² Wyrok TSUE z dnia 9 lipca 2020 r. w sprawie C-452/18, Legalis nr 2395449. Por. także wyrok TSUE z dnia 12 stycznia 2023 r. w sprawie C-395/21, Legalis nr 2855720, wyrok TSUE z dnia 18 listopada 2021 r. w sprawie C-212/20, Legalis nr 2632867, wyrok TSUE z dnia 8 czerwca 2023 r. w sprawie C-540/21, ECLI:EU:C:2023:450, wyrok TSUE z dnia 8 czerwca 2023 r. w sprawie C-407/21, Legalis nr 2949717, wyrok TSUE z dnia 18 marca 2021 r. w sprawie C 578/19, Legalis nr 2555746.

²³ Por. nb. 6 Decyzji

jednostronnego dokonywania przez przedsiębiorcę zmian w zawartej z konsumentem umowie.

- [66] Dobry obyczaj uzależnia dopuszczalność jednostronnej zmiany elementów danego stosunku umownego od zamieszczenia w umowie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej. Nakazuje on sformułowanie klauzuli modyfikacyjnej spełniającej określone standardy, tj. precyzującej w sposób dostateczny przestanki wprowadzenia zmian warunków zawartych umów i ich zakres. Ponadto ewentualne zmiany warunków umów powinny mieć uzasadniony charakter, zakres odpowiadający ich przyczynom, i uwzględniać wymóg poszanowania natury stosunku prawnego. Okoliczności takie powinny być na tyle precyzyjnie określone, aby nie pozostawiać przedsiębiorcy zbyt szerokiego pola do podejmowania arbitralnej decyzji, umożliwiając mu dowolną interpretację przesłanek dokonania zmian warunków umów.
- [67] Klauzula modyfikacyjna powinna w sposób precyzyjny, jednoznaczny i zrozumiały wskazywać okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania zmiany umowy. Powyższa zasada wynika z zasady *pacta sunt servanda* i z art. 385³ pkt 10 kc, który pozwala uznać za klauzulę abuzywną, postanowienie uprawniające przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie.
- [68] Zasady prawa cywilnego, *pacta sunt servanda*, autonomii woli i równorzędności stron, sprawiedliwości kontraktowej i nienadużywania przewagi kontraktowej, nie dopuszczają możliwości zmiany wcześniej zawartej umowy przez jednostronne działanie jednej ze stron bez porozumienia się obu stron w tej kwestii (por. np. wyrok SOKiK z dnia 12 maja 2015 r., sygn. XVII AmA 102/13²⁴).
- [69] Klauzula modyfikacyjna musi spełniać pewne minimalne standardy, w tym w szczególności powinna być na tyle sprecyzowana, aby była w stanie uchronić adherenta przed arbitralnością proponenta²⁵. Jednocześnie nie może ona uprawniać do dokonania takich zmian, które naruszałby istotne elementy umowy (z uzasadnienia - wyroku Sądu Najwyższego o sygn. akt I NSK 4/18)²⁶. Jak wskazał TSUE w wyroku z dnia 26 kwietnia 2012 r. w sprawie C-472/10²⁷ „przy dokonywaniu oceny nieuczciwego charakteru w rozumieniu art. 3 dyrektywy zasadnicze znaczenie ma możliwość przewidzenia przez konsumenta, w oparciu o jasne i zrozumiałe kryteria, zmian, jakie przedsiębiorca może wprowadzić do wzorca umowy w zakresie dotyczącym opłat związanych ze świadczoną usługą”.
- [70] Wymóg precyzyjnego, jednoznacznego i zrozumiałego sformułowania przesłanek warunkujących zmiany umowy nie oznacza konieczności kazuistycznego ich uregulowania. Oczekiwaniem działania przedsiębiorcy jest nieposługiwanie się przez przedsiębiorcę niejasnymi sformułowaniami, które można interpretować w dowolny

²⁴ Wyrok SOKiK z dnia 12 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmA 102/13, Legalis nr 2128978.

²⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2019 r., sygn. akt I NSK 4/18, Legalis nr 1877641.

²⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2019 r., sygn. akt I NSK 4/18, Legalis nr 1877641.

²⁷ Wyrok TSUE z dnia 26 kwietnia 2012 r. w sprawie C-472/10, ECLI:EU:C:2012:242, dostępny pod adresem <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=122164&pageIndex=0&doclang=pl&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=2908412>, dostęp na dzień 30.07.2024 r.

sposób lub klauzulami blankietowymi. Powyższa dowolność interpretacji może powodować, że zmiana umowy będzie uzależniona od wyłącznej woli przedsiębiorcy, tymczasem jak wskazano w wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie (Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów) z dnia 25 września 2012 r. „przyznanie silniejszej stronie umowy, prawa do zmiany umowy (w drodze zmiany wzorca umowy) w każdej sytuacji powoduje naruszenie równowagi kontraktowej stron, gdyż oznacza, że tylko jedna strona ma prawo kształtować stosunek prawny i to w sposób dowolny, a więc taki, jaki uzna za stosowny, zaś druga żadnego wpływu na to nie ma. W takiej sytuacji nie zostałyby w żaden sposób wyważony interes stron umowy”.

- [71] Postanowienia dopuszczające możliwość dokonywania jednostronnych zmian powinny również zapewniać uczciwy rozkład ryzyka między stronami, tak aby ewentualne zaistnienie okoliczności poza kontrolą obu stron nie obciążały tylko jednej z nich negatywnymi konsekwencjami. Jak wskazał TSUE w wyroku z dnia 10 czerwca 2021 r. w sprawach połączonych od C-776/19 do C-782/19²⁸ „wykładni art. 3 ust. 1 dyrektywy 93/13 należy dokonywać w ten sposób, że warunki umowy kredytu, przewidujące, iż waluta obca jest walutą rozliczeniową, a euro jest walutą spłaty, i powodujące skutek w postaci ponoszenia nieograniczonego ryzyka kursowego przez kredytobiorcę, mogą doprowadzić do powstania znaczącej nierównowagi wynikających z tej umowy kredytu praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta, jeśli przedsiębiorca nie mógł racjonalnie oczekiwać, przestrzegając wymogu przejrzystości w stosunku do konsumenta, iż ten konsument zaakceptowałby, w następstwie indywidualnych negocjacji, nieproporcjonalne ryzyko kursowe, które wynika z takich warunków”.
- [72] W tym miejscu warto zwrócić uwagę na wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie (Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów) z dnia 23 maja 2013 r. XVII AmC 761/13 w sprawie o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umowy o treści: „Z zastrzeżeniem pkt 5 i 7 oprocentowana jest według zmiennej stopy procentowej ustalonej przez Zarząd SKOK wynoszącej w dniu zawarcia umowy 18.00% w skali roku. Zmiana oprocentowania pożyczki może nastąpić w przypadku zmiany: - wysokości stóp procentowych przez Krajową Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową (lit. b), - stawek WIBOR (lit.d), - wskaźnika wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanej przez Prezesa GUS (lit.e)”. Jak wskazano w uzasadnieniu ww. wyroku: „Wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) jest ogłaszany przez prezesa GUS nie rzadziej niż raz w miesiącu i prawie zawsze ulega zmianie. Co więcej postanowienie nie uzależnia kierunku zmiany stawek procentowych od kierunku zmiany CPI. W rezultacie pozwany miałby możliwość zmiany stopy procentowej pożyczki w każdym miesiącu i w dowolny sposób. Takie postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszałoby interesy konsumentów w stopniu rażącym”.
- [73] Należy mieć na uwadze, że wymogi stawiane klauzulom modyfikacyjnym powinny również uwzględniać charakter poszczególnych umów. Umowy zawierane na czas

²⁸ Wyrok TSUE z dnia 10 czerwca 2021 r., w sprawach połączonych od C-776/19 do C-782/19, ECLI:EU:C:2021:470, dostępny pod adresem <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=242568&pageIndex=0&doclang=pl&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=1554747>, dostęp na dzień 30.07.2024 r.

nieoznaczony, w których nie zastrzeżono oznaczonego okresu zobowiązania, są umowami zawieranymi na warunkach standardowych, niepromocyjnych. Natomiast umowy na czas oznaczony (w tym także umowy z oznaczonym okresem zobowiązania w ramach umowy na czas nieoznaczony) zawierane są na warunkach przedstawianych przez Spółkę jako promocyjne.

- [74] W odbiorze wśród konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych umowy te są wyraźnie odróżniane w aspekcie uprawnienia do zmiany ich warunków w czasie ich obowiązywania. Umowa zawarta na czas nieoznaczony jest stosunkiem kontraktowym otwartym, który może zostać wypowiedziany przez każdą ze stron bez dodatkowych konsekwencji finansowych dla konsumenta. Odmienne sytuacja kształtuje się w przypadku umów zawieranych na czas oznaczony (w tym także umów z oznaczonym okresem zobowiązania w ramach umowy na czas nieoznaczony). W ograniczonym czasowo stosunku kontraktowym strony umawiają się na ściśle określone warunki. W zamian za atrakcyjniejszą ofertę, konsument zobowiązuje się do pozostawania w umowie przez oznaczony czas. Rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony przed końcem okresu objętego umową wiąże się dla konsumenta z konsekwencjami finansowymi..
- [75] W obydwu przypadkach wymogiem minimalnym, który powinien zostać spełniony przez podmiot (przedsiębiorcę) dokonujący jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jest zamieszczenie odpowiednich postanowień (klausul modyfikacyjnych) w stosowanych przez niego umowach (wzorcach umowy). Konsument bowiem, jako słabsza strona stosunku prawnego, powinien mieć świadomość, że wiążąc się umową z dostawcą usług telekomunikacyjnych, może spodziewać się z jego strony zmiany warunków łączącego ich kontraktu. Klausule modyfikacyjne przewidziane w umowach zawieranych na czas nieoznaczony mogą zapewniać większą elastyczność stosunku prawnego. W przypadku umów zawartych na czas oznaczony co do zasady istotne elementy takiej umowy nie powinny ulegać zmianie.
- [76] Klausule modyfikacyjne powinny w sposób transparentny określać przesłanki i kryteria możliwych jednostronnych zmian warunków umowy ze strony przedsiębiorcy. Wymóg ten należy rozumieć w ten sposób, że zawarta w umowie klauzula modyfikacyjna powinna wskazywać stany faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego, oraz kryteria takich zmian przez odniesienie się do pewnych (możliwie skonkretyzowanych) kategorii takich sytuacji. Uwzględnić przy tym należy, że umowy zawarte na czas oznaczony w ogóle nie powinny podlegać jednostronnym zmianom dokonywanym przez przedsiębiorcę w zakresie istotnych elementów umowy (np. ceny).
- [77] Powołane w sentencji decyzji klauzule nie spełniają opisanych wymogów. Posługują się ogólnymi, nieprecyzyjnymi sformułowaniami, przewidując otwarty katalog przyczyn uprawniających przedsiębiorcę do dokonania zmian (np. przesłanka „*zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej*” omówiona w nb. 110-112, czy przesłanka „*znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności...*” omówiona w nb. 133-136). Zakładają również przerzucenie na



konsumenta całości ryzyka związanego z ziszczeniem się niezależnych od obu stron okoliczności. Jednocześnie wzorzec nie przewiduje podobnych uprawnień po stronie konsumenta (np. do bezkosztowego rozwiązania umowy), w przypadku wystąpienia obiektywnych okoliczności po jego stronie uniemożliwiających mu wywiązanie się z umowy (związanych przykładowo z utratą tytułu do użytkowanego lokalu np. wskutek wypowiedzenia umowy najmu przez wynajmującego).

[78] W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zidentyfikował następujące dobre obyczaje:

- a. zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy,
- b. zasadę jasnego i precyzyjnego formułowania warunków umowy, w sposób niepozostawiający możliwości odmiennej interpretacji jej postanowień,
- c. stosowaniu przez przedsiębiorcę w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wzorca umowy, który zapewnia obu stronom kontaktu podobny poziom uprawnień i zobowiązań, mając na uwadze konieczność zapewnienia równowagi stron kontraktu,
- d. posługiwaniu się przez przedsiębiorcę w relacji z konsumentem takimi wzorcami umów, których postanowienia zapewniają równy rozkład ryzyka obu stronom zawieranej umowy,
- e. sporządzenie stosowanych w relacjach z konsumentami wzorców prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć.

Wymogi co do jednoznaczności klauzul na tle całego wzorca

[79] Zgodnie z art. 385² kc oceny zgodności postanowień umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się przy uwzględnieniu m.in. treści całej umowy. Wskazanie na „treść umowy” sygnalizuje potrzebę badania kwestionowanego postanowienia nie „wyizolowanego” z całej umowy, ale w kontekście wszystkich jej postanowień²⁹.

[80] Jak wskazał TSUE w wyroku z dnia 20 września 2017 r. w sprawie C-186/16³⁰ wymogu przejrzystości warunków umownych wynikającego z art. 4 ust. 2 Dyrektywy, przypomnianego również w art. 5 Dyrektywy „nie można zawężyć do zrozumiałości tych warunków pod względem formalnym i gramatycznym, lecz przeciwnie, z uwagi na to, że ustanowiony przez wspomnianą dyrektywę system ochrony opiera się na założeniu, iż konsument jest stroną słabszą niż przedsiębiorca, między innymi ze względu na stopień poinformowania, ów wymóg wyrażenia warunków umownych prostym i zrozumiałym językiem i w konsekwencji przejrzystości musi podlegać wykładni rozszerzającej (zob. podobnie wyroki: z dnia 30 kwietnia 2014 r., Kásler

²⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 7 marca 2019 r., sygn. akt VI ACa 873/18, Legalis nr 2123043.

³⁰ Wyrok TSUE z dnia 20 września 2017 r. w sprawie C-186/16, ECLI:EU:C:2017:703, dostępny pod adresem <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=194645&pageIndex=0&doclang=PL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=462870>, dostęp na dzień 30.07.2024 r.

i Káslerné Rábai, C-26/13, EU:C:2014:282, pkt 71, 72; a także z dnia 9 lipca 2015 r., Bucura, C-348/14, niepublikowany, EU:C:2015:447, pkt 52). Wobec powyższego wymóg, aby warunek umowny był wyrażony prostym i zrozumiałym językiem, należy rozumieć w ten sposób, iż powinien być on rozumiany jako nakazujący także, by umowa przedstawiała w sposób przejrzysty konkretne działanie mechanizmu, do którego odnosi się ów warunek, a także, w zależności od przypadku, związek między tym mechanizmem a mechanizmem przewidzianym w innych warunkach, tak by konsument był w stanie oszacować, w oparciu o jednoznaczne i zrozumiałe kryteria, wpływające dla niego z tej umowy konsekwencje ekonomiczne”.

- [81] Postanowienia wzorca stosowanego przez Spółkę są niejednoznaczne i wprowadzają po stronie Vectry szereg dublujących się uprawnień do zmiany warunków umowy wskutek zmiany okoliczności jej wykonywania. Oznacza to, że jedno zdarzenie faktyczne (np. wzrost cen energii) umożliwia Spółce zastosowanie zmiany warunków umowy w oparciu o więcej niż jedną przesłankę np. „wzrost kosztów związanych ze świadczoną usługą” (pkt 20.1 lit. f OWU) i „wzrost cen towarów i usług potwierdzony wzrostem Rocznego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych” (tj. wzrost inflacji, pkt 20.1 lit. g OWU), co daje przedsiębiorcy możliwość dwukrotnego podniesienia ceny z tego samego powodu.
- [82] Dodatkowo na stopień jednoznaczności, w ocenie Prezesa Urzędu, wpływ ma także możliwość przewidzenia, czy klauzula znajdzie zastosowanie lub zweryfikowania czy została ona zasadnie zastosowana (tj. czy wystąpiły wspomniane w niej przesłanki). W przypadku omawianych postanowień konsument nie ma możliwości zweryfikowania czy określone przesłanki wystąpiły oraz jaki jest ich wpływ na sytuację Spółki, a w konsekwencji czy istnieje ryzyko zmiany umowy oraz jaki będzie zakres tej zmiany.
- [83] Kolejne postanowienia OWU zostały szczegółowo omówione w dalszej części projektu. Zauważyć jednak należy, iż niezależnie od budzącej wątpliwości redakcji poszczególnych postanowień OWU (postanowienia niejednoznaczne i niezrozumiałe), nawet gdyby przesłanki uprawniające Vectrę do wdrożenia zmian zostały opisane w sposób precyzyjny, to sposób redakcji postanowień rozumiany jako sposób organizacji tekstu i wzajemne relacje między kolejnymi postanowieniami również można uznać za niejednoznaczne i utrudniające konsumentowi zrozumienie swojej sytuacji.
- [84] Przede wszystkim Spółka wprowadziła w OWU kilka postanowień, które pomimo różnego nazwania przez Vectrę przewidują analogiczne uprawnienia dla Spółki.
- [85] Postanowienia zawarte w pkt 20.1-20.6 OWU regulują uprawnienie po stronie Spółki do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat do umów zawartych z konsumentami i zasady wprowadzenia tych zmian.
- [86] Postanowienia zawarte w pkt 20.8-20.10 OWU dotyczą uprawnienia Spółki do zmiany warunków umowy ogółem i zasad wprowadzenia tych zmian.
- [87] W postanowieniach zawartych w pkt 20.11-20.16 OWU Spółka określiła okoliczności, których wystąpienie ma powodować po stronie Vectry uprawnienie do zmiany cen

w umowach zawartych z konsumentami w związku z wysokością wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Przy czym uprawnienie do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat do umów zawartych z konsumentami w oparciu o wzrost wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych jest również jedną z przesłanek wynikających z postanowienia 20.1 OWU, uregulowaną w lit. g tego postanowienia.

- [88] Spółka, redagując uprawnienie do podniesienia istniejących i wprowadzenia nowych opłat „w odniesieniu do wszystkich Umów z Abonentami, w tym umów z trwającym Okresem Zobowiązania” w pkt 20.1 OWU, wskazała na szereg przesłanek uprawniających do wprowadzenia zmian i określiła, że zmiany te mogą zostać wprowadzone „niezależnie od pkt. 20.11”. W kolejnym postanowieniu, pkt 20.2 OWU, posługując się słowem „ponadto” Vectra określiła kolejne przesłanki uprawniające do zmiany cen „w odniesieniu do Umów bez Okresu Zobowiązania oraz Umów z Okresem Zobowiązania po zakończeniu takiego Okresu Zobowiązania”. W praktyce zatem warunki wprowadzenia zmian umowy określone w pkt 20.1 OWU i 20.2 OWU dotyczą wszystkich umów, przy czym skutek zmian opartych na postanowieniu pkt 20.2 OWU w umowach z oznaczonym okresem zobowiązania pojawi się dopiero po zakończeniu okresu zobowiązania, co wynika dopiero z analizy postanowienia 20.5 OWU.
- [89] Niektóre z okoliczności uprawniających Spółkę do zmian na podstawie postanowienia pkt 20.1 OWU w zbliżonej wersji występują w postanowieniu pkt 20.2 OWU (np. przesłanka z pkt 20.1 lit. h oraz przesłanka z pkt 20.2 lit. a, przesłanki 20.1 lit. d i e oraz przesłanki 20.2 lit. b i c, por. nb. 159).
- [90] W postanowieniu 20.5 OWU wprowadzony został wyjątek umożliwiający zastosowanie postanowienia 20.2 OWU również „w czasie trwania Okresu Zobowiązania”, „ale wyłącznie w przypadku, jeżeli nie będzie się to wiązało z automatycznym podwyższeniem uiszczanej przez Abonenta Opłaty w Okresie Zobowiązania lub wprowadzeniem nowej Opłaty w Okresie Zobowiązania, tj. zmiany wejdą w życie po zakończeniu Okresu Zobowiązania”. Jednocześnie postanowienie to zawiera zastrzeżenie (wyjątek od wyjątku) wskazujące, że przewidziane w postanowieniu 20.5 OWU ograniczenie „nie dotyczy zmian lub wprowadzenia nowych Opłat w czasie trwania Okresu Zobowiązania na podstawie i z przyczyn wskazanych w pkt. 20.1.”.
- [91] Tym samym postanowieniem 20.5 OWU Spółka wprowadziła wyjątek umożliwiający jej podwyższenie istniejących lub wprowadzenie nowych opłat zgodnie z pkt 20.2 OWU również w czasie trwania okresu zobowiązania, o ile zmiany wejdą w życie po zakończeniu okresu zobowiązania. Spółka przyznała sobie także możliwość podwyższenia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat na podstawie przesłanek określonych w pkt 20.1 OWU również w czasie trwania okresu zobowiązania.
- [92] Uprawnienie do zmiany warunków umowy wynika ponadto z postanowienia 20.8 OWU w zakresie odnoszącym się „do wszystkich Umów z Abonentami, tak w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania, jak również w odniesieniu do Umów bez Okresu Zobowiązania”. Przesłanki zmian są zbliżone redakcyjnie do



regulacji z pkt 20.1 OWU (np. „zmiany przepisów prawa, zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej, decyzji organów władzy publicznej, prawomocnych orzeczeń sądowych” z pkt 20.1 lit. a i „zmiany wynikające z przepisów prawa (w tym zmiany stawki podatku VAT)” z pkt 20.8 lit. a, „zmiany wynikające z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź orzeczeń sądów” (pkt 20.8 lit. b).

- [93] Postanowienie pkt 20.9 OWU wskazuje, że Vectra „jest nadto uprawniona do zmiany Warunków Umowy tak w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania lub w razie braku Okresu Zobowiązania, w przypadku rozszerzenia funkcjonalności świadczonych usług lub ograniczenia oferty Dostawcy Usług na całości lub części obszaru działania Dostawcy Usług”. Okoliczności uprawniające Spółkę do zmian na podstawie ww. postanowienia omówione zostały w nb. 227-230 decyzji.
- [94] Sposób ujęcia postanowień określających możliwość zmiany warunków umowy może utrudniać konsumentom zapoznanie się z uprawnieniami Spółki. Vectra dubluje podstawy do wprowadzenia zmian, przewiduje możliwość ich wprowadzenia w zakresie różnych umów, a także wprowadza wyłączenia wcześniejszych zasad.
- [95] Sposób redakcji postanowień uprawniających Spółkę do zmian warunków umowy jest nieczytelny dla konsumenta z uwagi na kilkukrotne powołanie niemalże identycznie sformułowanych przesłanek zmian w jednym wzorcu oraz ze względu na konieczność ich analizy w świetle dalszych postanowień tego wzorca (por. nb. 48, 75-97). Tym samym omawiane postanowienia są dla konsumenta trudne do zrozumienia, czego konsekwencją może być brak świadomości, w jakich okolicznościach i jak często może dochodzić do jednostronnych zmian umowy.
- [96] Ponadto postanowienia OWU przyznają Vectrze uprawnienia, które nie zostały zrównoważone podobnymi regulacjami po stronie konsumentów. Przeciwnie, stosowane regulacje przenoszą całość ryzyka związanego z prowadzeniem działalności gospodarczej na konsumenta.
- [97] Natomiast zgodnie ze stanowiskiem Vectry zakwestionowane postanowienia OWU nie stanowią niedozwolonych postanowień wzorców umowy w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc. W ocenie Spółki wskazują one na obiektywne sytuacje, w których Vectra może zmienić umowy z konsumentami, wprowadzając lub zmieniając opłaty. Postanowienia te, zdaniem Spółki, nie umożliwiają dowolności i arbitralności wprowadzanych zmian, ponieważ działania Spółki zgodnie z OWU muszą pozostawać w związku z sytuacjami wskazanymi w kwestionowanych postanowieniach oraz muszą być stosowne do zaistniałej sytuacji. Jednocześnie zdaniem Spółki postanowienia te nie są kazuistyczne, zapewniając Spółce pewną elastyczność, aby możliwe było ich dostosowanie do zmieniającej się rzeczywistej sytuacji gospodarczej.
- [98] W ocenie Spółki postanowienia pkt 20.11, 20.12, 20.14 i 20.16 OWU wskazują jasny i precyzyjny mechanizm waloryzacji opłat za świadczone usługi, oparty o obiektywne



wskaźnik zmian cen towarów i usług. Zmiany cen oparte o ww. wskaźnik muszą, zdaniem Vectry, odwzorowywać zmiany tego wskaźnika.

- [99] Niejednoznaczne jest natomiast stanowisko Vectry w kwestii postępowania w razie wystąpienia deflacji.
- [100] Pismem z dnia 10 stycznia 2023 r., Spółka wskazała, że niezasadne jest oczekiwanie obligatoryjnej obniżki przy wystąpieniu deflacji, bowiem inne okoliczności mogą powodować, że obniżka nie będzie uzasadniona. Natomiast w ocenie Vectry sytuacja na rynku, w tym ceny stosowane przez inne podmioty, miałyby, zdaniem Spółki, dostatecznie gwarantować, że nie będzie ona świadczyła usług po zawyżonych cenach.
- [101] Natomiast pismem z dnia 2 sierpnia 2024 r. Vectra wskazała, że jest zobowiązana do uwzględnienia wskaźnika na korzyść konsumentów w przypadku deflacji.
- [102] Jediną regulacją w stosowanym wzorcu odnoszącą się do zjawiska deflacji jest postanowienie pkt 20.12 OWU, zgodnie z którym *„Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 20.11. zależy od wysokości odpowiedniego Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen lub Roczego Wskaźnika Zmian Cen (zwanych dalej łącznie „Wskaźnikami Zmian Cen”). Może więc polegać na podwyżce w przypadku, gdy wskaźnik ten wykazuje wartość wyższą niż „100” (inflacja), albo na obniżce, w przypadku gdy wskaźnik wykazuje wartość niższą niż „100” (deflacja)”. Tym samym Spółka, wbrew prezentowanemu stanowisku, nie jest zobowiązana do obniżenia cen w razie deflacji, a dysponuje jedynie taką możliwością.*

Ocena poszczególnych postanowień wzorca stosowanego przez Spółkę pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów

Uprawnienie do zmiany warunków umowy w zakresie opłat

Postanowienie pkt 20.1 OWU (pkt I.1 decyzji)

- [103] Postanowienie pkt 20.1 OWU przyznaje Spółce uprawnienie do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat, w sytuacji wystąpienia jednej z szeregu przesłanek określonych w lit. a-h.
- [104] Zdaniem Spółki, zgodnie z treścią omawianego postanowienia, ww. przesłanki te określają obiektywne przyczyny uprawniające Vectrę do zmiany warunków cenowych umowy. Tymczasem zdaniem Prezesa Urzędu trudno uznać np. zależne od decyzji gospodarczej Spółki *„stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług, o ile taka zmiana wynika z (...) ujednolicenia standardów świadczenia Usług Abonentom*

uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki” (pkt 20.1 lit. h) za okoliczność obiektywną.

- [105] Wyróżnione przez przedsiębiorcę przesłanki mają wpływać na „podwyższenie kosztów świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) i działalności Dostawcy Usług”. Postanowienie w ww. kształcie nie odnosi się zatem wyłącznie do sytuacji wzrostu kosztu świadczenia usług, ale całej działalności gospodarczej Vectry. Tym samym w zakresie tych kosztów mogą mieścić się także np. rosnące koszty kampanii reklamowych, czy koszty związane z rozbudową przedsiębiorstwa, na które Spółka ma wpływ. Omawiane postanowienie uprawnia Spółkę do „podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat, w szczególności Opłat Abonamentowych, Opłat Powiązanych lub Opłat za Usługi Serwisowe, (zwanych dalej „Opłatami”)”.
- [106] Jak wskazano w nb. 9 powyżej ww. opłaty są definiowane w RŚU będącym integralną częścią każdej umowy. Zgodnie z ww. regulacją „Opłata Powiązana” to „opłata niebędąca Opłatą Abonamentową oraz opłatą za Usługi Dodatkowe, powiązana z Usługą, określona w Cenniku, np. opłata za dostęp do pakietów programowych Telewizji cyfrowej, niezbędna do świadczenia Usługi”. Wysokość „Opłaty Powiązanej” jest każdorazowo określona w tabeli przedstawiającej warunki promocyjnego świadczenia usług. „Opłata za Usługi Serwisowe” również została zdefiniowana w RŚU jako „opłata uiszczana przez Abonenta za czynności zlecone Dostawcy Usług niezwiązane bezpośrednio z dostarczaniem Usług lub Usług Dodatkowych, a dotycząca usług serwisowych, np. konfiguracji Sprzętu Odbiorczego lub rozbudowy Przyłącza; opłacie tej podlega również przywrócenie właściwego stanu Sieci lub Urządzenia Abonenckiego w Lokalu po nieuprawnionej ingerencji w Sieć lub Urządzenia Abonenckie przez Abonenta lub osoby trzecie”. Tego rodzaju opłaty są, zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, naliczane za konkretną usługę wykonaną przez Spółkę dla konsumenta.
- [107] Na podstawie postanowienia pkt 20.1 OWU Spółka może zarówno zwiększać wysokość opłat wynikających z umowy, jak i wprowadzać nowe, obligatoryjne dla konsumentów, dotychczas nieprzewidziane opłaty. Postanowienie nie precyzuje zakresu możliwych zmian, wskazując jedynie, że modyfikacji mogą podlegać „w szczególności” Opłaty Abonamentowe, Opłaty Powiązane lub Opłaty Za Usługi Serwisowe. Definicje ww. opłat Vectra zamieściła w odrębnym od OWU wzorcu, tj. w RŚU zostały one także przytoczone w nb. 9 Decyzji.
- [108] Jednocześnie niezależnie od otwartej regulacji w zakresie opłat, które mogą zostać podniesione i wprowadzone przez Vectrę, również wskazane w ww. postanowieniu przykładowe opłaty mieszczą w sobie istotną liczbę odpłatnych usług Spółki, w tym usług niezwiązanych bezpośrednio z dostarczaniem usług.
- [109] Pierwszą z przesłanek, określoną w pkt 20.1 lit. a OWU jest „siła wyższa, zmiana przepisów prawa, zmiana interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej, decyzja organów władzy publicznej, prawomocne orzeczenie sądowe”. Postanowienie uprawnia Spółkę do modyfikacji cen i wprowadzenia nowych opłat, wskutek „zmiany przepisów prawa”, czy „zmiany interpretacji przepisów”



przy czym postanowienie nie wskazuje przepisów, jakie mogą podlegać ewentualnym zmianom, ani bezpośrednio przez wskazanie konkretnych ustaw, ani pośrednio przez wskazanie, czy chodzi o przepisy mające np. wpływ na wykonywanie umów z konsumentami. Postanowienie wskazuje wyłącznie na bardzo ogólną dyrektywę przyczyn „wpływających na podwyższenie kosztów świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) i działalności Dostawcy Usług”. Na podstawie tak zredagowanego postanowienia nie jest możliwe ustalenie przez konsumenta właściwych przepisów, w szczególności zwiększających koszt działalności przedsiębiorcy. Co więcej, postanowienie nie wskazuje również właściwego organu władzy publicznej, którego interpretacja może zostać uwzględniona przez Vectrę ani tego, czy te rozstrzygnięcia dotyczą spółki czy kogoś innego. Co więcej, z treści postanowienia nie wynika, czy możliwość interpretacji tych przepisów ma wynikać z kompetencji konkretnego organu władzy publicznej, czy może to być interpretacja dowolnego organu. Pojęcie „*zmiany interpretacji przepisów*” jest niedookreślone, nie wskazuje również, jakie konkretne działanie organu władzy publicznej może zostać uznane za zmianę interpretacji przepisów.

- [110] Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki „*zmiany przepisów prawa*” wskazane w pkt 20.1 lit. a i pkt 20.9 lit. a pkt ii OWU oznaczają zmianę przepisów istniejących lub wprowadzenie przepisów nowych, zmieniających istniejący system normatywny, przez konstytucyjnie organy władzy publicznej lub inne podmioty, na rzecz których uprawnienie do stanowienia prawa zostało delegowane.
- [111] Przez zmianę „*interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej*” Vectra rozumie zmianę powszechnie lub indywidualnie obowiązujących interpretacji prawa w taki sposób, że organy władzy publicznej (tj. sądy powszechne i administracyjne, organy administracji publicznej) odstępują od utrwalonej i znanej wykładni przepisów prawa, np. organy podatkowe wydając interpretację, a także zmianę wytycznych niemających charakteru przepisów powszechnie obowiązującego prawa, np. przeważającej linii orzeczniczej sądów, czy wytycznych organów regulacyjnych np. Prezesa UKE.
- [112] Tym samym nawet jednorazowe, odejście przez organ władzy publicznej od utrwalonej linii orzeczniczej, zapadłe w sprawie niezwiązanej z działalnością Spółki (a nawet jej niedotyczące), upoważnia ją do wprowadzenia jednostronnej zmiany warunków cenowych umowy zawartej z konsumentem w oparciu o omawiane postanowienie.
- [113] Ponadto, w związku z doprecyzowaniem w treści postanowienia pkt 20.8 lit. b OWU przypadku „*zmian wynikających z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź z orzeczeń sądów*” można wywodzić, że w przypadku zmian uregulowanych w pkt 20.1 lit. a OWU - wobec braku takiego doprecyzowania - zmiany przepisów czy interpretacji nie muszą odpowiadać kompetencjom danego organu administracji (por. nb. 109, 205-207). Spółka uprawnienie do jednostronnej zmiany warunków umów przewidziała również w sytuacji „*utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urządzeń telekomunikacyjnych*” (postanowienie pkt 20.1 lit. b OWU). W powyższym zakresie



wskazać należy, że uprawnienie do wykorzystywania częstotliwości wynika każdorazowo z decyzji Prezesa UKE i przyznawane jest na 10-letnie okresy. Prawo do wykorzystywania określonych urządzeń telekomunikacyjnych wynika natomiast z umowy zawartej przez Spółkę z podmiotem trzecim. Prawo do korzystania z urządzeń Spółka otrzymuje co do zasady bezterminowo, z możliwością wypowiedzenia umowy przez każdą z jej stron.

- [114] We wskazanych dokumentach określone są warunki, od których zależy dysponowanie przez Spółkę prawami. Dokumenty te wskazują, zdaniem Spółki, „przyczyny ogólne”, w przypadku zaistnienia których może dojść do utraty prawa przez Vectrę. Pod ww. przyczynami, w ocenie Vectry, „może się kryć wiele różnych konkretnych okoliczności, w tym takie, na które Spółka nie ma wpływu lub nie jest w stanie przewidzieć ich zajścia w przyszłości. Stąd mogą pojawić się sytuacje, które nie były uregulowane bezpośrednio w wyżej opisanych dokumentach, a które mogą skutkować utratą ww. praw.”
- [115] Nie sposób zgodzić się z argumentacją Spółki zmierzającą do wykazania, że ww. dokumenty określają przesłanki utraty przedmiotowych praw w sposób na tyle ogólny, że Vectra „nie ma wpływu lub nie jest w stanie przewidzieć ich zajścia w przyszłości”.
- [116] Vectra w obu ww. sytuacjach pozostaje stroną świadomą warunków wynikających z decyzji czy umowy. Co więcej, Vectra ma wpływ na treść zawieranych umów, których warunki może negocjować. Spółka dysponuje również wiedzą o tym, na jaki czas uzyskała prawo do wykorzystania określonej częstotliwości czy urządzenia. Nie są to więc sytuacje, których ewentualne zmiany są w pełni niezależne od woli Spółki i które rozstrzygają się całkowicie poza jej wiedzą i bez jej udziału.
- [117] Podobnie w postanowieniach pkt 20.1 lit. d i e OWU Vectra wskazała na sytuację „jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Dostawcy Usług przez podmiot trzeci” i „jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Dostawcę Usług z podmiotem trzecim, w szczególności w odniesieniu do umów zawartych z podmiotami, które udzielają Dostawcy Usług licencji na treści audiowizualne, udostępniają Dostawcy Usług swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne, video lub streamingu”.
- [118] W sytuacji zmiany warunków umowy z podmiotem trzecim Vectra występuje jako strona umowy, mająca wpływ na jej postanowienia. Spółka ma więc świadomość, na jakich warunkach zawarta zostaje taka umowa i na jaki czas. Zmiana umowy z podmiotami udzielającymi jej licencji, czy udostępniającymi swoje sieci czy usługi odbywa się z udziałem Vectry.
- [119] Postanowienia pkt 20.1 lit. d i e OWU nie wskazują, w jaki sposób jednostronne zakończenie umowy wiążącej Dostawcę Usług z podmiotem trzecim lub jednostronne zakończenie świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Dostawcy przez podmiot trzeci może skutkować uprawnieniem do wprowadzenia nowych opłat lub podwyższenia dotychczasowych. Takie zdarzenie może raczej pogarszać sytuację konsumenta



związanego umową z operatorem, a tym samym nie powinno zwiększać kosztu po jego stronie.

- [120] Zgodnie ze stanowiskiem Spółki postanowienia pkt 20.1 lit. e i pkt 20.2 lit. c OWU dotyczą wszystkich umów, których Vectra jest stroną uzyskującą w wyniku zawartej umowy od podmiotu trzeciego świadczenie wykorzystane następnie do świadczenia jej usług na rzecz m.in. konsumentów, przykładowo umów o udostępnienie nieruchomości (najem lokali pod stacje czołowe, dzierżawa nieruchomości pod elementy infrastruktury telekomunikacyjnej, umowy z administratorami zasobów mieszkaniowych na położenie i utrzymanie sieci w ich budynkach), umów o hurtowe dostarczanie usług dostępu do internetu, umów wdrożeniowych i licencji na systemy informatyczne. Vectra na podstawie postanowień pkt 20.1 lit. e i pkt 20.2 lit. c OWU uprawniona jest do zmiany istniejących lub wprowadzenia nowych opłat w przypadku jednostronnego zakończenia lub zmiany ww. umów przez podmiot trzeci lub ich zakończenia lub zmiany nawet przez samą Spółkę.
- [121] W postanowieniu pkt 20.1 lit. c OWU Spółka uregulowała sytuację „*wzrostu obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostu stawek podatków i opłat, nałożenia nowych podatków lub zmiany sposobu ich naliczania*”.
- [122] Tym samym Vectra nie określa jednoznacznie kryteriów warunkujących podjęcie decyzji o wprowadzeniu zmian w umowach na tej podstawie, posługując się jedynie przykładem możliwych sytuacji, uprawniających Spółkę do zmiany dotychczasowych lub wprowadzenia nowych opłat. Zdaniem Prezesa Urzędu postanowienie to otwiera możliwość przerzucenia na konsumentów całości konsekwencji finansowych sytuacji niezwiązanych z konsumentem, a które należy brać pod uwagę przy prowadzeniu działalności gospodarczej. Możliwość ta wynika z ww., nieprecyzyjnie określonych zmian. Jednocześnie konsument, zawierając umowę, nie ma świadomości w zakresie wysokości i składowych publicznoprawnych obciążeń Spółki.
- [123] Przez „*wzrost obciążeń publicznoprawnych*” Vectra rozumie zwiększenie wysokości danin świadczonych przez Spółkę na rzecz państwa i jednostek samorządu terytorialnego zgodnie z treścią powszechnie obowiązujących przepisów prawa, tj. podatki i różnego rodzaju opłaty jak np. opłata z tytułu dopłaty do świadczenia usługi powszechnej nakładana przez Prezesa UKE. Spółka w przedstawionym stanowisku wskazała ponadto, że nie wyklucza sytuacji, w której przedsiębiorcy telekomunikacyjni zostaną zobowiązani do zapewnienia niefinansowych świadczeń, np. serwisowania i utrzymania urządzeń telekomunikacyjnych, czy dostarczania konkretnej infrastruktury technicznej, co nie będzie ze swej istoty ani podatkiem, ani opłatą, a spowoduje wzrost obciążeń publicznoprawnych Spółki.
- [124] Na podstawie tak sformułowanej przesłanki konsument nie ma możliwości oceny, jakie obciążenia Spółki mogą skutkować wprowadzeniem w jego umowie zmiany dotychczas przewidzianych cen lub całkiem nowych opłat. Postanowienie to przewiduje otwarty katalog obciążeń publicznoprawnych, których wzrost może powodować modyfikację warunków cenowych zawartej umowy, w tym również



przyszłych obciążeń Spółki, nieznanych w chwili zawierania umowy z konsumentem (por. nb. 121-123 powyżej).

- [125] Nieprecyzyjnie określona została również przesłanka z pkt 20.1 lit. f OWU, wskazująca na sytuację „*wzrostu kosztów lub nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na zakres, jakość i zawartość usług, m.in. kosztów reemisji Programów i powiązanych z nimi opłat licencyjnych, kosztów dostępu i utrzymania infrastruktury, kosztów międzyoperatorskich, kosztów pracy, kosztów nabywania urządzeń lub oprogramowania niezbędnych do świadczenia usług, kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego lub kosztów energii elektrycznej, zmian kursów walut obcych wobec złotego*”.
- [126] W ocenie Vectry postanowienie pkt 20.1 lit. f OWU wskazujące na „*koszty lub nakłady związane ze świadczoną usługą, które mają bezpośredni wpływ na zakres, jakość i zawartość usług, m.in. koszty reemisji Programów (...)*” jest precyzyjne i wystarczające, bowiem zapewnia konsumenta, że Vectra uwzględni koszty faktycznie ściśle związane ze świadczonymi usługami, a określony katalog kosztów uwzględnia wszystkie dotychczas znane branży. Jednocześnie Vectra wskazała, że przedmiotowe postanowienie mogłaby zastosować np. w odniesieniu do kosztów wynikających z wdrożenia norm prawa unijnego (w tym kosztów opracowania i wymiany dokumentacji umownej, stworzenia i wdrożenia nowych procedur), kosztów zakupu, przygotowania i wdrożenia nowych systemów informatycznych dla obsługi klientów (bilingowych itp.).
- [127] Tak zredagowane postanowienia umożliwia Spółce przeniesienie na konsumenta całości ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej. Na podstawie ww. przesłanki Vectra może podjąć decyzję o rozbudowie oferty, wskutek której konieczne będzie dostosowanie systemów informatycznych Spółki do nowych rozwiązań, a pełny koszt ww. zmian poniosą abonenci Vectry.
- [128] Konsument, w chwili zawierania umowy, nie jest w stanie określić, jakie Spółka ponosi nakłady i koszty działalności, a tym samym nie jest w stanie zweryfikować, czy doszło do ich wzrostu. Jednocześnie, decydując się na zawarcie umowy, konsument decyduje się również na określoną jakość świadczonych usług. Poprawa jakości ich świadczenia nie może odbywać się kosztem konsumenta, któremu Spółka wykonuje usługi wynikające z zawartej umowy. Ponadto omawiane postanowienie przewiduje otwarty katalog kosztów i nakładów. Mogą się w tym mieścić także takie sytuacje, które są konsekwencją samodzielnych działań Spółki (np. mogą dotyczyć zakończenia lub zmiany umów licencyjnych przez samą Spółkę).
- [129] Zgodnie z treścią postanowienia pkt 20.1 lit. g OWU Spółka uprawniona jest do wprowadzenia zmian cen lub nowych opłat w związku ze wzrostem cen towarów i usług. Uprawnienie to ma występować w chwili „*wzrostu cen towarów i usług potwierdzonego wzrostem Rocznego Wskaźnika Cen Towarów i Usług*”.



Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej „100”.

- [130] Uprawnienie do zmiany cen (podniesienia istniejących lub wprowadzenia nieograniczonego katalogu nowych opłat) uzależnione zostało od wzrostu Roczego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI) publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego (dalej: „Prezes GUS”) w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej „100”. Postanowienie zapewnia ponadto swobodę co do tego kiedy i ile razy może być zastosowane. Wystąpienie jakiegokolwiek wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych względem wcześniejszego roku uprawnia Spółkę do modyfikacji warunków umowy, nawet wtedy, gdy zmiana wskaźnika jest minimalna³¹Ponadto u podstawy zmian opartych o postanowienie pkt 20.1 lit. g OWU mogą leżeć częściowo te same okoliczności, które pojawiają się w regulacji z pkt 20.1 lit. f OWU, jak np. koszt energii elektrycznej.
- [131] Stosowane przez Spółkę od 12 września 2022 r. postanowienie wprowadza pozornie warunkową (niepewną) modyfikację warunków umowy. Vectra uprawnienie do zmiany uzależnia od spełnienia warunków wzrostu cen i publikacji komunikatu o wzroście przez Prezesa GUS. Jednocześnie, zawierając umowy z konsumentami, Spółka ma świadomość prognozowanej wysokości wskaźnika cen towarów i usług. Tym samym stosuje jedynie pozornie niespełnione postanowienie, w stosunku do którego w rzeczywistości istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że znajdzie ono formalne potwierdzenie w postaci publikacji komunikatu GUS o wzroście cen.
- [132] Zauważyć należy również, że wyznaczony przez politykę pieniężną Narodowego Banku Polskiego cel inflacyjny³² w Polsce od 2004 r. określony jest na poziomie 2,5% z symetrycznym przedziałem odchyłeń ± 1 pkt proc. Cel ten ma charakter średniookresowy, co oznacza, że inflacja może okresowo kształtować się powyżej lub poniżej celu, w tym również poza określonym przedziałem odchyłeń od celu³³. Bank centralny nie dąży w swoich działaniach do zerowej inflacji, a osiągnięcia inflacji na wyznaczonym poziomie od 1,5% do 3,5%, tym samym przedsiębiorcy powinni się liczyć w kształtowaniu warunków cenowych z możliwością zmiany poziomu inflacji co najmniej w ramach prognozowanego zakresu.
- [133] W postanowieniu pkt 20.1 lit. h OWU zamieszczona została przesłanka odnosząca się do *„znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym poprzez stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług, o ile taka zmiana wynika z konieczności wycofywania, zmiany technologii lub ujednolicenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu*

³¹ Mając na uwadze wysokość wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych we wcześniejszych latach należy zauważyć, że deflacja ma charakter wyjątkowy (od transformacji ustrojowej w Polsce wystąpiła dwukrotnie, w 2015 i 2016 r.), por. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ceny-handel/wskazniki-cen/wskazniki-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych-pot-inflacja-/roczne-wskazniki-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych/>, dostęp na dzień 30.07.2024 r.

³² Cel inflacyjny jest to cel polityki pieniężnej banków centralnych odnoszący się do zamierzonego rocznego wzrostu cen konsumpcyjnych, który powinien umożliwić stabilny rozwój gospodarczy kraju.

³³ <https://nbp.pl/wp-content/uploads/2022/09/cel-polityki-pienieznej.pdf>, dostęp na dzień 30.07.2024 r.

lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian.”.

- [134] Spółka w przedmiotowym postanowieniu zastosowała nieostre pojęcia takie jak „*znaczące rozszerzenie*” czy „*polepszenie funkcjonalności*” świadczonych usług. Omawiane postanowienie nie precyzuje również, na czym polegać ma „*stworzenie możliwości skorzystania z nowych produktów, urządzeń, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług*” oraz nie wynika z niego, czy zastosowanie znajdzie wyłącznie przy dobrowolnym skorzystaniu z tej rozszerzonej oferty Spółki. Postanowienie wskazuje na przykłady „*znaczącego rozszerzenia*” i „*polepszenia funkcjonalności*” takie jak dodanie nowych programów telewizyjnych lub stworzenie abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, urządzeń, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty dostawcy usług. Nie wyjaśnia natomiast, jaka zmiana może zostać uznana za mającą dostatecznie istotne znaczenie, aby umożliwiała zmianę wysokości opłat. Z treści postanowienia nie wynika również, że wzbogacenie usługi ma rzeczywiście odnosić się do sytuacji umownej konkretnego abonenta, którego umowa może ulec zmianie, bowiem wystarczające jest „*stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, urządzeń, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług*”.
- [135] Zdaniem Spółki jasne i prokonsumenckie są pojęcia „*znaczącego rozszerzenia*” i „*polepszenia funkcjonalności*” zarówno przez „*sam fakt standardowego używania takich kwalifikatorów w powszechnym obrocie prawnym*”, jak i „*przez to, że ograniczają zakres przedmiotowy zmian powodujących wzrost opłat*”. Vectra stoi na stanowisku, że takie zmiany obejmują taką różnorodność funkcjonalności i usług, że nie sposób określić dla nich wspólnego, ścisłego miernika i wartości oraz skali oceny. Spółka inaczej ocenia jakość usługi telewizyjnej, a inaczej usługi Internetu stąd dodanie do stosowanego postanowienia tych mierników powodowało by, w ocenie Spółki, brak jego czytelności. „*Znaczące rozszerzenia*” i „*polepszenie funkcjonalności*” oznacza „*wyraźne i zauważalne polepszenie jakości usługi, czyli stworzenie nowej jakości dla klienta poprzez dodanie o niej nowego elementu lub polepszenie istniejącego elementu tej usługi*”, np. zwiększenie prędkości internetu deklarowanej, maksymalnej oraz minimalnej (na pobieraniu lub wysyłaniu) bądź poszerzenie pakietu telewizyjnego o nowe kanały telewizyjne lub zastąpienie jednego kanału innym. Spółka wskazała, że postanowienie to wprowadziła na wypadek znaczących zmian rynkowych i konkurencyjnych oraz zmian w sentymencie klientów odnośnie oczekiwań dotyczących podstawowych usług. Weryfikacja „*rozszerzenia*” lub „*polepszenia*” może następować tylko odrębnie i jednostkowo w odniesieniu do każdej usługi i zmiany, z uwagi na ich różny charakter. Weryfikacji takiej dokonuje Spółka, po czym, w razie wprowadzenia zmian, konsument może - zdaniem Spółki - dokonać jej sam i w razie braku akceptacji dla zwiększenia opłaty może zastosować przysługujące mu środki prawne (tj. złożyć reklamację, zaskarżyć zmianę do sądu, rozwiązać umowę).
- [136] Nie sposób zgodzić się ze stanowiskiem Spółki o przyjęciu w ww. zakresie prokonsumenckiego rozwiązania. Przykładowo trudno uznać, za „*znaczące rozszerzenie*” lub „*polepszenie funkcjonalności*” niezależne od konsumenta



zastąpienie mu jednego kanału innym. Konsument, zawierając umowę, decyduje się na korzystanie z określonej oferty Spółki, a zastąpiony kanał może być elementem, który przyczynił się do skorzystania z tej konkretnej oferty przedsiębiorcy. Podobnie jakość świadczenia usług jest subiektywna i zależy od potrzeb konkretnego użytkownika usług.

- [137] Spółka przez „*stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług*” rozumie wprowadzenie do oferty Spółki w praktyce jakiegokolwiek nowej usługi, czy dodanie nowej funkcjonalności (np. do nagrywarki lub funkcjonalności obsługowej w serwisie internetowym Vectry). Jak wskazała Vectra „*przykłady takie można mnożyć, a ich różnorodność i wielość (aktualna lub przyszła) nie pozwala na ich ujęcie w jednym, czytelnym zapisie, który ma działać aktualnie i na przyszłość*”. Konsument na podstawie tak sformułowanego postanowienia nie jest w stanie określić, w jakiej sytuacji warunki zawartej przez niego umowy mogą ulec zmianie. Dodatkowo postanowienie to nie zakłada konieczności faktycznego korzystania przez konsumenta z wprowadzonego przez Spółkę nowego rozwiązania do zwiększenia obowiązującej go opłaty lub wprowadzenia nowej, dotychczas nieprzewidzianej. Innymi słowy, zakwestionowane postanowienie pozwala na podwyższenie opłaty w związku z wprowadzeniem podwyżek abonamentu ze względu na wprowadzenie nowej usługi, którą konsument nie jest zainteresowany i z której nie planuje korzystać. W kontekście jednostronnego wprowadzanie podwyżek przy okazji „ulepszania” usług, którego konsument nie zamawiał i z którego nie będzie korzystał warto wspomnieć, iż taką praktykę uznano za niedozwoloną w przypadku UPC Polska sp. z o.o. na mocy decyzji RBG-5/2016. Decyzja jest prawomocna (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie II Wydział Gospodarczy i Własności Intelktualnej sygn. akt VII AGa 658/19). Podobnie w prawomocnej decyzji RBG-10/2019 Prezes Urzędu za niedozwolone uznał postanowienia wzorców umów stosowanych przez UPC Polska sp. z o.o., które uprawniały do jednostronnej zmiany umów.
- [138] Co więcej, w ww. postanowieniu przez posługiwanie się sformułowaniem „*w tym poprzez*” przewidywała otwarty katalog sytuacji umożliwiających wprowadzenie zmian warunków umowy przez podniesienie lub wprowadzenie nowych opłat, tak samo jak posługując się w pkt 20.1 lit. c i e OWU sformułowaniem „*w szczególności*” i „*m.in.*” w postanowieniu pkt 20.1 lit. f OWU.
- [139] Zgodnie z przedstawionymi wyjaśnieniami przez „*ujednolicenie standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki*” Spółka rozumie przypadek, w którym z uwagi na aktualny stan rozwoju techniki należy wycofać pewne standardy świadczenia usług i pozostawić tylko najnowszy lub wprowadzić nowszy standard. Spółka wskazała, że w związku ze zmianami standardów na skutek rozwoju technologicznego, zjawisk rynkowych (tj. zmieniających się potrzeb klientów), czy wymogów regulacyjnych państwa lub Unii Europejskiej modernizuje swoje sieci telekomunikacyjne w tym likwiduje sieci nieuzwrotnione/analogowe, zastępuje sieci typu HFC³⁴ sieciami światłowodowymi,

³⁴ HFC to hybrydowe połączenie sieci światłowodowej doprowadzanej do budynku lub do kilku budynków oraz sieci koncentrycznej (kablowej) rozprowadzającej sygnał po budynku.

dostarcza urządzenia zaopatrzone w nowe funkcjonalności, wprowadza rozwiązania pozwalające na sprawdzenie prędkości internetu, itp.

- [140] Nie jest jasne, jakie elementy Spółka uwzględnia przy analizie „*aktualnego stanu rozwoju techniki*”. Zauważyć jednak należy, że, w świetle wyjaśnień Spółki, np. modernizacja sieci wynikająca z wymogów regulacyjnych państwa może mieścić się w przesłankach określonych w pkt 20.1 lit. a (np. wytycznych /decyzji organów władzy publicznej), lit. f (wzrostu kosztów, które mają bezpośredni wpływ na jakość usług) oraz omawianej w tym miejscu przesłanki z lit. h.

Sprzecznność z dobrym obyczajem

- [141] Postanowienie pkt 20.1 lit. a-h OWU wykorzystywane jest przez Spółkę przy zawieraniu zarówno umów na czas nieoznaczony, jak i umów na czas oznaczony z oznaczonym okresem zobowiązania.
- [142] Jak wskazano w nb. 73-76 decyzji podstawową różnicą między tymi umowami jest przedstawianie umów z oznaczonym okresem zobowiązania, jako zawieranych na warunkach promocyjnych, które dodatkowo przy wcześniejszym rozwiązaniu umowy wiążą się dla konsumenta ze skutkami finansowymi. Oznacza to, że umowy te nie powinny ulegać jednostronnym zmianom, w szczególności jeżeli chodzi o takie elementy jak cena usług.
- [143] Stosowane przez Vectrę postanowienie nie spełnia wymogów minimalnych klauzul modyfikacyjnych, gdyż nie precyzuje w sposób dostateczny zakresu możliwych zmian. Co więcej, postanowienie uprawniające Vectrę do zmian jest bardzo szerokie, a przewidziane przesłanki oceniane są przez pryzmat skutku w postaci zwiększenia kosztu działalności Spółki. Postanowienie uprawniające Vectrę do wprowadzenia nowych opłat lub zmiany wysokości przewidzianych w umowie opłat nie odnosi się wyłącznie do sytuacji wzrostu kosztu świadczenia usług, ale całej działalności gospodarczej Vectry.
- [144] W niniejszej sprawie za dobry obyczaj należy uznać zasady jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy. Dobry obyczaj nakazuje przedsiębiorcy sporządzenie stosowanych w relacjach z konsumentami wzorców prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć oraz z zapewnieniem równowagi stron kontraktu.
- [145] Zdaniem Prezesa Urzędu, naruszenie dobrych obyczajów przejawia się w stworzeniu przez Spółkę postanowień umownych, które umożliwiają jednostronne ustalanie przez Vectrę jej uprawnień wynikających z umowy, w sposób uniemożliwiający konsumentowi weryfikację kryteriów warunkujących wprowadzenie zmiany warunków cenowych zawartej umowy. Kryteria te podlegają ocenie przez pryzmat skutku przejawiającego się w zwiększeniu kosztu działalności Vectry. W konsekwencji może to skutkować podejmowaniem w stosunku do konsumenta takich działań, co do których - przed ich wprowadzeniem - nie ma on żadnej wiedzy, a ponadto nie ma podstaw, żeby się ich spodziewać ani nie może się im sprzeciwić. Spółka przynajmniej

sobie uprawnienie do zmiany warunków umowy, posługując się niejasnymi określeniami „zmiany przepisów prawa, zmiany interpretacji przepisów” (lit. a), „utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urządzeń telekomunikacyjnych” (lit. b), „wzrostu obciążeń publicznoprawnych, w szczególności...” (lit. c), „jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Dostawcy Usług przez podmiot trzeci” (lit. d), „jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Dostawcę Usług z podmiotem trzecim, w szczególności...” (lit. e), „wzrostu kosztów lub nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na zakres, jakość i zawartość usług, m.in...” (lit. f), „wzrostu cen towarów i usług potwierdzonego wzrostem Rocznego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej „100” (lit. g), „znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług” (lit. h).

- [146] Za sprzeczne z dobrym obyczajem należy uznać przyznanie sobie przez Spółkę uprawnienia do modyfikacji cen w zawartych umowach, nawet jeśli wskaźnik inflacji nie przekroczy celu inflacyjnego NBP (tj. poziomu 3,5%). W szczególności dotyczy to przypadku umów zawartych na czas oznaczony (tj. umów zawieranych przez Spółkę na czas nieoznaczony z oznaczonym okresem zobowiązania) w ramach których cena głównych świadczeń nie powinna w ogóle ulegać zmianom. Vectra przyznaje sobie uprawnienie do obciążenia konsumenta zawierającego z nią umowę całym kosztem inflacji, nie wyłączając inflacji na poziomie celu inflacyjnego Narodowego Banku Polskiego (por. nb. 132).
- [147] Dobrym obyczajom przeczy przenoszenie przez Spółkę całości ciężaru wynikającego z inflacji na konsumenta (również w wysokości objętej prognozą...), podczas gdy powszechny wzrost cen dotyka zarówno przedsiębiorców, jak i konsumentów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać również umożliwienie sobie przez Vectrę wprowadzania podwyżek w oparciu o wskaźniki właściwe dla okresu poprzedzającego zawarcie umowy z konsumentem.
- [148] Jak wskazał TSUE w wyroku z dnia 10 czerwca 2021 r. w sprawach połączonych od C-776/19 do C-782/19³⁵ „w odniesieniu do kwestii, czy warunek umowny tworzy - wbrew wymogowi dobrej wiary i ze szkodą dla konsumenta - znaczną nierównowagę praw i obowiązków stron wynikających z wiążącej je umowy, sąd krajowy powinien sprawdzić, czy przedsiębiorca traktujący konsumenta w sposób sprawiedliwy i słuszny, mógłby racjonalnie spodziewać się, iż konsument ten przyjąłby taki warunek w drodze negocjacji indywidualnych”.
- [149] Nie sposób przyjąć, że konsument zaakceptowałby, w drodze indywidualnych negocjacji ze Spółką przyjęcie całości ryzyka związanego ze zmieniającą się sytuacją

³⁵ Wyrok TSUE z dnia 10 czerwca 2021 r., w sprawach połączonych od C-776/19 do C-782/19, ECLI:EU:C:2021:470, dostępny pod adresem <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=242568&pageIndex=0&doclang=pl&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=1554747>, dostęp na dzień 30.07.2024 r.

gospodarczą, i wyłączne ponoszenie konsekwencji jego wpływu na wykonywaną umowę.

- [150] Co więcej, postanowienie przewiduje uprawnienie Spółki do zmiany cen w oparciu o wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych, a nie zastrzega jednocześnie obligatoryjności obniżki w razie spadku cen, nawet gdy wcześniej doszło do podniesienia cen w oparciu o przedmiotowy wskaźnik. Takie rozwiązanie również przeczy ww. dobremu obyczajom.
- [151] Spółka wskazała, że niezasadne jest oczekiwanie obligatoryjnej obniżki przy deflacji, bowiem inne okoliczności mogą powodować, że obniżka nie będzie uzasadniona. Natomiast sytuacja na rynku, w tym ceny stosowane przez inne podmioty, ma, zdaniem Vectry, dostatecznie gwarantować, że Spółka nie będzie świadczyła usług po zawyżonych cenach.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [152] Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na pełnym uzależnieniu sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. Vectra posiada realną możliwość zmian warunków wykonywanego kontraktu, bez doprecyzowania w sposób dostateczny zakresu możliwych zmian. W takiej sytuacji Spółka zachowuje praktycznie nieograniczoną możliwość podnoszenia istniejących opłat lub wprowadzania do umowy nowych opłat, których konsument nie jest w stanie przewidzieć, zawierając ze Spółką umowę, a także dokładnie zweryfikować w chwili ich wprowadzenia.
- [153] Rażące naruszenie interesów konsumentów przejawia się w sformułowaniu szeregu przesłanek uprawniających przedsiębiorcę do modyfikacji zawartej umowy, które pozostają w niejasnych relacjach do innych postanowień wzorca. Niejasne i niezrozumiałe postanowienia, w których wskazane są jedynie przykłady sytuacji umożliwiających zmianę warunków umowy, mogą skutkować brakiem pewności co do sytuacji konsumenta, przerzucając na niego ryzyko związane z prowadzeniem działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę.
- [154] Vectra w chwili zawierania umowy dysponuje wiedzą na temat swoich zobowiązań i kosztów, zawartych umów, prognoz dotyczących wskaźnika inflacji i jego wpływu na koszty prowadzenia działalności gospodarczej, czasu dysponowania prawem do częstotliwości. Naruszenie interesów konsumentów przejawia się w tym zakresie również w utracie czasu przez konsumenta na weryfikację, czy Vectra uprawniona jest do wprowadzenia zmian.
- [155] Konsument może posiadać pewien zakres wiedzy o sytuacji gospodarczej, jednak nie zna on indywidualnej sytuacji przedsiębiorcy w chwili zawierania umowy. Konsument nie musi posiadać wiedzy o prognozowanej wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, a nawet gdyby wiedzę tę posiadał to informacja o wysokości



wskaźnika nie umożliwia mu jednoznacznego ustalenia jego wpływu na wysokość opłat, jakie będzie zobowiązany ponosić, zawierając umowę z Vectrą.

- [156] W oparciu o ww. postanowienie Vectra posiada możliwość podwyższenia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat do umów zawartych z konsumentami. Tym samym zastosowanie ww. postanowienia może mieć bezpośredni wpływ na sytuację ekonomiczną konsumentów. W oparciu o wskazane postanowienia Spółka może obciążyć konsumenta większymi opłatami niż wynikające z zawartej umowy, a także wprowadzić nowe, nieznane mu dotychczas i nieakceptowane przez niego opłaty.

Postanowienie pkt 20.2 OWU (pkt I.2 decyzji)

- [157] Postanowienie pkt 20.2 OWU przyznaje Spółce uprawnienie do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat w związku ze wzrostem kosztów świadczenia usług i działalności dostawcy usług. Uprawnienie to ma wynikać z wystąpienia jednej z następujących okoliczności: *„znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym poprzez dodanie nowych Programów telewizyjnych lub stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, urządzeń, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług”* (lit. a), *„zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Dostawcy Usług przez podmiot trzeci”* (lit. b) lub *„zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Dostawcę z podmiotem trzecim, w szczególności w odniesieniu do umów zawartych z podmiotami, które udzielają Dostawcy Usług licencji na treści audiowizualne, udostępniają Dostawcy Usług swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne, video lub streamingu”* (lit. c).
- [158] W ocenie Prezesa Urzędu niejasne są ww. przesłanki umożliwiające Vectrze wprowadzenie zmian wpływających na cenę świadczonych usług.
- [159] Postanowienie pkt 20.2 lit. a OWU powtarza *de facto* treść postanowienia 20.1 lit. h OWU. Aktualne pozostają w tym zakresie zastrzeżenia wskazane w nb. 141-156.
- [160] Spółka zastosowała nieostre pojęcia *„znaczącego rozszerzenia”*, *„polepszenia funkcjonalności”*, *„stworzenia możliwości skorzystania...”*. Tym samym postanowienie wskazuje jedynie na przykłady sytuacji możliwych do uwzględnienia przez Vectrę, pozostawiając otwarty katalog możliwych zmian. Aktualne również w odniesieniu do tego postanowienia pozostają wnioski wyrażone w nb. 128, że postanowienie zredagowane przez Vectrę nie wyjaśnia, jaka zmiana może zostać uznana za mającą dostatecznie istotne znaczenie, aby umożliwiała zmianę wysokości opłat oraz czy zmiana opłat dotyczyć ma wyłącznie konsumentów, którzy jednoznacznie oświadczyli, że chcą skorzystać z rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności np. decydując się na skorzystanie z nowego urządzenia dostępnego w ofercie Spółki.
- [161] Na otwarty katalog okoliczności mogących stanowić *„znaczące rozszerzenie”* lub *„polepszenie funkcjonalności”* świadczonych usług wskazuje również użyte w postanowieniu sformułowanie *„w tym poprzez”*. Podobnie sformułowana przesłanka określona w pkt 20.1 lit. h OWU wskazuje na możliwość dokonania przez Spółkę

zmian, jeśli taka zmiana wynika z konieczności np. „*ujednoczenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki*”, co, zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, można rozumieć jako decyzję Spółki o dostosowaniu oferty do zmian zapotrzebowania konsumentów na rynku. Tak samo u podstaw zmiany opartej o przesłankę z pkt 20.2 lit. a OWU może leżeć każda decyzja gospodarcza Spółki. Również tym zakresie aktualne pozostają poparte orzecznictwem wnioski wyrażone w nb. 137 dotyczące niedopuszczalności zmian umowy dokonywanych w oparciu o niezamawiane polepszenie usługi czyli zmian, które mogą nie znajdować odzwierciedlenia w sposobie korzystania z usług przez konsumenta.

- [162] Co więcej, podstawą do wprowadzenia zmiany warunków umowy opartej o ww. postanowienie może być również dodanie nowych programów telewizyjnych, w tym zakresie jednak w ogóle nie jest brane pod uwagę to czy klient będzie zainteresowany korzystaniem z dodatkowych programów. Znaczące rozszerzenie lub polepszenie funkcjonalności usług może przejawiać się w dodaniu nowego programu telewizyjnego lub stworzeniu możliwości skorzystania z nowych produktów, urządzeń, usług bądź aplikacji. Tymczasem klienci korzystający z usług mogą w ogóle nie być zainteresowani korzystaniem z jakichkolwiek dodatkowych programów. Dla konsumentów mających zawarte umowy na czas nieoznaczony może być także niezrozumiałe, na jakich zasadach otrzymują dodatkowe funkcjonalności.
- [163] Nie sposób uznać za dostateczne zabezpieczenie sytuacji konsumenta przysługującego mu prawa do reklamacji, wypowiedzenia umowy czy zaskarżenia wprowadzanej zmiany do sądu (por. nb. 135). Konsument na podstawie samej treści postanowienia powinien móc ustalić możliwy zakres jednostronnych zmian, do których uprawniony będzie przedsiębiorca.
- [164] Przesłanki odnoszące się do zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Vectry przez podmiot trzeci oraz zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Spółkę z podmiotem trzecim, tj. postanowienia pkt 20.2 lit. b i c OWU stanowią natomiast powtórzenie przesłanek z postanowienia pkt 20.1 lit. d i e OWU, z zastrzeżeniem, że zmiany określone w pkt 20.1 lit. d i e OWU mają być „*jednostronne*”. Aktualne pozostają w tym zakresie zastrzeżenia wskazane w nb. 119-120.
- [165] Niejasne jest również, w jaki sposób spełnienie się przesłanek wskazanych w lit. b i c, dotyczących sytuacji zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz dostawcy usług przez podmiot trzeci lub umowy wiążącej dostawcę usług z podmiotem trzecim może wpływać na wzrost ceny lub naliczenie nowych, niewynikających z umowy opłat. Zmiana warunków świadczonej umowy polegająca na zakończeniu świadczenia usługi może raczej powodować pogorszenie sytuacji konsumenta związanego umową z operatorem (wskazanie np. na zakończenie świadczenia usługi), tym samym niejasne jest dlaczego miałyby powodować zwiększenie zobowiązania konsumenta.
- [166] Ponadto przez posłużenie się sformułowaniem „*w tym poprzez*” w przesłance zamieszczonej w pkt 20.1 lit. a OWU i „*w szczególności*” w przesłance zamieszczonej



w pkt 20.2 lit. c OWU Vectra przewiduje otwarty katalog sytuacji, które mogą zostać uznane za zakończenie lub zmianę warunków umowy wiążącej ją z podmiotem trzecim.

Sprzeczność z dobrym obyczajem

- [167] Podobnie jak w przypadku postanowienia 20.1 OWU sprzeczność z dobrym obyczajem postanowienia 20.2 OWU przejawia się w nieokreśleniu zakresu możliwych jednostronnych zmian warunków umowy. Postanowienie to pozostawia dostawcy usług otwarty katalog możliwych zmian istniejących i wprowadzenia nowych opłat.
- [168] Za dobry obyczaj w niniejszym przypadku należy uznać zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, a także zasadę dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy. Dobry obyczaj nakazuje przedsiębiorcy sporządzenie stosowanych w relacjach z konsumentami wzorców prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć oraz z zapewnieniem równowagi stron kontraktu.
- [169] Decyzja Spółki o zmianach na podstawie ww. przesłanek podejmowana jest w oparciu o nieznane konsumentowi i niemożliwe do weryfikacji kryteria. Powoduje to nieuzasadnione uprzywilejowanie silniejszej strony stosunku zobowiązaniowego i stwarza sytuację, w której konsumenci-abonenci Spółki nie mają możliwości na podstawie stosowanego wzorca ustalić - choćby w przybliżeniu - zakresu możliwych zmian. Wszystkie kwestionowane postanowienia charakteryzują się dużą ogólnością, a sposób ich sformułowania umożliwia zmianę istotnych elementów stosunku umownego.
- [170] Sprzeczność z dobrymi obyczajami w niniejszej sprawie wyraża się również w dublowaniu przez przedsiębiorcę podstaw do wprowadzenia zmian warunków umowy w zakresie ceny, które powoduje iż nawet w sytuacji spełnienia się określonej przesłanki konsument nie będzie w stanie określić wynikającej z warunków umowy podstawy możliwej zmiany, co może utrudnić mu ocenę jej dopuszczalności. Przez dublowanie podstaw do wprowadzenia zmiany należy rozumieć sytuację, w której jedno zdarzenie faktyczne umożliwia Spółce zastosowanie zmiany warunków umowy w oparciu o więcej niż jedną przesłankę. Przykładowo wprowadzenie nowego produktu do oferty Spółki w związku z podjętą decyzją gospodarczą o zmianie kształtu udostępnianych konsumentom ofert może stanowić podstawę do zmiany opartej zarówno o pkt 20.1 lit. h, jak i 20.2 lit. a OWU.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [171] Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na pełnym uzależnieniu sytuacji ekonomicznej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. Vectra posiada realną możliwość zmian warunków wykonywanego kontraktu, bez doprecyzowania w sposób dostateczny przesłanek ich wprowadzenia. Stosując ww. postanowienie, Vectra może bezpośrednio wpłynąć na interesy ekonomiczne konsumentów, zwiększając wysokość ich zobowiązań przez podniesienie wysokości istniejących opłat, jak i wprowadzenie



nowych, dotychczas nieznanym w umowie i nieakceptowanym przez konsumenta, opłat.

Zasady zmiany warunków umowy w zakresie opłat

Postanowienia 20.3, 20.4, 20.5 i 20.6 OWU (pkt I.3, I.4, I.5, I.6 decyzji)

- [172] Postanowienia zamieszczone w pkt 20.3 - 20.4 OWU regulują częstotliwość możliwych zmian warunków umowy, w związku z uprawnieniami określonymi przez Vectrę w postanowieniach 20.1 i 20.2 OWU.
- [173] Zgodnie z pkt 20.3 OWU *„podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może nastąpić raz na sześć miesięcy”*.
- [174] Postanowienie zamieszczone w pkt 20.4 OWU wskazuje, że *„podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może zostać wykonane oddzielnie, niezależnie od siebie. Podwyższenie Opłaty nie wyklucza możliwości wprowadzenia nowej Opłaty w okresie sześciu miesięcy.”*
- [175] Powołane postanowienia zostały zredagowane w niejasny i niejednoznaczny sposób. Posługując się w pierwszym z nich spójnikiem „*jak również*”, Spółka wskazała, że obie możliwe zmiany mogą nastąpić raz na sześć miesięcy. W drugim postanowieniu natomiast Vectra wskazała, że zmiany te mogą zostać wykonane *„oddzielnie, niezależnie od siebie”*.
- [176] Spółka w postanowieniach 20.1 i 20.2 OWU przyznała sobie dwa uprawnienia umożliwiające podniesienie istniejących opłat lub wprowadzenie do zawartych z konsumentami umów nowych opłat, niewystępujących dotychczas w umowie. Jednocześnie Vectra przewidziała możliwość wprowadzenia zmian tego rodzaju w szeregu różnych okoliczności, które częściowo pokrywają się wewnątrz, np. wskazany w przesłance *„wzrostu kosztów lub nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na zakres, jakość i zawartość usług”*, wzrost kosztów pracy, który jest też czynnikiem wpływającym na wzrost wskaźnika inflacji, określonego w przesłance *„wzrostu wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych”* (por. nb. 105-109, 159-166).
- [177] Niejasne jest, czy wprowadzone w ten sposób zmiany, mają wynikać z tej samej podstawy (spełnienia jednej z przesłanek wynikających z pkt 20.1 lub pkt 20.2 OWU), czy też mogą być wprowadzane wskutek wystąpienia innych okoliczności określonych w pkt 20.1 i pkt 20.2 OWU.
- [178] Spółka wskazała ponadto, że *„podwyższenie Opłaty nie wyklucza możliwości wprowadzenia nowej Opłaty w okresie sześciu miesięcy”*. Niejasne jest, czy wprowadzenie nowej opłaty wyklucza możliwość podwyższenia tej czy innych opłat we wskazanym okresie.



- [179] W konsekwencji konsument nie jest w stanie ustalić, ile razy w ciągu roku może dojść do podwyżki - jednokrotnie czy jednokrotnie dla każdej przesłanki. Postanowienia 20.3 i 20.4 nie dostarczają również odpowiedzi na pytanie, czy jeśli już raz nastąpiło podwyższenie opłat na podstawie danej przesłanki, możliwe jest wprowadzenie nowej opłaty na podstawie tej samej przesłanki.
- [180] Omawianą regulacją Vectra przyznała sobie także możliwość podwyższenia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat na podstawie przesłanek określonych w pkt 20.1 OWU również w czasie trwania okresu zobowiązania, z zastrzeżeniem, że zmiany te nie mogą być automatyczne i nastąpić w czasie trwania okresu zobowiązania.
- [181] Zgodnie z pkt 20.5 OWU *„podwyższenie istniejących lub wprowadzanie nowych Opłat zgodnie z pkt. 20.2. w czasie trwania Okresu Zobowiązania będzie jednak możliwe, ale wyłącznie w przypadku, jeżeli nie będzie się to wiązało z automatycznym podwyższeniem uiszczanej przez Abonenta Opłaty w Okresie Zobowiązania lub wprowadzeniem nowej Opłaty w Okresie Zobowiązania, tj. zmiany wejdą w życie po zakończeniu Okresu Zobowiązania. Ograniczenie zawarte w niniejszym pkt. 20.5. nie dotyczy zmian lub wprowadzenia nowych Opłat w czasie trwania Okresu Zobowiązania na podstawie i z przyczyn wskazanych w pkt. 20.1.”*
- [182] Tym samym wskazanym powyżej postanowieniem Spółka wprowadziła wyjątek umożliwiający jej podwyższenie istniejących lub wprowadzenie nowych opłat zgodnie z pkt 20.2 OWU również w czasie trwania okresu zobowiązania.
- [183] Postanowienia OWU zostały zredagowane w niejasny sposób. Postanowienie pkt 20.2 OWU przyznaje Spółce uprawnienie do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat w odniesieniu do umów bez okresu zobowiązania oraz umów z okresem zobowiązania po jego zakończeniu. Natomiast postanowienie pkt 20.5 OWU zmienia *de facto* ww. postanowienie, określając, że zmiany cen są możliwe również w czasie trwania okresu zobowiązania przy ziszczeniu się określonych przez Vectrę warunków. Zmiana cen w okresie zobowiązania ma być możliwa, o ile podwyższenie opłaty nie będzie „*automatyczne*” lub nowa opłata wprowadzona w okresie zobowiązania nie będzie w nim stosowana. Nie jest jasne co oznacza, że podwyższenie opłaty wprowadzane w czasie trwania okresu zobowiązania nie może być automatyczne. Spółka pomimo wyłączenia w pkt 20.2 OWU możliwości podwyższenia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat w okresie zobowiązania może wprowadzić zmiany tego rodzaju w tym okresie, a cena usług zwiększy się w chwili zakończenia oznaczonego okresu zobowiązania. W tym czasie zacznie też obowiązywać nowa opłata, wprowadzona w oznaczonym okresie zobowiązania. Tym samym postanowieniem pkt 20.5 OWU Spółka zmienia wcześniejszą regulację i jednocześnie przesunęła moment wejścia w życie wprowadzonych zmian cen, nie uniemożliwiając samego ich wprowadzenia w okresie zobowiązania. Taki sposób regulacji uprawnień Spółki powoduje po stronie konsumentów konieczność szczegółowej weryfikacji, czy wprowadzone raz we wzorcu zasady, nie podlegają wyłączeniem w świetle dalszych



postanowień wzorca, co dodatkowo utrudnia zrozumienie postanowień i świadczy o jego niejasnym charakterze.

- [184] Postanowienie pkt 20.6 OWU limituje zakres zmian polegających na podwyższeniu istniejących lub wprowadzeniu nowych opłat na podstawie uprawnień z pkt 20.1 i 20.2 OUW. Postanowienie to zakłada wymóg wprowadzania zmian pozostających w związku z co najmniej jedną z przyczyn określonych w pkt 20.1-20.2 OWU. Jednocześnie Spółka posługuje się w tym postanowieniu nieprecyzyjnym sformułowaniem wskazującym, że „zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn”.
- [185] Przedmiotowa klauzula jest jedynym występującym w OWU postanowieniem, które jakkolwiek można próbować odnosić do możliwej wysokości zmian wynikających z zastosowania postanowień pkt 20.1-20.2 OWU.
- [186] W postanowieniu tym (pkt 20.6 OWU) Spółka posługuje się pojęciem zmiany „adekwatnej” do rodzaju i skali przyczyn, wśród których występuje wzrost cen towarów i usług potwierdzony publikacją wskaźnika CPI (pkt 20.1. lit g OWU), znaczące rozszerzenie lub polepszenie funkcjonalności (pkt 20.2 lit. a OWU), zakończenie lub zmiana zasad świadczenia usługi (pkt 20.2 lit. b OWU) i zakończenie lub zmiana warunków umowy wiążącej dostawcę usługi z podmiotem trzecim (pkt 20.2 lit. c OWU). Niejasne jest, jaka zmiana może być „zgodna” z przyczynami nieokreślonymi liczbowo. Co więcej, postanowienie nie nakłada na Spółkę obowiązku wprowadzenia zmian odpowiadających rodzajowi i skali przyczyny ich wprowadzenia, ponieważ zakres zmian „powinien być adekwatny”, co zostawia Spółce nadmiarowy luz decyzyjny. Samo pojęcie zmiany „adekwatnej” należy uznać za niedookreślone. Postanowienie nie precyzuje bowiem, czy zmiana adekwatna to zmiana w dokładnie tej samej wysokości, czy zmiana w tym samym kierunku.
- [187] Konsument może posiadać pewien zakres wiedzy o sytuacji gospodarczej, jednak nie zna on indywidualnej sytuacji przedsiębiorcy w chwili zawierania umowy. Konsument nie musi posiadać wiedzy o prognozowanej wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, a nawet gdyby wiedzę tę posiadał to informacja o wysokości wskaźnika nie umożliwia mu jednoznacznego ustalenia jego wpływu na wysokość opłat, jakie będzie zobowiązany ponieść, zawierając umowę z Vectrą. Nieuczciwym działaniem przedsiębiorcy jest obciążanie konsumentów konsekwencjami wzrostu kosztów niższych niż ich prognozowana wcześniej wysokość. Zawierając umowy z konsumentami, Spółka ma bowiem świadomość prognozowanej wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych i powinna te prognozy brać pod uwagę już przy kształtowaniu oferty.
- [188] Konsument ani na etapie zawierania umowy, ani wskutek zastosowania postanowienia 20.2 OWU nie jest w stanie zweryfikować, czy wzrost jego opłaty (istniejącej lub nowej) odpowiada rzeczywistej wysokości zwiększonego kosztu świadczenia usług i działalności przedsiębiorcy. Z perspektywy konsumenta, który nie zna dokładnych

okoliczności powodujących podjęcie decyzji o wprowadzeniu zmian w umowie nie jest możliwa weryfikacja, czy wprowadzona zmiana jest „adekwatna”.

- [189] Ponadto zgodnie z postanowieniem 20.6 OWU „w przypadku, gdy w danym roku kalendarzowym Dostawca Usług dokonał indeksacji istniejącej Opłaty na podstawie pkt. 20.11., wówczas podwyższenie tej Opłaty w tym roku kalendarzowym na podstawie postanowień pkt. 20.1. lit. g powyżej może zostać dokonane w takim zakresie, w jakim okoliczności tam wskazane uzasadniają podwyższenie Opłaty ponad jej zmianę dokonaną w danym roku kalendarzowym na podstawie pkt. 20.11”. Tym samym powołane postanowienie uprawnia Vectrę do ponownej modyfikacji opłat, gdy Spółka uzna, że podwyżki wprowadzone na podstawie postanowienia z pkt 20.11 OWU nie były dostatecznie wysokie do zaistniałych okoliczności.

Sprzeczność z dobrym obyczajem

- [190] Spółka postanowieniami 20.3 i 20.4 OWU przyznała sobie możliwość co najmniej dwukrotnej modyfikacji warunków umów zawartych na czas nieoznaczony i umów z oznaczonym okresem zobowiązania w danym roku kalendarzowym w zakresie odnoszącym się do ponoszonej przez konsumenta opłaty.
- [191] Za dobry obyczaj na gruncie postanowień 20.3 i 20.4 OWU a także 20.5 i 20.6 OWU należy uznać konstruowanie i posługiwanie się przez przedsiębiorcę w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wzorcem umowy sporządzonym prostym i zrozumiałym językiem oraz zapewniającym równowagę stron kontraktu. Za dobry obyczaj w niniejszym przypadku należy uznać zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, a także zasadę dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy. Dobry obyczaj nakazuje przedsiębiorcy sporządzenie stosowanych w relacjach z konsumentami wzorców prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć oraz z zapewnieniem równowagi stron kontraktu.
- [192] Za sprzeczne z dobrym obyczajem należy uznać zredagowanie postanowień ograniczających ilość możliwych zmian warunków umowy, w sposób który nie pozwala konsumentom na jednoznaczne określenie, ile modyfikacjom cenowym może podlegać zawarta umowa i w jakim zakresie przedsiębiorca może wprowadzać zmiany.
- [193] Jak wskazano w nb. 190 powyżej postanowieniami 20.3 i 20.4 OWU Spółka przyznaje sobie uprawnienie do zmiany warunków umowy przez podniesienie istniejących lub wprowadzenie nowych opłat w razie wystąpienia którejś z licznych możliwych okoliczności, a dodatkowo nie określa jednoznacznie, ile zmian może zostać wprowadzonych w toku obowiązywania umowy. Zauważyć należy, że konsument, mając możliwość indywidualnego negocjowania ze Spółką warunków umowy, nie zgodziłby się na wprowadzenie do niej postanowień, z których nie wynika, na jakich



zasadach może mieć podwyższone wynikające z umowy lub wprowadzane nowe opłaty.

- [194] Co więcej, postanowienia OWU nie przewidują konieczności obniżenia przez Spółkę opłat nawet w sytuacji, gdyby doszło do zmiany okoliczności będącej podstawą wcześniejszego zwiększenia opłat.
- [195] Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać postanowienia pkt 20.5 OWU czyli takie sformułowanie warunków umownych, które uniemożliwia konsumentom jednoznaczne określenie, jakie umowy (tzn. umowy zawarte na czas nieoznaczony z oznaczonym okresem zobowiązania, czy umowy bez oznaczonego okresu zobowiązania) i w którym momencie mogą zostać zmienione przez przedsiębiorcę, przez zamieszczenie we wzorcu regulacji w tym zakresie, a następnie jej wyłączenie w dalszych postanowieniach tego wzorca.
- [196] Sprzeczne z dobrymi obyczajami są bowiem warunki umowne sformułowane w sposób, który ma na celu zapewnienie luzu interpretacyjnego, umożliwiającego Spółce interpretację umowy i podejmowanie w oparciu o nią takich decyzji, które realizować będą interesy silniejszej strony umowy, w zależności od potrzeby chwili i jednostronnej woli przedsiębiorcy. Stosowane przez Vectrę postanowienie, które ma określać granice możliwych zmian warunków umowy, nie precyzuje ich dostatecznie, wskazując, że zmiany mają być „adekwatne” do przyczyn ich wprowadzenia. Wykonywanie umowy, w której występują tego rodzaju postanowienia powiązane jest z dużym stopniem niepewności dla drugiej strony umowy. Efektem takiego sformułowania omawianych postanowień jest to, że ze względu na swój niedookreślony charakter (nieprzewidywanie limitu dla sumy wprowadzonych opłat), nie zapewniają one realnej ochrony przed znaczącym podwyższeniem opłat, przeciwnie umożliwiają one wprowadzenie niemalże dowolnej podwyżki przez przedsiębiorcę.
- [197] Sprzeczność z dobrymi obyczajami postanowienia pkt 20.6 OWU przejawia się również w wprowadzaniu do umów zawieranych z konsumentami postanowienia uprawniającego do ponownej modyfikacji zmienionej już uprzednio ceny, w oparciu o uznanie przedsiębiorcy, że wcześniejsza podstawa podwyżki opłat nie została zaspokojona wcześniejszą zmianą.
- [198] Vectra wprowadziła do wzorca postanowienia, które na wielu poziomach zabezpieczają jej interesy, zapewniając, że jeśli odzyskanie części kosztu w związku z wprowadzonymi w umowach podwyżkami lub nowymi opłatami nie będzie dostatecznie zaspokajało jej interesów, to Spółka dysponuje możliwością dalszego podwyższania opłat m.in. w związku z uprawnieniem z postanowienia pkt 20.6 OWU, mimo tego, że podstawą do zmiany mogą być te same okoliczności.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [199] Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na określeniu w stosowanym wzorcu postanowień zabezpieczających wyłącznie interesy silniejszej strony stosunku umowy, w zależności od potrzeby chwili i jednostronnej woli przedsiębiorcy. Spółka



poza tym, że przewidziała we wzorcu szereg zbliżonych do siebie redakcyjnie uprawnień dotyczących wprowadzenia zmian w wysokości zobowiązania konsumenta przyznała sobie również możliwość samodzielnego decydowania o tym, ile podwyżek lub nowych opłat wprowadzi do zawartych z konsumentami umów.

- [200] Spółka przyjęła, że „*podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może nastąpić raz na sześć miesięcy*”, a zmiany te mogą zostać „*wykonane oddzielnie, niezależnie od siebie*” (pkt 20.3 i 20.4 OWU). Niejasne jest, czy w okresie sześciu miesięcy możliwa jest jedna podwyżka i jedno wprowadzenie nowej opłaty przy zaistnieniu jednej z przesłanek z pkt 20.1 lit. a-h i 20.2 lit. a-c OWU, czy jedna podwyżka i jedno wprowadzenie nowej opłaty w oparciu o każdą z przesłanek z pkt 20.1 lit. a-h i 20.2 lit. a-c OWU.
- [201] Rażące naruszenie interesów konsumentów wynika z uzależnienia sytuacji konsumentów od woli przedsiębiorcy. Vectra posiada możliwość interpretacji omawianych postanowień OWU w zależności od jej bieżących potrzeb, decydując przy tym o częstotliwości wprowadzanych zmian warunków zawartych umów.
- [202] Zdaniem Prezesa Urzędu rażące naruszenie interesów konsumentów związane z postanowieniem 20.5 OWU przejawia się w doprowadzeniu do dezorientacji konsumenta w zakresie jego sytuacji faktycznej i prawnej. Postanowienia wzorca stosowanego przez Spółkę zostały zredagowane w sposób niejednoznaczny, w tym przez określenie wyjątku od wprowadzonej przez Vectrę zasady. Konsument na różnych etapach analizy wzorca uzyskuje sprzeczne informacje o umowach, do modyfikacji których Spółka jest uprawniona.
- [203] Rażące naruszenie interesów konsumentów w niniejszej sprawie polega na pełnym uzależnieniu sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. Vectra, na podstawie postanowienia pkt 20.6 OWU, posiada możliwość samodzielnej oceny, czy wprowadzane na podstawie pkt 20.1 i 20.2 OWU zmiany odpowiadają przyczynom ich wprowadzenia.
- [204] Analizowane postanowienie pkt 20.6 OWU wprowadza rażącą dysproporcję praw stron zawartej umowy, przyznając jednej z nich uprawnienie do dowolnego ustalania czy zakres zmian wpływających na wysokość zobowiązania konsumenta (np. wprowadzenie nowej opłaty) pozostaje w związku z rosnącym kosztem po stronie Spółki oraz czy swoją wysokością odpowiada temu wzrostowi.

Uprawnienie do dalszych zmian warunków umowy i ich zasady

Postanowienie pkt 20.8 OWU (pkt I.7 decyzji)

- [205] Postanowienie pkt 20.8 OWU określa kolejne przesłanki uprawniające Spółkę do zmiany warunków wszystkich rodzajów umów. Wśród przewidzianych sytuacji występują „*zmiany wynikające z przepisów prawa (w tym zmiany stawki podatku VAT)*” (lit. a), „*zmiany wynikające z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów*



administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź z orzeczeń sądów” (lit. b), „stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług aplikacji lub funkcjonalności wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług albo w ramach istniejących usług” (lit. c), „całkowite zaprzestanie nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego przez jego nadawcę, przy czym: zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego, zmiana nazwy i kształtu na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym zmiany warunków Umowy” (lit. d), „rozwiązania lub odmowy przedłużenia przez licencjodawcę umowy o dostarczanie produktu (w tym Programu Gwarantowanego), usługi lub aplikacji, niezbędnych dla świadczenia usługi na rzecz Abonenta” (lit. e), „zmian, w tym technologicznych lub funkcjonalnych, powodujących usprawnienie lub polepszenie działania usług, podniesienie bezpieczeństwa usług oraz przeciwdziałanie nadużyciom w korzystaniu z usług, zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów oraz zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych” (lit. f).

- [206] Przesłanka z pkt 20.8 lit. a OWU stanowi kolejne powtórzenie w zakresie uprawnienia do zmian warunków umowy w przypadku „*zmian wynikających z przepisów*” (por. przesłanka z pkt 20.1 lit. a, opisana w nb. 109-112). Aktualne w tym zakresie pozostają zastrzeżenia o niedookreśleniu przesłanki wynikającym z braku wskazania przepisów, które mogą spowodować zmianę warunków umowy, a także stanowisko Spółki powołane w nb. 110-111. Ponadto w postanowieniu pkt 20.8 lit. a OWU Vectra posługuje się sformułowaniem „*w tym zmian...*”, które przyznaje Spółce otwarty katalog zmian mogących wpłynąć na modyfikację warunków zawartej umowy.
- [207] Przesłanka wynikająca z pkt 20.8 lit. b OWU również stanowi powtórzenie okoliczności wskazywanych przez Vectrę w pkt 20.1 lit. a, omówionych w nb. 112-113. Vectra odwołuje się w tym przypadku do „*decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji*” doprecyzowując konieczność ich wydania w zakresie kompetencji danego organu administracji. Pomimo powyższego stosowane postanowienie nie precyzuje jednocześnie działania jakich organów administracji mogą zostać uwzględnione przez Spółkę oraz jakie działania tych organów mogą zostać uznane za zalecenia czy rekomendacje, np. zalecenia pokontrolne UAE.
- [208] Powołane przesłanki odnoszące się do stworzenia możliwości skorzystania z nowych produktów, usług czy aplikacji oferowanych przez przedsiębiorcę (lit. c) oraz do poprawy funkcjonalności (lit. f) w zbliżonej wersji występują w postanowieniu pkt 20.2 lit. a OWU. Różnice w redakcji tych postanowień nie wyjaśniają przyczyn ponownego ich wprowadzenia w kolejnym postanowieniu wzorca. Postanowienie 20.8 lit. c OWU nie precyzuje, na czym polegać ma stworzenie możliwości skorzystania z nowych produktów, urządzeń, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług albo dostępnych w ramach istniejących usług. Ponadto postanowienie nie zostało zawężone wyłącznie do sytuacji skorzystania przez konsumenta z nowej,



rozszerzonej oferty Spółki. Do spełnienia ww. przesłanki wystarczające jest samo udostępnienie przez Vectrę nowej oferty.

- [209] Natomiast przesłanka „*zmian funkcjonalnych*”, wskazana w pkt 20.8 lit. f OWU, jest bardzo szeroka i nieprecyzyjna, co umożliwia Spółce dowolne modyfikowanie warunków umowy. Jej treść zezwala na wprowadzenie bliżej nieokreślonych zmian. Sformułowanie „*funkcjonalne*” można bowiem interpretować jako „*dotyczący funkcjonowania lub funkcji*”, co swoim zakresem obejmuje wszelkie możliwe aspekty działania usługi.
- [210] Przesłanki zamieszczone w lit. d i e dotyczą „*całkowitego zaprzestania nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego przez jego nadawcę, przy czym: zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego, zmiana nazwy i kształtu na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym zmiany warunków Umowy*” oraz „*rozwiązania lub odmowy przedłużenia przez licencjodawcę umowy o dostarczanie produktu (w tym Programu Gwarantowanego), usługi lub aplikacji, niezbędnych dla świadczenia usługi na rzecz Abonenta*”. Niejasne jest, z czego wynika zbliżone redakcyjnie powtórzenie tych przesłanek w kolejnym postanowieniu tj. 20.9 lit. a-c OWU.

Sprzeczność z dobrym obyczajem

- [211] Wnioski w zakresie stosowanych przez Spółkę tożsamyh postanowień do wcześniej omówionych regulacji są analogiczne jak w przypadku postanowień 20.1 OWU i 20.2 OWU (por. nb. 138-147 i 148-152). Również w odniesieniu do omawianego postanowienia 20.8 OWU za dobry obyczaj w niniejszym przypadku należy uznać zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, a także zasadę dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy. Dobry obyczaj nakazuje przedsiębiorcy sporządzenie stosowanych w relacjach z konsumentami wzorców prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć oraz z zapewnieniem równowagi stron kontraktu.
- [212] Zdaniem Prezesa Urzędu, naruszenie dobrych obyczajów przejawia się w stworzeniu przez Spółkę niejasnych i niejednoznacznych postanowień umownych, które umożliwiają Spółce jednostronne modyfikacje warunków umowy w odpowiedzi na zmianę okoliczności jej wykonywania. Spółka nie określiła zakresu możliwych jednostronnych zmian warunków umowy, pozostawiając po stronie dostawcy usług otwarty katalog sytuacji, które mogą zostać zakwalifikowane jako uprawniające Vectrę do zmiany warunków umowy.
- [213] Decyzja Spółki o zmianach na podstawie omówionych powyżej przesłanek podejmowana jest w oparciu o nieznane konsumentowi, nieakceptowane i niemożliwe do weryfikacji kryteria. Powoduje to nieuzasadnione uprzywilejowanie silniejszej strony stosunku zobowiązaniowego i stwarza sytuację, w której konsumenci-abonenci Spółki nie mają możliwości na podstawie stosowanego wzorca ustalić, w jakiej sytuacji zawarta przez nich umowa może ulec zmianom. Przesłanki



zmian charakteryzują się dużą ogólnością, a sposób ich sformułowania umożliwia niedookreśloną zmianę stosunku umownego.

- [214] Jednocześnie po stronie konsumenta nie występują podobne zabezpieczenia, umożliwiające niewykonanie umowy w sytuacji wystąpienia od niego niezależnych okoliczności (np. wypowiedzenie umowy bez konsekwencji finansowych przed upływem okresu, na jaki została zawarta w przypadku zmiany miejsca zamieszkania konsumenta spowodowanej wypowiedzeniem umowy przez wynajmującego, utraty pracy przez konsumenta itp.).
- [215] Spółka dysponuje szeregiem postanowień możliwych do zastosowania w celu zmiany wiążącego strony stosunku prawnego, których wzajemna relacja jest niejasna i które powtarzają się lub są do siebie redakcyjnie bardzo zbliżone. Niezależnie od występujących ewentualnych różnic redakcyjnych w kolejnych przesłankach powielają się rzeczywiste podstawy umożliwiające wprowadzenie zmian. Zdaniem Prezesa Urzędu, sprzeczność z dobrym obyczajem w niniejszej sprawie polega na pełnym uzależnieniu sytuacji konsumentów od woli silniejszej strony umowy, która w przypadku zaistnienia danej okoliczności faktycznej dysponuje możliwością zakwalifikowania tego samego zdarzenia w oparciu o różne postanowienia tego samego wzorca.
- [216] Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać takie sformułowanie warunków umownych, które ma na celu zapewnienie nadmiernego luzu interpretacyjnego, umożliwiającego Spółce interpretację umowy i podejmowanie w oparciu o nią takich decyzji, które realizować będą interesy silniejszej strony stosunku umowy, w zależności od potrzeby chwili i jednostronnej woli przedsiębiorcy.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [217] Vectra postanowieniami OWU zabezpieczyła swoje interesy, przyznając sobie najpierw możliwość podwyższania i wprowadzania nowych opłat, gdy w jej ocenie zajdą ku temu okoliczności wskazane w postanowieniach od 20.1-20.6 OWU, a także możliwość wprowadzenia innych zmian warunków umowy na podstawie pkt 20.8 OWU.
- [218] Jednocześnie wzorce te nie przewidują zabezpieczeń po stronie konsumenta, ograniczających możliwość modyfikacji cen czy innych warunków umowy przez Spółkę na przykład tuż po zawarciu umowy. Postanowienia OWU nie określają również zabezpieczeń interesów konsumenta umożliwiających jemu niewykonanie umowy w sytuacjach od niego niezależnych (por. nb. 214). Tym samym sytuacja konsumentów została w pełni uzależniona od woli silniejszej strony umowy.
- [219] Rażące naruszenie interesów konsumentów przejawia się w sformułowaniu szeregu przesłanek uprawniających przedsiębiorcę do modyfikacji zawartej umowy, które pozostają w niejasnych relacjach do innych postanowień wzorca. Niejasne i niezrozumiałe postanowienia, w których występują otwarte katalogi sytuacji umożliwiających zmianę warunków umowy, mogą stanowić próbę przerzucenia na



konsumenta całości ryzyka związanego z prowadzeniem działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę.

- [220] Vectra w chwili zawierania umowy dysponuje wiedzą na temat swoich zobowiązań, zawartych umów, czy planów co do możliwych zmian w zakresie stosowanych technologii. Konsument nie zna indywidualnej sytuacji przedsiębiorcy w chwili zawierania umowy, a na podstawie warunków OWU nie jest w stanie jednoznacznie określić, w przypadku wystąpienia jakich zdarzeń jego umowa może ulec zmianom.

Postanowienie pkt 20.9 OWU (pkt I.8 decyzji)

- [221] Postanowienie pkt 20.9 OWU określa kolejne przesłanki umożliwiające Vectrze zmianę warunków umowy, wśród których występują *„zaprzestanie świadczenia usług (w tym Usług, m.in. Programu Gwarantowanego, i Usług Dodatkowych) z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług”* (lit. a), *„zaprzestanie świadczenia usług (w tym Usług, m.in. Programu Gwarantowanego, i Usług Dodatkowych) w technologii bądź o parametrach nie odpowiadających standardom rynkowym uwarunkowanym aktualnym stanem rozwoju techniki”* (lit. b), *„zaprzestanie przez Dostawcę Usług świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowane potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług)”* (lit. c).
- [222] Niejasne jest, w jaki sposób *„zmiany przepisów prawa”*, czy *„zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej”*, wskazane w lit. a, mają wpływać na zaprzestanie świadczenia usług przez Spółkę. Co więcej, nie sposób zgodzić się, że *„utrata prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urządzeń telekomunikacyjnych”* jest przesłanką w pełni niezależną od Vectry (por. nb. 113-118 i 145). Spółka ma świadomość, na jaki czas zostały jej przyznane ww. możliwości, może również wystąpić o ich przedłużenie lub podjąć decyzję o rezygnacji z takiego działania. Aktualne pozostają w tym zakresie zastrzeżenia wskazane w nb. 113-118.
- [223] Tak samo okoliczności wskazane w lit. c, *„spowodowane potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług), z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe”* należy uznać za przesłankę, której spełnienie się zależy od decyzji biznesowej Vectry.
- [224] Niejasne jest jak należy interpretować ww. pojęcie *„potrzeby ujednolicenia wachlarza produktów”*. W ocenie Prezesa Urzędu, w tak zredagowanym postanowieniu może mieścić się każda decyzja Spółki dotycząca kształtu jej oferty. Pojęcie to nie zostało doprecyzowane przez Vectrę. Jego jedynym wyjaśnieniem jest wskazanie przykładu sytuacji *„dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług”*. Jednocześnie postanowienie nie przewiduje żadnego ograniczenia co do momentu wystąpienia *„potrzeby ujednolicenia wachlarza produktów”*. Może się zatem zdarzyć, że konsumenci, którzy zawarli umowę (również

z oznaczonym okresem zobowiązania), wkrótce po tym fakcie zostaną poinformowani o zmianach jej warunków, z uwagi na decyzję Spółki o wycofaniu oferty w danym kształcie. Tym samym Spółka przewiduje otwarty katalog sytuacji, które mogą zostać uznane za wynikające z „*potrzeby ujednolicenia wachlarza produktów*”, w tym również wprowadzenie nowych ofert, które może skutkować zmianami w warunkach ofert wykonywanych konsumentom. Jednocześnie w przypadku tego rodzaju zmian Spółka wprowadza pozorne zabezpieczenie sytuacji konsumentów polegające na „*zapewnieniu Abonentom kontynuacji świadczonych usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe.*”

- [225] Posłużenie się w tym przypadku sformułowaniem „inne” wskazuje na to, że w celu utrzymania „kontynuacji świadczonych usług” konsument może otrzymać całkowicie inny produkt. Co więcej, nawet gdy Spółka dysponuje możliwością techniczną zapewnienia zastępczej konfiguracji czy technologii nie ma ona obowiązku zapewnienia rozwiązania zbliżonego do dotychczas wykorzystywanego. W przypadku stwierdzenia przez Spółkę możliwości braku technicznej możliwości kontynuacji świadczonych usług do końca okresu zobowiązania, w którym wprowadzona zostanie zmiana oferty, Vectra może zaprzestać ich świadczenia jeszcze w bieżącym okresie zobowiązania.

Sprzeczność z dobrym obyczajem

- [226] W niniejszej sprawie za dobry obyczaj należy uznać zasady jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy. Dobry obyczaj nakazuje przedsiębiorcy sporządzenie stosowanych w relacjach z konsumentami wzorców prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć oraz z zapewnieniem równowagi stron kontraktu.
- [227] Zdaniem Prezesa Urzędu, naruszenie dobrych obyczajów przejawia się w stworzeniu przez Spółkę niejasnych i niejednoznacznych postanowień umownych, które umożliwiają Spółce jednostronne modyfikacje warunków umowy w odpowiedzi na zmianę okoliczności jej wykonywania. Spółka nie określiła zakresu możliwych jednostronnych zmian warunków umowy, pozostawiając po stronie dostawcy usług otwarty katalog sytuacji, które mogą zostać zakwalifikowane jako uprawniające ją do zmiany warunków umowy.
- [228] Spółka przyznaje sobie uprawnienie do zmiany warunków umowy, posługując się niejasnymi określeniami takimi jak „*zmiany przepisów prawa, zmiany interpretacji przepisów*” (lit. a), czy wskazując na niemożliwość do zweryfikowania „*potrzebę ujednolicenia wachlarza produktów*”, która dodatkowo w pełni zależy od decyzji biznesowych Spółki (lit. c).

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [229] Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na pełnym uzależnieniu sytuacji prawnej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. Vectra posiada realną możliwość zmian warunków wykonywanego kontraktu, bez doprecyzowania w sposób



dostateczny zakresu możliwych zmian. W takiej sytuacji Spółka zachowuje praktycznie nieograniczoną możliwość modyfikacji stosunku prawnego istniejącego między stronami, których konsument nie jest w stanie przewidzieć i zweryfikować.

- [230] Rażąco naruszenie interesów konsumentów w niniejszej sprawie stanowi sformułowanie szeregu przesłanek uprawniających przedsiębiorcę do modyfikacji zawartej umowy, które pozostają w niejasnych relacjach do innych postanowień wzorca. Niejasne i niezrozumiałe postanowienia, w których wskazane są jedynie przykłady sytuacji umożliwiające zmianę warunków umowy, mogą skutkować brakiem pewności co do sytuacji konsumenta. Postanowienia Vectry przerzucają na konsumenta ryzyko związane z prowadzeniem działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę oraz skutki decyzji biznesowych przedsiębiorcy. Vectra w chwili zawierania umowy dysponuje wiedzą na temat zawartych przez siebie umów z innymi podmiotami, czy swoich planów biznesowych. Okoliczności te nie są możliwe do zweryfikowania w chwili zawierania przez konsumenta umowy z Vectrą, ani na etapie późniejszego jej wykonywania. Jednocześnie, decydując się na zawarcie umowy, konsument decyduje się na korzystanie z określonej oferty przedsiębiorcy, a przedsiębiorca przyjmuje na siebie zobowiązanie do świadczenia tych usług. Wprowadzanie kolejnych nowych ofert nie może odbywać się kosztem konsumenta i skutkować możliwością zmiany warunków umowy wynikającą z konieczności dostosowania wykonywanych usług do usług oferowanych w późniejszym czasie, w szczególności w czasie oznaczonym umową.

Postanowienie pkt 20.10 OWU (pkt I.9 decyzji)

- [231] Postanowienie pkt 20.10 OWU związane jest z postanowieniami pkt 20.8 i 20.9 OWU bowiem limituje ono zmiany warunków umowy oparte na pkt 20.8-20.9 OWU przez zastrzeżenie, że *„muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 20.8.-20.9., a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.”*
- [232] Zgodnie z treścią omawianego postanowienia wprowadzane przez Vectrę zmiany nie muszą być spowodowane jedną z przyczyn określonych w OWU, a muszą jedynie pozostawać *„w związku”* z jakąś z przewidzianych we wzorcu przyczyn. Poślużenie się sformułowaniem *„w związku”* oznacza, że regulacja jest szersza, można z nią powiązać wiele luźno ze sobą powiązanych sytuacji, które nie wynikają wprost z zaistnienia jakiegoś zdarzenia. .
- [233] W omawianym postanowieniu Spółka posługuje się także niejasnym pojęciem zmiany *„adekwatnej do rodzaju i skali przyczyn”*.

Sprzeczność z dobrym obyczajem

- [234] W niniejszej sprawie za dobry obyczaj należy uznać zasady jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy. Dobry obyczaj nakazuje przedsiębiorcy formułowanie postanowień umownych regulujących ilość możliwych zmian umowy oraz relację pomiędzy konkretnym zdarzeniem faktycznym



a wprowadzoną zmianą w precyzyjny i niebudzący wątpliwości sposób tj. prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć oraz z zapewnieniem równowagi stron kontraktu.

- [235] Konsument ani na etapie zawierania umowy, ani wskutek zastosowania ww. postanowienia nie jest w stanie zweryfikować, czy wprowadzane do umowy zmiany oparte o pkt 20.8 lub 20.9 OWU są zgodne z przyczynami warunkującymi ich wprowadzenie. Z perspektywy konsumenta, który nie zna dokładnych okoliczności powodujących podjęcie decyzji o wprowadzeniu zmian w umowie nie jest możliwa weryfikacja, czy wprowadzona zmiana jest „adekwatna” (por. nb. 186-188, 231-233).
- [236] Wykonywanie umowy, w której występują tego rodzaju postanowienia powiązane jest z dużym stopniem niepewności dla drugiej strony umowy. Stosowane przez Vectrę postanowienie, które ma określać granice możliwych zmian warunków umowy, nie precyzuje ich dostatecznie, wskazując, że zmiany mają być „adekwatne” do przyczyn ich wprowadzenia.
- [237] Sprzeczne z dobrymi obyczajami są warunki umowne sformułowane w sposób, który ma na celu zapewnienie luzu interpretacyjnego, umożliwiającego przedsiębiorcy interpretację umowy i podejmowanie w oparciu o nią takich decyzji, które realizować będą jego interesy, w zależności od potrzeby chwili i jego jednostronnej woli.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [238] Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na pełnym uzależnieniu sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. Vectra posiada możliwość samodzielnej oceny, czy wprowadzane na podstawie pkt 20.8 i 20.9 OWU zmiany odpowiadają rodzajowi i skali przyczyn ich wprowadzenia.
- [239] Postanowienie pkt 20.10 OWU wprowadza rażącą dysproporcję praw stron zawartej umowy, przyznając jednej z nich uprawnienie do dowolnego ustalania, czy zakres zmian wprowadzanych w umowie pozostaje w związku z co najmniej jedną z przyczyn określonych w pkt 20.8-20.9 OWU oraz odpowiada tej przyczynie. Posłużenie się nieostrym pojęciem „adekwatnych” zmian powoduje, że zakres zmian nie jest w istocie ograniczony.

Uprawnienie do zmiany warunków umowy w związku ze wskaźnikiem cen towarów i usług konsumpcyjnych

Postanowienie 20.11 OWU (pkt I.10 decyzji)

- [240] Postanowienie pkt 20.11 OWU wprowadza uprawnienie Spółki do zmiany cen wynikających z zawartej z konsumentem umowy w oparciu o wysokość półrocznego i średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Uprawnienie to występować ma zarówno przy wzroście, jak i spadku poziomu inflacji.
- [241] Wprowadzana zmiana ma być „stosowna” do wzrostu lub spadku poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych. Sformułowanie „stosowny” można interpretować



jako „taki, który najlepiej pasuje do czegoś”, czy „odpowiada czemuś”³⁶. Z wprowadzonego postanowienia nie wynika wprost, że możliwa zmiana odpowiadać będzie dokładnej wysokości wskaźnika inflacji, czy też, że wskaźnik ten wyznacza maksymalną możliwą wysokość zmiany, czy tylko jej kierunek. Jak wynika z powołanego w decyzji pisma konsumenta z dnia 1 lutego 2024 r., RPW/7783/2024, karty: 769-774, zmiany „stosowne” do wysokości wskaźnika inflacji mogą być procentowo większe niż wysokość tego wskaźnika. Zmiany wysokości opłat, dokonywane w oparciu o pkt 20.11 OWU, mogą być przeprowadzane „za każdy rok kalendarzowy i nie częściej niż dwa razy za taki rok”. Odnosząc się do relacji postanowień pkt 20.1 lit. g OWU i pkt 20.11 OWU uprawniających Vectrę do zmiany cen w oparciu o wskaźnik inflacji, Spółka wskazała, że pierwsze z nich może zastosować, zwiększając konsumentom opłatę przy zastosowaniu wskaźnika inflacji za dany rok, tylko wtedy, gdy nie zastosowała pkt 20.11 lit. b OWU (przy zastosowaniu rocznego wskaźnika inflacji za dany rok) lub gdy w ogóle nie zastosowała postanowienia z pkt 20.11 OWU. Jeżeli za dany rok Vectra zastosowała postanowienie 20.11 lit. a OWU (przy zastosowaniu półrocznego wskaźnika inflacji) zmiana może nastąpić wyłącznie w takim stopniu, jaki uzasadnia pozytywna różnica pomiędzy wysokością Roczного Wskaźnika Zmian Cen a wysokością Półrocznego Wskaźnika Zmiany Cen. Przyczyny zastosowania postanowienia 20.1 OWU mogą pozostawać w zbiegu pozytywnym (kumulować się) lub negatywnym (znosić się). Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, gdyby wystąpiła tylko przyczyna wskazana w pkt 20.1 lit. g OWU, to ww. pozytywna różnica wyznacza górną dopuszczalną granicę zmiany. Wyjaśnienia Spółki nie znajdują jednak odzwierciedlenia w brzmieniu konkretnych postanowień wzorca.

Sprzeczność z dobrym obyczajem

- [242] Dobry obyczaj polega na stosowaniu przez przedsiębiorcę w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wzorca umowy, który zapewnia równowagę stron kontraktu. Za dobry obyczaj w niniejszym przypadku należy uznać zasadę jasnego i precyzyjnego formułowania warunków umowy, w sposób niepozostawiający możliwości odmiennej interpretacji jej postanowień. Dobry obyczaj nakazuje przedsiębiorcy sporządzenie stosowanych w relacjach z konsumentami wzorców prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć oraz z zapewnieniem równowagi stron kontraktu.
- [243] Omawianym postanowieniem Spółka wprowadza kolejne przesłanki umożliwiające zmianę warunków umowy w zakresie wynikających z niej opłat. W postanowieniu określa uprawnienie do zmiany „stosownie” do wzrostu lub spadku wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Jak wskazano w nb. 241, zmiany ww. wskaźnika występują również w 20.1 lit. g OWU. Aktualne w tym zakresie pozostają uwagi wskazane w nb. 129-132.
- [244] Za sprzeczne z dobrym obyczajem należy uznać przypisanie sobie przez Spółkę uprawnienia do zmiany opłat wynikających z umowy w oparciu o wskaźniki, które nie

³⁶ Słownik języka polskiego PWN dostępny pod adresem <https://sjp.pwn.pl/slowniki/stosowny.html>, dostęp na dzień 30.07.2024 r.

muszą odnosić się do okresu, w którym trwał stosunek między konsumentem a przedsiębiorcą. W oparciu o tak sformułowane postanowienie Spółka może modyfikować cenę świadczenia usług, których koszt po stronie Spółki *de facto* nie wzrósł w trakcie obowiązywania umowy zawartej z konsumentem.

- [245] Tym samym Vectra może, zwiększając konsumentom opłatę z powołaniem się na rosnące koszty świadczenia usług, potwierdzone wzrostem wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, „odzyskiwać” od konsumentów koszt, który był niezwiązany z tym konkretnym stosunkiem prawnym.
- [246] Co więcej, z omawianego postanowienia nie wynika jednoznacznie, ile razy mogą zostać dokonane zmiany opłat oraz w jakiego rodzaju umowach mogą zostać wprowadzone. Postanowienie wskazuje, że zmiany będą dokonywane za każdy rok kalendarzowy i nie częściej niż dwa razy za taki rok, w oparciu o wysokość półrocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych za I półrocze danego roku w stosunku do analogicznego okresu (I półrocze) roku poprzedniego (lit. a) oraz wysokość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (lit. b).
- [247] Z treści stosowanego postanowienia nie wynika wprost, czy zmiany mogą zostać wprowadzone dwukrotnie (raz za dany wskaźnik), czy czterokrotnie (dwa razy za dany wskaźnik).
- [248] Ponadto, omawiane postanowienie wskazuje na uprawnienie do zmiany również w przypadku spadku poziomu cen towarów i usług, nie obligując jednocześnie przedsiębiorcy do jej wprowadzenia w tej sytuacji (por. nb. 150-151).

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [249] Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na pełnym uzależnieniu sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. Vectra posiada możliwość podnoszenia opłat wynikających z zawartej umowy w oparciu o wysokość wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Zmiany te mogą być oparte o wskaźnik nieodzwierciedlający zmian sytuacji gospodarczej w odniesieniu do trwającej, konkretnej umowy. W stosowanym przez Spółkę wzorcu nie występuje zastrzeżenie, że zwiększenie opłat może nastąpić po określonym czasie wykonywania umowy. Tym samym, Spółka na podstawie wprowadzonego postanowienia może zmieniać warunki cenowe umów, nawet bezpośrednio po ich zawarciu. Co więcej, ustalenia poczynione w toku postępowania pozwalają na stwierdzenie, że Vectra wprowadzała w ten sposób zmiany w zawartych z konsumentami umowach nawet kilka tygodni po zawarciu umowy (por. nb. 218).
- [250] Postanowienie zapewnia Spółce możliwość podwyższenia opłat, przy czym podstawą w przypadku takiej decyzji jest arbitralna decyzja Vectra, oparta na analizie wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, przy czym wskaźnik ten nie odnosi się do okresu, w jakim zawarta przez konsumenta umowa była wykonywana.



Zasady zmiany warunków umowy w związku ze wskaźnikiem cen towarów i usług konsumpcyjnych

Postanowienia 20.12, 20.14, 20.16 OWU (pkt I.11, I.12 i I.13 decyzji)

- [251] Postanowienie pkt 20.12 OWU określa próg, od którego możliwe są zmiany warunków umowy oparte na postanowieniu pkt 20.11 OWU. Zgodnie z treścią przedmiotowego postanowienia, gdy wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych wykazuje wartość wyższą niż „100”, a zatem potwierdza występowanie inflacji, ceny świadczenia usług przez Vectrę mogą zostać podniesione.
- [252] Uprawnienie do zmiany obowiązujących cen uzależnione zostało od wzrostu półrocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych za I półrocze danego roku w stosunku do analogicznego okresu (I półrocze) roku poprzedniego lub średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Mając na uwadze wysokość ww. wskaźników we wcześniejszych latach, należy zauważyć, że wyjątkiem jest wystąpienie deflacji (od transformacji ustrojowej w Polsce w perspektywie rocznej wystąpiła dwukrotnie, w 2015 i 2016 r.)³⁷.
- [253] Ponadto stosowane przez Spółkę od 12 września 2022 r. postanowienie, wprowadza pozornie warunkową (niepewną) modyfikację warunków umowy. Vectra uprawnienie do zmiany uzależnia od spełnienia warunków wzrostu cen i publikacji komunikatu o wzroście przez Prezesa GUS. Jednocześnie zawierając z konsumentami umowy terminowe Spółka ma świadomość w zakresie prognoz wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Tym samym, stosuje jedynie pozornie niespełnione postanowienie, w stosunku do którego istnieje w rzeczywistości wysokie prawdopodobieństwo, że znajdzie ono formalne potwierdzenie w postaci publikacji komunikatu GUS o wzroście cen.
- [254] Umowy na czas oznaczony, w tym także umowy z oznaczonym okresem zobowiązania w ramach umowy na czas nieoznaczony zawierane są na warunkach przedstawianych przez Spółkę jako promocyjne. Rozwiązanie takiej umowy przed upływem terminu skutkuje po stronie konsumenta konsekwencjami finansowymi (por. nb. 10-11, 74). Tymczasem, zawierając umowę z oznaczonym rocznym lub dwuletnim terminem zobowiązania, Vectra ma świadomość możliwej wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, który będzie stanowił podstawę do zmian opartych o pkt 20.11 OWU w znacznej części okresu trwania zobowiązania.
- [255] Tak samo Spółka, określając kształt omawianego postanowienia, świadoma jest celu inflacyjnego przyjętego w Polsce (por. nb. 132 i 146). Pomimo dysponowania tą wiedzą Vectra przyznała sobie uprawnienie do modyfikacji cen w zawartych umowach

³⁷

<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ceny-handel/wskazniki-cen/wskazniki-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych-pot-inflacja-roczne-wskazniki-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych/>

Również półroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych za I półrocze danego roku w stosunku do analogicznego okresu (I półrocze) jedynie w latach 2015 i 2016 osiągnął wartość niższą niż 100 <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ceny-handel/wskazniki-cen/wskazniki-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych-pot-inflacja-polroczne-wskazniki-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych-w-latach-1989-2014/>, dostęp na dzień 30.07.2024 r.



również w zakresie poziomu inflacji, do jakiego dąży polityka pieniężna Narodowego Banku Polskiego.

- [256] Postanowienie pkt 20.14 OWU określa, że zmiana cen na podstawie pkt 20.11 OWU możliwa jest w odniesieniu do wszystkich umów z abonentami, niezależnie od rodzaju zawartej umowy. Tym samym Vectra jest uprawniona do zmiany opłat wynikających z umowy w oparciu o wysokość wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (półrocznego i średniorocznego) w odniesieniu zarówno do umów na czas nieoznaczony, jak i umów na czas nieoznaczony z oznaczonym okresem zobowiązania.
- [257] Postanowienie pkt 20.16 OWU wskazuje, że zmiana opłat na podstawie postanowień 20.11-20.15 OWU nie stanowi zmiany warunków umowy i tym samym przewiduje wyłączenie uprawnienia do rozwiązywania umowy w trybie właściwym dla zmiany warunków umów, o którym mowa w pkt 21 OWU. W ramach przedstawionego w piśmie z dnia 30 października 2024 r. stanowiska Spółka wskazała, że „za nieprzyznawaniem konsumentowi w takiej sytuacji prawa wypowiedzenia umowy przemawia postanowienie pkt. 2 lit. d) w zw. z pkt. 1 lit. l) załącznika do Dyrektywy 93/13 w zw. z art. 3 tej dyrektywy” jednocześnie, odnosząc się do kwestii niedogodności organizacyjnych związanych z wypowiedzeniem umowy, argumentując, że „nawet jeżeli takowe występują, to ich dolegliwość nie przekracza różnego rodzaju niedogodności występujących na bieżąco w życiu codziennym człowieka, z którymi przeciętnie zorientowany człowiek radzi sobie bez większego trudu. Trudno je kwalifikować jako rażące, bez względu na powód ich powstania”.
- [258] Zgodnie z pkt 21 OWU *„Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie: a. dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub b. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie”.*
- [259] Tym samym postanowienie pkt 20.16 OWU wyłącza uprawnienie konsumentów do wypowiedzenia umów w przypadku braku akceptacji zmian opłat wprowadzonych na podstawie postanowień pkt 20.11-20.15 OWU.



Sprzeczność z dobrym obyczajem

- [260] Spółka wprowadziła do stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców uprawnienie, w wyniku zastosowania którego zyskuje możliwość obciążenia konsumenta pełną wysokością wskaźnika inflacji.
- [261] Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać przenoszenie na konsumenta całości ciężaru wynikającego z niekorzystnej sytuacji gospodarczej i rosnących cen. Zdaniem Prezesa Urzędu, rosnące koszty powinny w tym samym stopniu wpływać na sytuację obu stron świadomie przystępujących do zawarcia określonego kontraktu. Za budzącą wątpliwości należy uznać sytuację, w której to słabsza strona umowy, nie dysponująca wiedzą w zakresie wzrostu kosztów przedsiębiorcy, obowiązana jest do pełnego ich pokrycia w związku z zawartą umową.
- [262] Dobry obyczaj polega na stosowaniu przez przedsiębiorcę w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wzorca umowy, który zapewnia obu stronom kontaktu podobny poziom uprawnień i zobowiązań, mając na uwadze konieczność zapewnienia równowagi stron kontraktu. Dobry obyczaj nakazuje przedsiębiorcy sporządzenie stosowanych w relacjach z konsumentami wzorców prostym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieostrych i nieprecyzyjnych pojęć oraz z zapewnieniem równowagi stron kontraktu.
- [263] Dobry obyczaj w przypadku wszystkich omawianych postanowień pkt 20.12, 20.14 i 20.16 OWU polega na posługiwaniu się przez przedsiębiorcę w relacji z konsumentem takimi wzorcami umów, których postanowienia są uczciwe, co należy rozumieć jako zapewniające równy rozkład ryzyka obu stron zawieranej umowy.
- [264] Tymczasem omawiane postanowienie pkt 20.12 OWU wprowadza uprawnienie Spółki do zmiany opłat w związku z jakąkolwiek zmianą wskaźnika inflacji. Spółka tym samym formułuje warunek uprawniający ją do zmiany cen, którego ziszczenie jest wysoce prawdopodobne. Co więcej, omawiane postanowienie umożliwia Vectrze niemalże natychmiastową podwyżkę w oparciu o wskaźnik, którego wcześniej prognozowana wysokość jest Spółce znana, do której to podwyżki wystarczająca jest publikacja przez Prezesa GUS komunikatu o wzroście wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych.
- [265] Umowa zawarta na czas nieoznaczony daje obu jej stronom większą swobodę w zakresie jej wypowiedzenia w dowolnym momencie (zgodnie z warunkami umowy). Wypowiedzenie umowy zawartej na czas oznaczony przed upływem tego terminu może nastąpić z ważnych przyczyn i skutkuje obowiązkiem zwrotu proporcjonalnie zmniejszonej ulgi, która została udzielona w związku z zawarciem umowy. Tymczasem postanowienie 20.14 OWU zezwala na dokonanie przez Vectrę jednostronnych zmian mających wpływ na wysokość zobowiązania konsumenta

w czasie trwania oznaczonego okresu zobowiązania, co stanowi regulację sprzeczną z dobrymi obyczajami.

- [266] Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać występujące w postanowieniu pkt 20.16 OWU przyjęcie, że modyfikacja umów w oparciu o postanowienia 20.11-20.15 OWU nie stanowi zmiany warunków umowy, pomimo iż zastosowanie ww. postanowienia może skutkować zmianą obciążeń po stronie konsumentów zakresie opłat wynikających z zawartej umowy. Dodatkowo zmiana ta zależy od decyzji Vectry. Postanowienie przyznaje przedsiębiorcy jeszcze silniejszą pozycję w ramach wykonywanej umowy. Zgodnie z jego treścią Spółka ma możliwość zmiany treści umowy w trakcie jej trwania bez zapewnienia konsumentom nawet minimalnej ochrony w postaci prawa do bezkosztowego wypowiedzenia umowy. W rezultacie konsument może być zmuszony do kontynuowania umowy, które przewyższa jego możliwości finansowe
- [267] Zdaniem Prezesa Urzędu naruszeniem dobrych obyczajów jest wprowadzenie do wzorca stosowanego w relacji z konsumentami niejasnych zasad modyfikacji warunków umowy w zależności od zmieniających się okoliczności jej wykonywania, których wzajemna relacja może być z perspektywy konsumenta niejasna.
- [268] Wzorzec stosowany przez Spółkę nie nakłada na Vectrę obowiązku obniżenia cen świadczonych usług przy spadku poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych, przewidując w pkt 20.11 OWU jedynie uprawnienie do takiej zmiany, co jest sprzeczne z dobrym obyczajem. Dobry obyczaj nakazuje bowiem przedsiębiorcy zapewnienie we wzorcu stosowanym w relacjach z konsumentami regulacji zabezpieczających ich uzasadnione interesy. Określony w 20.12 OWU obowiązek obniżenia cen dotyczy bowiem jedynie przypadku deflacji i zastrzeżony został wyłącznie, jeżeli Vectra dokonała wcześniejszego podwyższenia opłat na podstawie pkt 20.11 OWU.
- [269] Tym samym ryzyko po stronie konsumenta związane z zawieraną umową znacznie przewyższa ryzyko przedsiębiorcy. Nie sposób przyjąć, że konsument zaakceptowałby w drodze indywidualnych negocjacji ze Spółką przyjęcie całości ryzyka związanego ze zmieniającą się sytuacją gospodarczą i wyłączne ponoszenie kosztu jego wpływu na wykonywaną umowę.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [270] Rażące naruszenie interesów konsumentów w niniejszej sprawie polega na pełnym uzależnieniu sytuacji ekonomicznej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. Vectra posiada pozornie warunkową możliwość podnoszenia opłat, uzależnioną od wskaźnika inflacji, o wartości wyższej niż „100”. W praktyce do wprowadzenia zmiany wysokości zobowiązania konsumenta wystarczające jest potwierdzenie wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych przez Prezesa GUS wskazujące na jakikolwiek, nawet najmniejszy możliwy wzrost poziomu inflacji.
- [271] Rażące naruszenie interesów konsumentów w związku z postanowieniem pkt 20.12 OWU polega również na przypisaniu sobie przez Spółkę realnej możliwości zmian

warunków wykonywanego kontraktu, który na nowych zasadach będzie obowiązywał przez ustalony z góry w umowie okres. Tym samym konsument, który skorzystał z warunków promocyjnych oferty, godząc się jednocześnie z terminowością takiej umowy, może utracić tę korzyść w wyniku podwyższenia opłaty.

- [272] Zastosowanie postanowienia pkt 20.14 OWU może mieć wpływ na interesy ekonomiczne konsumentów w postaci nałożenia na konsumenta zobowiązania do uiszczania opłat w zwiększonej wysokości przez oznaczony w umowie czas lub przez konieczność zapłaty kwoty wynikającej z wcześniejszego rozwiązania umowy. Naruszenie pozaekonomiczne wynikające z zastosowania postanowienia polega na niedogodnościach organizacyjnych związanych z koniecznością nieplanowanego wypowiedzenia umowy, która miała obowiązywać przez ustalony wcześniej czas.
- [273] Rażąco naruszenie interesów konsumentów w przypadku klauzuli 20.16 OWU przejawia się w naruszeniu zasady równowagi stron przez wykorzystanie przez Vectrę przewagi kontraktowej i wyłączenie ustawowego prawa konsumentów w stosowanym wzorcu umownym.
- [274] Analizowane postanowienie pkt 20.16 OWU wprowadza rażąco dysproporcję praw i obowiązków stron, ograniczając uprawnienie konsumenta do elastycznego decydowania o dalszym pozostawaniu w stosunku obligacyjnym na zmienionych zasadach. Kwestionowane postanowienie stanowi przejaw wykorzystania przez Spółkę silniejszej pozycji, jaką niewątpliwie posiada ona względem konsumenta w stosunku umownym o charakterze adhezyjnym. Konsument ma prawo oczekiwać, iż postanowienia warunków umów odpowiadają określonym normom, są uczciwe i nie naruszają jego słuszných interesów.
- [275] Należy pamiętać, że konsumenci także ponoszą koszty związane ze wzrostem cen towarów i usług. Wymuszenie kontynuacji trwania umowy przy podwyższeniu opłat może powodować, że kontynuowanie umowy będzie jeszcze bardziej dotkliwe dla ich budżetu. Skutki postanowienia naruszają interesy konsumentów, gdyż wprost godzą one w interesy majątkowe klientów.
- [276] Zastosowanie postanowień 20.11-20.16 OWU ma wpływ na interesy ekonomiczne konsumentów w postaci zwiększenia wysokości zobowiązań umownych konsumenta w trwającej umowie. Skutki pozaekonomiczne ich zastosowania polegają na utracie czasu przez konieczność weryfikacji, czy Spółka jest uprawniona do wprowadzenia zmian, a także braku pewności co do warunków wykonywanej umowy.
- [277] Zastosowanie postanowienia 20.16 OWU narusza pozaekonomiczne interesy konsumentów przez nieuprawnione ograniczenie stanu wiedzy konsumenta oraz stworzenie błędnego przekonania o braku możliwości bezkosztowego wypowiedzenia umowy, której warunki zostały zmienione na podstawie postanowienia 20.11 OWU. W konsekwencji wiąże się również z ekonomicznymi skutkami np. gdy konsument pozostanie pod wpływem przekazanej informacji stroną umowy, która jest dla niego mniej korzystna ekonomicznie niż zmiana dostawcy usług i skorzystanie z innej oferty dostępnej na rynku. Z uwagi na powyższe postanowienia umowne wskazane w pkt I.1



- l.13 decyzji stanowią niedozwolone postanowienie umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc, a tym samym naruszają art. 23a uokik.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

[illegible]

[dowód: pismo Vectry z dnia 31 stycznia 2023 r. karta: 1003-1032, wiadomość e-mail z dnia 15 marca 2024 r. zawierająca materiały na spotkanie przedstawicieli i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów karta: 1033-1055]

[illegible]

[dowód: pismo Vectry z dnia 15 lutego 2024 r., karta: 661-666]

[illegible][illegible][illegible]

[dowód: pismo Vectry z dnia 2 sierpnia 2024 r., karta: 919-940]

[illegible]

[dowód: pismo Vectry z dnia 29 października 2024 r., karta: 1343-1350]

[dowód: pismo Vectry z dnia 30 listopada 2024 r. karta: 1361-1364, pismo Vectry z dnia 30 listopada 2024 r. karta: 1365-1442]

[289] xx
xx
xx.

[290]

[illegible]

[292] Nie kwestionując istnienia w polskiej gospodarce mechanizmów indeksacyjnych zwiększających dochody gospodarstw domowych w przypadku wzrostu inflacji (choć w wielu przypadkach mogą być one niewystarczające), należy podkreślić, że każda

[illegible]

[299] Zgodnie z art. 23b ust. 1 uokik, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Ustęp 2 ww. artykułu stanowi, że w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do: poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji (pkt 1), złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji (pkt 2).

[300] Jak wynika z treści art. 23a ust. 2 uokik, zawarty tam katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia określony w przepisie jest przykładowy. Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę także inne niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które są adekwatne do rodzaju stwierdzonego naruszenia oraz skutków, które to naruszenie wywołało. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu postępowania przedsiębiorcy, któremu zarzucane jest naruszenie o trwających skutkach.

[301] Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie przez Spółkę postanowień wzorców umów, które w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco

naruszają interesy konsumentów. Wynikiem stosowania tych postanowień są określone skutki w sferze interesów konsumentów, czy to majątkowych, czy pozamajątkowych. Dlatego też poza nakazem zaprzestania wykorzystywania postanowień niedozwolonych w umowach, który wynika z art. 23d uokik, konieczne jest przywrócenie stanu, jaki by istniał, gdyby tego niedozwolonego postanowienia we wzorcu nie było. Tym samym przedsiębiorca nie mógłby się na nie nigdy powoływać, a w konsekwencji nie mógłby podwyższać wysokości abonamentu konsumentom.

- [302] W tym celu konieczne jest nałożenie na przedsiębiorcę obowiązków, które mają na celu usunięcie trwających skutków stosowania tych klauzul zawartych w umowach w oparciu o analizowane wzorce umowne, a zatem zwrotu sumy uiszczonych przez konsumentów podwyżek opłat abonamentowych.
- [303] Stwierdzenie niedozwolonego charakteru klauzuli umownej powoduje, że nie może być ona stosowana w całości. Pozostała część umowy nie zawierała postanowień, na mocy których Spółka mogła w sposób skuteczny podwyższyć opłaty abonamentowe konsumentom. Jednocześnie, jak wskazano w nb. 20, liczba konsumentów, którym podwyższono opłaty w oparciu o postanowienia pkt 20.11-20.16 OWU była znaczna. W związku z powyższym środki pobrane przez Spółkę w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, powinny zostać zwrócone klientom.
- [304] Z uwagi na konieczność wyeliminowania wyżej wymienionych trwających skutków stosowania postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolonego, za najbardziej adekwatny do stwierdzonego naruszenia środek Prezes UOKiK uznał nałożenie na Vectra obowiązku zwrócenia kwoty w wysokości sumy uiszczonych przez konsumentów podwyżek opłat abonamentowych opartych o postanowienia pkt 20.11-20.16 OWU.
- [305] Środki zostaną zwrócone każdemu z konsumentów, którzy zawarli lub przedłużyli umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierające kwestionowane postanowienia oraz do których Spółka wystąpiła informację o jednostronnej zmianie warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych konsumentom, a następnie pobrała od nich co najmniej jedną podwyższoną opłatę (por. nb. 20 i 25). Jako konsumentów, którzy zawarli lub przedłużyli umowę, należy rozumieć takich, którzy zawarli pierwszą lub kolejną umowę z Vectra, a także takich którzy zawarli nową umowę poprzez aneksowanie (zwane przedłużeniem) starej umowy ze Spółką. Ww. obowiązek Spółka zrealizuje w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.
- [306] Dostępne formy zwrotu różnią się w zależności od sytuacji konsumenta (aktualny lub były abonent Spółki). Zwroty sumy uiszczonych przez konsumentów podwyżek opłat abonamentowych zostaną zrealizowane w formie przelewu na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy lub, w razie gdy klient nie wskaże takiego rachunku a w dalszym ciągu będzie pozostawał abonentem Vectra (nawet jeżeli będzie posiadał umowę dotyczącą innych usług) - poprzez udzielenie upustu na kolejnych fakturach, do chwili, w której otrzyma on przysługujący mu ww. zwrot opłat w pełnej wysokości. Wymieniony wyżej upust powinien zostać udzielony w całości jednorazowo z możliwością stopniowego rozliczania, o ile upust przekracza wysokość miesięcznych



zobowiązań konsumenta względem Spółki. Oznacza to, że w sytuacji gdy umowa, z uwagi na bardzo krótki czas pozostały do jej końca w momencie przyznania upustu, skończy się przed rozliczeniem całości upustu, pozostała kwota powinna pozostać jako nadpłata na koncie abonenckim konsumenta, który będzie miał wówczas możliwość zażądania jej wypłaty. Wymienione wyżej obowiązki zostaną zrealizowane w terminie miesiąca od uzyskania od konsumenta informacji o woli otrzymania zwrotu części zapłaconego abonamentu lub w terminie miesiąca liczonego od upływu 2 miesięcy od wystania informacji o zwrotach do konsumentów. Uwzględniając czas doręczenia korespondencji, taki termin zapewni konsumentom czas na żądanie zwrotu na rachunek bankowy.

- [307] W celu zrealizowania ww. zwrotów należało nałożyć na Spółkę obowiązek poinformowania wszystkich uprawnionych konsumentów o przysługującym im prawie do uzyskania zwrotu zapłaconego abonamentu w zakresie wskazanym w nb. 303 powyżej przez wysłanie pisemnej informacji (w formie listu zwykłego) oraz wiadomości e-mail informującej o przysługującym konsumentom prawie do uzyskania zwrotu części abonamentu wynikającego z jego podwyższenia oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu jego otrzymania - w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji. Forma listu zwykłego zapewni większe szanse na zapoznanie się z informacją o możliwości uzyskania zwrotu, zwłaszcza byłym abonentom Spółki.
- [308] W ocenie Prezesa Urzędu, nałożenie na Spółkę ww. obowiązku poinformowania konsumentów o wydaniu Decyzji, w której uznano za niedozwolone postanowienia 20.11-20.16 OWU, o których mowa w pkt I.1-13 Decyzji, oraz o możliwości uzyskania zwrotu części abonamentu wynikającego z jego podwyższenia w oparciu te klauzule w najpełniejszy sposób przyczyni się do eliminacji trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a.
- [309] Zakres ww. obowiązków jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi stwierdzonych naruszeń.
- [310] Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. 1-2 sentencji decyzji.
- [311] Jednym z celów określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu eliminacji niedozwolonych postanowień wzorców umownych. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Z przykładów wymienionych w art. 23b ust. 2 pkt 1 i 2 uokik wynika, że konsumenci mają się dowiedzieć o uznaniu przez Prezesa UOKiK postanowienia wzorca umowy za niedozwolone. Przekazanie konsumentom odpowiedniej informacji może nastąpić za pomocą poinformowania przez przedsiębiorcę konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca zawierającego klauzulę abuzywną w sposób określony w decyzji (art. 23b ust. 2 pkt 1 uokik). Dzięki otrzymanym informacjom konsumenci wiedzą, że zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie



umowne jest wobec nich bezskuteczne i mają możliwość dochodzenia od przedsiębiorcy roszczeń w tym zakresie³⁹.

- [312] W ocenie Prezesa Urzędu, nałożenie na Spółkę obowiązków publikacyjnych zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentom będącym abonentami Vectry, potencjalnym klientom Spółki, jak również innym profesjonalnym uczestnikom rynku usług telekomunikacyjnych) informacji o stosowanych przez Vectrę klauzulach abuzywnych. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest kształtowanie stosowanych w relacjach z konsumentami klauzul modyfikacyjnych, które po spełnieniu określonych wymogów uprawniają do dokonywania jednostronnych zmian umów przez przedsiębiorców. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Spółkę oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju postanowień umownych we wzorcach umownych. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych postanowień muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.
- [313] W ramach usunięcia trwających skutków stosowania klauzul niedozwolonych Prezes UOKiK może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie środków usunięcia trwających naruszeń zakazu, o których mowa w art. 23a uokik, w postaci zobowiązania Vectry do publikacji Komunikatu na głównej stronie internetowej (w tym Oświadczenia na dedykowanej podstronie) oraz Informacji w serwisie społecznościowym Facebook.
- [314] W dacie wydania decyzji Spółka w przypadku konsumentów związanych OWU od dnia 12 września 2022 r. w dalszym ciągu przyznaje sobie prawo do dokonania jednostronnych zmian warunków umów z konsumentami w oparciu o postanowienia zakwestionowane w decyzji.
- [315] Prezes Urzędu decyduje o sposobie poinformowania konsumentów o uznaniu stosowanych postanowień za niedozwolone. Komunikat zamieszczony na głównej stronie internetowej oraz Oświadczenie na dedykowanej podstronie (pkt II.3 decyzji) mają za zadanie poinformować konsumentów o wydaniu i treści decyzji oraz wskazać, jakie postanowienia w stosowanym przez Spółkę wzorcu zostały zakwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz jakie wywołuje to skutki dla konsumentów (bezskuteczność zakwestionowanych klauzul). Ww. cel spełniony zostanie również przez obowiązek publikacji Informacji wskazany w pkt III rozstrzygnięcia decyzji dotyczący zamieszczenia na publicznie dostępnym profilu Spółki w serwisie Facebook. Ww. portal, który cieszy się dużą popularnością wśród korzystających z internetu konsumentów, jest wykorzystywany przez Spółkę do promocji usług na publicznie

³⁹ M. Namysłowska, A. Piszcz; ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 5.8.2015 r., Komentarz; Wydawnictwo C.H. Beck; Warszawa 2016, str. 26.

dostępnym profilu Vectry. Zamieszczenie przedmiotowego oświadczenia umożliwi zapoznanie się z jego treścią szerokiemu gronu użytkowników serwisu.

- [316] W ocenie Prezesa Urzędu, nałożenie na Spółkę ww. obowiązków publikacyjnych zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (między innymi konsumentom będącym abonentami Vectry, jak również innym profesjonalnym uczestnikom rynku usług telekomunikacyjnych) informacji o stosowanych przez Vectrę klauzulach abuzywnych. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest kształtowanie stosowanych w relacjach z konsumentami klauzul modyfikacyjnych, które po spełnieniu określonych wymogów uprawniają do dokonywania jednostronnych zmian umów przez przedsiębiorców. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Spółkę oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju postanowień umownych we wzorcach umownych. Jednocześnie, ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych postanowień muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.
- [317] Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi stwierdzonych naruszeń.
- [318] Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punktach II.3 i III sentencji decyzji.

Rozstrzygnięcie dotyczące kary pieniężnej (pkt IV decyzji)

Okoliczności wspólne dla wszystkich nakładanych kar

- [319] Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary na przedsiębiorcę, który dopuścił się, choćby nieumyślnie, naruszenia zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy. Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.
- [320] Przepisy uokik nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić, decydując o wymiarze kary pieniężnej za naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).



- [321] Ustalając ostateczną wysokość kary pieniężnej nakładanej na przedsiębiorcę, Prezes Urzędu, stosownie do art. 111 ust. 2 uokik, dokonuje również oceny, czy w postępowaniu zaistniały okoliczności obciążające i łagodzące.
- [322] Okolicznościami łagodzącymi, wskazanymi w art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z ust. 1 lit. a-d uokik, są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.
- [323] Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego.
- [324] Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o którym mowa w art. 23a uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie zasadne jest nałożenie kary pieniężnej, decyduje Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego.
- [325] W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uokik uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Vectrę za stosowanie niedozwolonych klauzul umownych, o których mowa w pkt I decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, a przede wszystkim charakter naruszenia, tj. stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, które upoważniają przedsiębiorcę do dokonywania praktycznie nieograniczonych jednostronnych zmian warunków umowy (w tym w zakresie istotnych jej elementów) wskazują na celowość zastosowania tego środka represji. Stosowanie przedmiotowych postanowień może mieć negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów.
- [326] Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu 3 kar pieniężnych z tytułu stosowania postanowień wskazanych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji.
- [327] Osobną, łączną karą objęte zostały postanowienia wskazane w pkt I.1, I.2, I.3, I.4, I.5 i I.6 decyzji. Postanowienia te wprowadzają uzupełniające się przesłanki jednostronnych zmian warunków umowy w zakresie opłat (pkt I.1 i I.2) oraz zasady



wprowadzania tych zmian (I.3, I.4, I.5 i I.6). Odnoszą się zatem do jednego mechanizmu umożliwiającego zmianę prowadzącą do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat.

- [328] W odniesieniu do postanowień ogólnie regulujących przesłanki i zasady zmiany warunków umowy wskazanych w pkt I.7, I.8 i I.9 decyzji Prezes Urzędu również postanowił o nałożeniu jednej kary pieniężnej. Nałożenie kary łącznej w tym przypadku jest uzasadnione, gdyż postanowienia te pełnią te same funkcje oraz cechują się podobieństwem zakresu regulacji. Od klauzul przewidzianych w pkt I.1-I.6 odróżnia je brak wskazania wprost możliwości zastosowania ww. klauzul w celu zmiany opłat. Prezes Urzędu uwzględnił jednak, że sposób skonstruowania tych klauzul nie wyklucza możliwości ich zastosowania również w celu podwyższenia opłat. Postanowienia te wprowadzają uzupełniające się przesłanki jednostronnych zmian warunków umowy (pkt I.7 i I.8) oraz zasady wprowadzania tych zmian (I.9). Klauzule te dotyczą zasadniczo wspólnego mechanizmu oraz wzajemnie się uzupełniają w tym zakresie.
- [329] Także w odniesieniu do postanowień powołanych w pkt I.10-I.13 decyzji Prezes Urzędu postanowił o nałożeniu jednej kary, uwzględniającej łącznie zakwestionowane postanowienia regulujące zasady zmiany warunków umowy w oparciu o postanowienie 20.11 OWU, przewidujące możliwość jednostronnych zmian w oparciu o wskaźnik inflacji, i wzajemnie się uzupełniające. Co istotne, wymienione postanowienia stały się również podstawą do wprowadzonej przez Vectra zmiany umów.
- [330] Podstawą obliczenia wysokości kary jest obrót osiągnięty przez Spółkę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Podstawę obliczenia wysokości kary stanowi potwierdzony rachunkiem zysków i strat obrót Spółki osiągnięty w 2023 r., który wyniósł xxxxxxxxxxxx zł. Maksymalna wysokość kary, jaka może zostać nałożona na Spółkę z tytułu stosowania każdej z zakwestionowanych klauzul, wynosi zatem xxxxxxxxxxxx zł.
- [331] Oszacowanie wysokości kar przebiegało wieloetapowo. Ustalając wymiar kar pieniężnych, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych naruszeń i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kar, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kar - obliczył wysokość ostatecznie nałożonych kar.
- [332] W przypadku zakwestionowanych postanowień Prezes Urzędu wziął pod uwagę fakt uprzedniego naruszenia ustawy stwierdzonego w prawomocnych decyzjach RWR-37/2014 oraz RGD-12/2011⁴⁰. Decyzje dotyczyły stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, tj. zamieszczania w regulaminach postanowień przedłużających okres zobowiązania (RWR-37/2014) nieprawidłowego informowania o proponowanych zmianach w regulaminie oraz ograniczenia prawa do wypowiedzenia umowy z uwagi wejście w życie nowego regulaminu (RGD-12/2011). Wymienione decyzje Prezesa Urzędu nie dotyczyły stosowania postanowień wzorców

⁴⁰ Decyzja dostępna na stronie internetowej https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf

umów uznanych za niedozwolone, a w związku z tym nie zostaną uwzględnione jako okoliczność obciążająca, ale zostaną one wzięte pod uwagę przy obliczaniu kwoty bazowej poszczególnych kar, zgodnie z art. 111 ust. 1 *in principio*.

- [333] W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia przez Spółkę przepisów uokik w związku ze stosowaniem kwestionowanych postanowień jest znaczny. Istotą zachowania Vectry jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji przez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień wprowadzających daleko idącą dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów.
- [334] Prezes Urzędu w wymiarze poszczególnych kar uwzględnił również okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych wskazanych w sentencji decyzji. Zakwestionowane postanowienia we wzorcach Vectry występują od 12 września 2022 r. Do dnia 11 kwietnia 2024 r. konsumenci mogli zawrzeć ze Spółką umowę, w oparciu o ww. wzorce. Konsumenci, którzy zawarli umowy ze Spółką w oparciu o wzorce z zakwestionowanymi postanowieniami, nadal są narażeni na to, że zostanie im wprowadzona jednostronna zmiana warunków umowy w oparciu o niedozwolone postanowienie umowne w związku z występującą w ich warunkach umownych możliwością zastosowania tych postanowień. Wobec powyższego stosowanie klauzul zakwestionowanych w decyzji należało określić jako długotrwałe.
- [335] Miarkując wymierzone w decyzji kary, Prezes Urzędu uwzględnił także zawarcie przez Vectrę znacznej liczby umów, w których znajdowały się zakwestionowane postanowienia (por. nb. 17-23) oraz wykorzystanie w praktyce części z ww. postanowień w celu podwyższania cen świadczonych usług. Tym samym skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik są znaczne. Zakwestionowane postanowienia uprawniają Spółkę do dowolnej jednostronnej zmiany warunków umowy, w tym cenowych, w oparciu o niejasne i niemożliwe do zweryfikowania przez konsumentów kryteria.
- [336] Ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę **okoliczności łagodzące oraz obciążające**, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.
- [337] Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było **umyślnie czy też nieumyślnie**. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących



przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Ustawa dopuszcza zatem możliwość uznania, iż naruszenie przepisów ustawy może być dokonane nie tylko nieumyślnie, ale także umyślnie.

- [338] Jak wynika z orzeczenia Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011 r., sygn. akt III SK 45/10, „Sąd rozpoznający sprawę z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu nakładającej karę pieniężną winien rozstrzygnąć, w oparciu o ustalone w sprawie okoliczności faktyczne, czy naruszenie przepisów ustawy było „zawinione”, to jest czy przedsiębiorca miał świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz praktyk ograniczających konkurencję, lub czy jako profesjonalny uczestnik obrotu mógł (powinien był) taką świadomość mieć”⁴¹. Dla oceny umyślności działania istotne jest zatem ustalenie świadomości naganności swojego zachowania przez przedsiębiorcę lub też ustalenie powinności posiadania takiej świadomości.
- [339] Z przytoczonego wyżej orzecznictwa wynika, iż by móc zarzucić przedsiębiorcy umyślność działania w zakresie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, musi on mieć wiedzę, iż dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów lub taką świadomość mieć powinien. W efekcie przedsiębiorca taki godzi się na jej stosowanie. Gdy na to się nie godzi, umyślności w działaniu przypisać mu nie można.
- [340] Dokonując oceny strony podmiotowej zamieszczania przez Spółkę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, Prezes Urzędu zważył przede wszystkim, czy miała ona zamiar ich stosowania czy też działanie te były jedynie skutkiem niezachowania przez nią ostrożności wymaganej w danych okolicznościach.
- [341] Jak wskazano w Wyroku Sądu Pierwszej Instancji (druga izba) z dnia 1 kwietnia 1993 r. - BPB Industries Plc i British Gypsum Ltd przeciwko Komisji Wspólnot Europejskich, sygn. T-65/89 „Aby naruszenie mogło zostać uznane za popełnione umyślnie, nie jest konieczne, by przedsiębiorstwo było świadome, że narusza zakaz ustanowiony w traktatowych regułach konkurencji mających zastosowanie do przedsiębiorstw; wystarczy, że nie mogło ono nie wiedzieć, że kwestionowane zachowanie miało na celu lub mogło spowodować zakłócenie konkurencji na wspólnym rynku”⁴². Oznacza to, że dla stwierdzenia umyślności działania wystarczające jest ustalenie, że w określonych uwarunkowaniach faktycznych i prawnych profesjonalny status przedsiębiorcy i posiadana przez niego wiedza uniemożliwiają przyjęcie, iż nie miał on świadomości co do sprzeczności z prawem swoich działań.
- [342] Podobny pogląd wyraził Sąd (dziewiąta izba w składzie powiększonym) w sprawie T-612/17. Wskazując, że zachowanie może być zakwalifikowane jako umyślność w sytuacji gdy „stanowi działanie celowe, ze świadomością, że może ono doprowadzić do wykluczenia konkurentów z rynku i ograniczenia konkurencji”. W niniejszej sprawie Komisja uznała, że Google nie mogła nie wiedzieć o swojej pozycji dominującej na krajowych rynkach wyszukiwania ogólnego ani o tym, że zachowanie

⁴¹ wyrok Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011 r. (III SK 45/10)

⁴² Pkt 165 przytoczonego wyroku



przedsiębiorcy stanowi nadużycie, nawet jeśli niektóre aspekty sytuacji nie zostały zbadane we wcześniejszych sprawach”.

- [343] Działania Spółki wskazują na konsekwentne dążenie do osiągnięcia celu (w postaci umożliwienia nieograniczonego dokonywania jednostronnych zmian warunków umowy) poprzez ukierunkowane na to kształtowanie wzorców umów. Przedsiębiorca, ustalając treść wzorców umów wykorzystywanych w relacjach z konsumentami, powinien dokonać analizy i weryfikacji zawartych w nich postanowień pod kątem możliwości kształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający ich interesy. W analizowanej sprawie spełniona została przesłanka warunkująca możliwość nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie bowiem z uokik nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik.
- [344] Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego w przypadku zakwestionowanych w decyzji postanowień wskazuje na umyślne naruszenie przez Vectrę zakazu określonego w art. 23a uokik w kontekście wszystkich zakwestionowanych postanowień.
- [345] W ocenie Prezesa Urzędu, stosowanie zakwestionowanych postanowień w okolicznościach niniejszej sprawy w świetle dotychczasowego orzecznictwa Prezesa Urzędu i sądów należy uznać za działanie umyślne. Spółka jednoznacznie dążyła do umożliwienia sobie dokonywania jak najszerszych zmian umów zawieranych z klientami. Potwierdzają to materiały przekazane przez Spółkę w piśmie z dnia 31 stycznia 2023 r. i mailowo w związku ze spotkaniem w siedzibie Urzędu, które odbyło się w dniu 17 marca 2023 r. Materiały te wskazują na dostrzeżaną przez Spółkę potrzebę podwyżki cen, która nie znalazła jednak przełożenia na ogólne podwyższenie cen (dla nowych umów). Spółka zamiast tego zdecydowała się na skorzystanie z wprowadzonych do umów klauzul umożliwiających nieograniczone podwyższanie cen, również w krótkim okresie po zawarciu umowy.
- [346] Spółka była już stroną wydanej przez Prezesa UOKiK decyzji (zobowiązującej), w której wskazano na potrzebę ukształtowania wzorca w sposób umożliwiający przewidzenie przez konsumenta w oparciu o jasne i zrozumiałe kryteria, zmian, jakie przedsiębiorca może wprowadzić do wzorca umowy w zakresie dotyczącym opłat związanych ze świadczoną usługą⁴³. Treść kwestionowanych w niniejszej decyzji klauzul wskazuje na brak uwzględnienia przy konstruowaniu klauzul modyfikacyjnych takich okoliczności jak dobre obyczaje oraz interes drugiej, słabszej strony stosunku prawnego czyli konsumenta, które opisano między innymi w decyzji DOZIK 9/2019 z 20 grudnia 2019 r.
- [347] Spółka przy konstruowaniu umów m.in. całkowicie pominęła dorobek orzeczniczy w zakresie klauzul upoważniających przedsiębiorcę do dokonania jednostronnej zmiany umów (por. np.: postanowienia znajdujące się w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr.: 5363, 5351, 5250, 4869, 4198, 4017). Zakwestionowane w decyzji

⁴³ Por. decyzja DOZIK 9/2019 z 20 grudnia 2019 r. str. 30-31.

postanowienia wykazują się znacznym podobieństwem do innych klauzul kwestionowanych przez Prezesa Urzędu i pomijają również orzecznictwo, którego adresatką była sama Spółka, co z kolei wskazuje na to, iż Vectra dążąc do realizacji ww. celu (umożliwienia dowolnego podwyższania opłat po zawarciu umowy), umyślnie naruszyła zakaz określony w art. 23a uokik.

- [348] Dodatkowo w kontekście postanowień powołanych w pkt I.10-I.13 decyzji, jak wynika z materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu, Spółka wprowadzała na ich podstawie zmiany w umowach zawartych z konsumentami w krótkim okresie od daty ich zawarcia (również w oparciu o wskaźniki sprzed okresu obowiązywania umowy), bez możliwości bezkosztowego wypowiedzenia umów przez konsumentów, co w sposób oczywisty rażąco narusza ich interesy. Analiza danych liczbowych oraz sygnałów konsumentów wykazała, że informację o podwyższeniu opłat konsumenci otrzymywali nawet w miesiącu zawarcia umowy i to pomimo tego, że w ramach oferty dla nowych klientów prezentowano ceny nieuwzględniające podwyżki (por. nb. 20). Decyzje o jednostronnych podwyżkach są skutkiem wewnętrznej polityki Spółki, tj. zidentyfikowania potrzeby zwiększenia zysków. Podwyższenie cen dla nowych klientów wiąże się z ryzykiem, że klienci nie będą chcieli zawrzeć umowy na takich warunkach. Realizacja podwyżki ceny zaraz po zawarciu umowy (bez możliwości jej bezkosztowego wypowiedzenia przez konsumenta) ogranicza to ryzyko, co wskazuje na to, że Vectra umyślnie wprowadzała omawiane klauzule do umów zawieranych z klientami, zmierzając do zmuszenia w ten sposób konsumentów do trwania w umowie, na której warunki się nie zgodzili, nawet jeśli nie było ich stać na podwyższone opłaty.
- [349] Mając na uwadze powyższe, należało stwierdzić, że w niniejszej sprawie zaistniała przesłanka umyślności w kontekście wszystkich postanowień kwestionowanych w pkt. I 1-13 Decyzji. Sprawia to, że nałożenie kar za naruszenie określonego w art. 23a uokik jest konieczne przy uwzględnieniu ww. umyślnego charakteru tego naruszenia, co zostało uwzględnione jako okoliczność obciążająca na późniejszym etapie kalkulowania kary, tj. w nb. 364-366, 385-387 i 407-409 Decyzji.

Ad IV.1 decyzji

- [350] W pkt I.1-6 decyzji Prezes Urzędu uznał stosowane przez Vectrę postanowienia pkt 20.1-20.6 OWU za niedozwolone, co stanowi o naruszeniu zakazu określonego w art. 23a uokik i daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej przewidzianej w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik. Okoliczności naruszenia zostały opisane w nb. 101-171 decyzji.
- [351] Postanowienie w zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu kształcie upoważnia Spółkę do podejmowania arbitralnych decyzji w kwestii zmiany warunków cenowych zawartych z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym przez zmianę wysokości występujących w niej opłat, jak i wprowadzenie nowych opłat dotychczas niewystępujących w umowie. Postanowienie przewiduje otwarty

katalog opłat, które mogą zostać zmienione lub wprowadzone do umowy, co uniemożliwia konsumentom przewidzenie zakresu możliwych zmian.

- [352] Zmiany cenowe możliwe w oparciu o postanowienie pkt 20.1 OWU obejmują swoim zakresem wszystkie rodzaje umów, w tym również umowy terminowe, i wszelkie opłaty. Postanowienie pkt 20.2 OWU przez odwołanie do postanowienia pkt 20.1 OWU sformułowaniem „*ponadto*” również przewiduje otwarty katalog opłat, które mogą zostać zmienione lub wprowadzone do umowy, co uniemożliwia konsumentom przewidzenie zakresu możliwych zmian. Omawiane postanowienia w zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu kształcie, upoważniają Spółkę do podejmowania arbitralnych decyzji w kwestii zmiany warunków cenowych zawartych z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez zmianę opłat dotychczasowych i wprowadzenie nowych, nieprzewidzianych dotychczas opłat.
- [353] Postanowienie pkt 20.1 OWU przewiduje osiem przesłanek uprawniających Vectrę do zmiany warunków umowy (lit. a-h), z których każda jest niejasna z przyczyn opisanych w nb. 103-139. Postanowienie pkt 20.2 OWU przewiduje trzy przesłanki uprawniające Vectrę do zmiany warunków umowy (lit. a-c), z których każda jest niejasna z przyczyn opisanych w nb. 140-151, w tym w związku z powtarzalnością tych okoliczności z powołanymi w postanowieniu pkt 20.1 OWU. Zmiany cen mogą być wprowadzane w oparciu o wskazane w postanowieniu niejasne przesłanki.
- [354] Postanowieniami pkt 20.3-20.6 OWU Vectra w niejasny sposób uregulowała częstotliwość możliwych zmian warunków umowy opartych na postanowieniach pkt 20.1 i 20.2 OWU. Spółka przyznała sobie możliwość co najmniej dwukrotnej modyfikacji warunków umów w danym roku kalendarzowym w zakresie odnoszącym się do ponoszonej przez konsumenta opłaty, jednocześnie przewidując, że wprowadzone podwyższenie opłat występujących w umowie, nie wyklucza możliwości wprowadzenia nowych opłat do umowy w tym samym półroczu, w którym wprowadzona została pierwsza ze zmian.
- [355] Postanowienie pkt 20.3 OWU wprowadza limit możliwych modyfikacji warunków umowy opartych o pkt 20.1 i 20.2 OWU wskazując na możliwość zmian „*raz na sześć miesięcy*”, a postanowienie pkt 20.4 OWU zmienia ten limit przez wskazanie że „*podwyższenie Opłaty nie wyklucza możliwości wprowadzenia nowej Opłaty w okresie sześciu miesięcy*”. Tym samym Spółka nie dookreśliła liczby możliwych zmian cen, utrudniając konsumentom orientację w zakresie warunków zawartej umowy. Postanowienia z pkt I.3 i I.4 decyzji zredagowane zostały w sposób uniemożliwiający konsumentom jednoznaczne zrozumienie zasad wprowadzenia zmian warunków cenowych umowy w oparciu o postanowienia wskazane w pkt I.1 i I.2 decyzji.
- [356] Postanowienia pkt 20.5-20.6 OWU wprowadzają limit zakresu zmian polegających na podwyższeniu istniejących lub wprowadzeniu nowych opłat na podstawie uprawnień z pkt 20.1 i 20.2 OWU.



- [357] Postanowienie pkt 20.5 OWU zmienia de facto treść pkt. 20.1-20.2 OWU, określając, że zmiany cen są możliwe również w czasie trwania okresu zobowiązania przy ziszczeniu się określonych przez Vectrę warunków. Zmiana cen w okresie zobowiązania ma być możliwa, o ile podwyższenie opłaty nie będzie „automatyczne” lub nowa opłata wprowadzona w okresie zobowiązania nie będzie w nim stosowana. Postanowienie pkt 20.6 zakłada z kolei wymóg wprowadzania zmian pozostających w związku z co najmniej jedną z przyczyn określonych w pkt 20.1-20.2 OWU. Jednocześnie Spółka postępuje się w ww. postanowieniach nieprecyzyjnymi sformułowaniami np. wskazującymi na to, że: „zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn”. Ich interpretacja jest szczególnie trudna wobec przyczyn zmian nieokreślonych liczbowo (np. polepszenie funkcjonalności).
- [358] W wymiarze kwoty bazowej, właściwej dla obliczenia kary wzięto pod uwagę treść wszystkich postanowień OWU zakwestionowanych w pkt I.1-I.6 Decyzji (pkt 20.1-20.6 OWU). Prezes Urzędu, ustalając kwotę bazową, uwzględnił okoliczność, że postanowienia stosowane przez Spółkę godzą w interesy ekonomiczne konsumentów, umożliwiając Vectrze modyfikację cenową zawartych umów, w tym umów z oznaczonym okresem zobowiązania. Ustalając wymiar kary, uwzględnione zostało jednak także to, że w praktyce Spółka dotychczas nie dokonywała zmiany warunków umowy na podstawie tych klauzul.
- [359] Przy obliczaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu wziął również pod uwagę, iż dowolność warunków umowy, wynikająca z możliwości podniesienia lub wprowadzenia nowych opłat przy spełnieniu się jednej z nieprecyzyjnie sformułowanych przesłanek, powoduje naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów, utrudniając konsumentom orientację w zakresie warunków zawartej umowy. Konsumentom zawierając umowę ze Spółką, nie dysponując pełną wiedzą w zakresie możliwości zmiany warunków umowy przez Vectrę.
- [360] Naruszenie interesu pozaekonomicznego realizuje się również w tym, że treść postanowień oraz ich relacja względem pozostałych klauzul jest niejasna. Powyższe, jak również skutki zastosowania omawianych klauzul, powodują poczucie dezorientacji po stronie konsumenta a także niepewność co do stabilności ustalonych warunków umowy.
- [361] Wagę naruszenia należy zatem określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Vectra jako profesjonalista w stosunkach z konsumentami powinna działać w sposób niewykorzystujący jej silniejszej pozycji. Spółka powinna dbać o równomierne rozłożenie uprawnień i obowiązków stosunku umownego. Spółka, przyznając sobie uprawnienie do modyfikacji wysokości opłat wynikających z zawartej umowy powinna w sposób jednoznaczny określić ilu modyfikacjom cenowym może ona podlegać i na jakich zasadach.
- [362] Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary za stosowanie postanowień wskazanych w pkt I.1-I.6 decyzji na xxx%



obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. Zatem kwota bazowa ww. kary wynosi xxx
xxxxxxxxxxxxx zł.

- [363] Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących i obciążających mogących mieć wpływ na wymiar kary.
- [364] Prezes Urzędu, kalkulując niniejszą karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Vectrę umów z konsumentami na terenie całego kraju. Przedmiotowe postanowienia występowały w każdej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej od 12 września 2022 r. do 11 kwietnia 2024 r. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o xxx%.
- [365] Jako okoliczność obciążającą należało wziąć pod uwagę umyślny charakter zamieszczenia w umowach klauzul niedozwolonych. Szczegółowe uzasadnienie w tym zakresie przedstawiono w nb. 337-344.
- [366] Przy ocenie umyślności działania przedsiębiorcy wzięto więc pod uwagę w szczególności to, iż stosowanie przez Vectra zakwestionowanych postanowień stoi w sprzeczności z utrwaloną linią orzecniczą w zakresie klauzul upoważniających do dokonywania zmian w umowach z konsumentami. Działanie to było zorientowane na z góry określony cel tj. zapewnienie sobie szerokich możliwości zmian umowy zawartej z konsumentem.
- [367] Na celowość działania wskazuje także to, że Spółka już wcześniej podejmowała czynności prowadzące do podwyższaniu opłat w oparciu o jednostronne zmiany OWU zawartych z konsumentami, co skutkowało koniecznością podjęcia interwencji przez Prezesa Urzędu. Wszystkie te działania wskazują na to, że Spółka miała świadomość naganności podejmowanych działań i godziła się na występowanie ich skutków. W ocenie Prezesa Urzędu, posiadanie ww. świadomości prowadzi do wniosku, że działanie Vectra było podjęte ze z góry określonym zamiarem, aby umocować się do dowolnego wprowadzania zmian w umowach, a w konsekwencji cechowało się umyślnością. Powyższe uzasadnia zwiększenie nałożonej kary o xxx%
- [368] Za okoliczność łagodzącą uznano zaniechanie stosowania przez Spółkę kwestionowanych klauzul przy zawieraniu nowych umów z konsumentami. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu od 11 kwietnia 2024 r. Spółka zawierała umowy w oparciu o wzorce, które nie zawierały w swojej treści kwestionowanych postanowień. Okoliczność ta przesądziła o obniżeniu kwoty kary o xxx%
- [369] Należy podkreślić, że ustalając powyższą okoliczność Prezes Urzędu stwierdził, że omawiane klauzule w treści opisywanej w sentencji Decyzji nie są już stosowane w obrocie przy zawieraniu umów. Ocena treści normatywnej klauzul, które Vectra



zastosowała w miejsce tych, które podlegają kwestionowaniu w niniejszym postępowaniu, pozostaje poza przedmiotem niniejszego postępowania⁴⁴.

- [370] Mając na uwadze powyższe, zarówno okoliczności łagodzące jak i obciążające, należało ustaloną kwotę bazową podwyższyć o xxx%.
- [371] Wobec powyższego, za stosowanie postanowień z pkt I.1-I.6 decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości xxxxxxxxxx zł po zaokrągleniu. xxxx% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. czyli xxxx% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.
- [372] Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.1 decyzji.

Ad IV.2 decyzji

- [373] W pkt I.7, I.8 i I.9 decyzji Prezes Urzędu uznał stosowane przez Vectrę postanowienia pkt 20.8, 20.9 i 20.10 OWU za niedozwolone, co stanowi o naruszeniu zakazu określonego w art. 23a uokik i daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej przewidzianej w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik. Okoliczności naruszenia zostały opisane w nb. 172-204 i nb. 205-239.
- [374] Postanowienie pkt 20.8 OWU wprowadza uprawnienie Vectry do zmiany warunków zawartej z konsumentem umowy, w przypadku wystąpienia jednej z przesłanek wskazanych w lit. a-f.
- [375] Postanowienie pkt 20.9 OWU wprowadza dalsze uprawnienie Vectry do zmiany warunków zawartej z konsumentem umowy względem regulacji z pkt 20.8 OWU, nie precyzując jednocześnie celu rozbicia tych postanowień na osobne regulacje.
- [376] Postanowienie pkt 20.10 OWU dodatkowo uzupełnia treść ww. postanowień, odnosząc się do dopuszczalnego zakresu zmian.
- [377] Przewidziane przez Spółkę przesłanki uprawniające ją do zmiany warunków umowy są niejasne i niejednoznaczne, a także niemożliwe do weryfikacji przez konsumenta. Zmiana oparta o ww. przesłanki możliwa jest w każdym rodzaju umowy, tj. umowach zawartych na czas nieoznaczony, jak i umowach z oznaczonym okresem zobowiązania. Dodatkowo na mocy postanowienia pkt. 20.10 OWU wprowadzane przez Vectrę zmiany nie muszą być spowodowane jedną z przyczyn określonych w OWU, a muszą jedynie pozostawać „w związku” z jakąś z przewidzianych we wzorcu przyczyn.
- [378] W wymiarze kwoty bazowej, właściwej dla obliczenia kary wzięto pod uwagę treść wszystkich postanowień OWU, zakwestionowanych w pkt I.7, I.8 i I.9 decyzji (pkt

⁴⁴ Niezależnie od tego, jak wskazano w nb. 283-286 Decyzji, należy zaważyć, iż także ww. nowa regulacja może nie uwzględniać stanowiska Prezesa Urzędu przedstawionego w uzasadnieniu do postanowienia wszczynającego niniejsze postępowanie, a w konsekwencji stosowane postanowienia mogą budzić wątpliwości pod kątem ich niedozwolonego charakteru.



20.8, 20.9 i 20.10 OWU). Prezes Urzędu w wymiarze kwoty bazowej uwzględnił okoliczność, że postanowienia umowne stosowane przez Spółkę mogą godzić w ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów, umożliwiając Spółce wprowadzenie szeroko pojętych zmian warunków zawartej umowy w sytuacji ziszczenia się któregoś z nieprecyzyjnie określonych kryteriów.

- [379] Należy zwrócić uwagę, że na gruncie kwestionowanych postanowień, pomimo że nie przewidują one wprost możliwości podnoszenia opłaty, nie ma też żadnego postanowienia, które by tę możliwość wyłączało, co oznacza, że postanowienia mogą być wykorzystane w tym celu, co zostało uwzględnione przy obliczaniu kwoty bazowej. Prezes Urzędu przy ustalaniu kwoty bazowej wziął pod uwagę również dotychczasowe niestosowanie ww. postanowień w umowach zawartych z konsumentami.
- [380] Przy obliczaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu wziął również pod uwagę, iż dowolność warunków umowy, wynikająca z możliwości wprowadzenia zmian przy spełnieniu się jednej z nieprecyzyjnie sformułowanych przesłanek, powoduje naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów, utrudniając konsumentom orientację w zakresie warunków zawartej umowy. Konsumentom zawierając umowę ze Spółką, nie dysponują pełną wiedzą w zakresie możliwości zmiany warunków umowy przez Vectrę.
- [381] Wagę naruszenia należy określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje ono w sferze interesów konsumentów. Spółka jako profesjonalista powinna sformułować klauzulę modyfikacyjną spełniającą określone standardy, tj. precyzującą w sposób dostateczny przesłanki wprowadzenia zmian warunków zawartych umów i ich zakres. Okoliczności takie powinny być na tyle precyzyjnie określone, aby nie pozostawiać przedsiębiorcy zbyt szerokiego pola do podejmowania arbitralnej decyzji, umożliwiając mu dowolną interpretację przesłanek dokonania zmian warunków umów.
- [382] Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary za stosowanie klauzul wskazanych w pkt I.7, I.8 i I.9 decyzji na xxx% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. Zatem kwota bazowa ww. kary wynosi xxxxxxxxxxxx zł.
- [383] Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących i obciążających mogących mieć wpływ na wymiar kary.
- [384] Prezes Urzędu, kalkulując niniejszą karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Vectrę umów z konsumentami na terenie całego kraju. Przedmiotowe postanowienie występowało w każdej umowie o świadczenie usług



telekomunikacyjnych od 12 września 2022 r. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o xxx%.

- [385] Jako okoliczność obciążającą należało wziąć pod uwagę umyślny charakter zamieszczenia w umowach klauzul niedozwolonych. Szczegółowe uzasadnienie w tym zakresie przedstawiono w nb. 337-344.
- [386] Przy ocenie umyślności działania przedsiębiorcy wzięto pod uwagę w szczególności to, iż stosowanie przez Vectra zakwestionowanych postanowień stoi w sprzeczności z utrwaloną linią orzecniczą w zakresie klauzul upoważniających do dokonywania zmian w umowach z konsumentami. Działanie to było zorientowane na z góry określony cel, tj. zapewnienie sobie szerokich możliwości zmian umowy zawartej z konsumentem.
- [387] Na celowość działania wskazuje także to, że Spółka już wcześniej podejmowała czynności prowadzące do podwyższania opłat w oparciu o jednostronne zmiany OWU zawartych z konsumentami, co skutkowało koniecznością podjęcia interwencji przez Prezesa Urzędu. Wszystkie te działania wskazują na to, że Spółka miała świadomość naganności podejmowanych działań i godziła się na występowanie ich skutków. W ocenie Prezesa Urzędu, posiadanie ww. świadomości prowadzi do wniosku, że działanie Vectra było podjęte z góry określonym zamiarem, aby umocować się do wprowadzania najobszerniejszych zmian w umowach, a w konsekwencji cechowało się umyślnością. Powyższe uzasadnia zwiększenie nałożonej kary o xxx%.
- [388] Za okoliczność łagodzącą uznano zaniechanie stosowania przez Spółkę kwestionowanych klauzul przy zawieraniu nowych umów z konsumentami. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu, od 11 kwietnia 2024 r. Spółka zawierała umowy w oparciu o wzorce, które nie zawierały w swojej treści kwestionowanych postanowień. Okoliczność ta przesądziła o obniżeniu kwoty kary o xxx%.
- [389] Należy podkreślić, że ustalając powyższą okoliczność Prezes Urzędu stwierdził, że omawiane klauzule w treści opisywanej w sentencji Decyzji nie są już stosowane w obrocie przy zawieraniu umów. Ocena treści normatywnej klauzul, które Vectra zastosowała w miejsce tych, które podlegają kwestionowaniu w niniejszym postępowaniu, pozostaje poza przedmiotem niniejszego postępowania⁴⁵.
- [390] Mając na uwadze powyższe, zarówno okoliczności łagodzące jak i obciążające, należało ustaloną kwotę bazową podwyższyć o xxx%.
- [391] Wobec powyższego, za stosowanie postanowień z pkt I.7, I.8 i I.9 decyzji Prezesa Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości xxxxxxxxxxxx zł po zaokrągleniu.
- [392] Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie po zaokrągleniu stanowi xxxx% obrotu

⁴⁵ Niezależnie od tego, jak wskazano w nb. 283-286 Decyzji, należy zważyć, iż także ww. nowa regulacja może nie uwzględniać stanowiska Prezesa Urzędu przedstawionego w uzasadnieniu do postanowienia wszczynającego



osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. czyli po zaokrągleniu xxxx% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

[393] Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.2 decyzji.

Ad IV.3 decyzji

[394] W pkt I.10-I.13 decyzji Prezes Urzędu uznał stosowane przez Vectrę postanowienia pkt 20.11, 20.12, 20.14 i 20.16 OWU za niedozwolone, co stanowi o naruszeniu zakazu określonego w art. 23a uokik i daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej przewidzianej w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik. Okoliczności naruszenia zostały opisane w nb. 240-277.

[395] Postanowienie pkt 20.11 OWU uprawnia Vectrę do zmiany ponoszonych przez konsumenta opłat w wyniku zawartej z konsumentem umowy w związku z wysokością półrocznego i średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Na podstawie omawianego postanowienia Spółka uprawniona jest do zmiany cen „za każdy rok kalendarzowy” nie wprowadzając przy tym zastrzeżenia, o konieczności odnoszenia się wskaźnika do roku, w którym umowa już obowiązywała konsumenta. Tym samym Spółka może zmieniać ceny w związku ze zmianami wskaźnika inflacji za lata, w których zmieniana umowa nie obowiązywała. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu, Vectra podwyższyła opłatę abonamentową wszystkim klientom, którzy mieli w umowie wprowadzone omawiane postanowienie. Do zmian w umowie prowadzących do podwyższenia abonamentu dochodziło także w krótkim czasie po zawarciu przez konsumenta umowy ze Spółką (konsumenci otrzymywali informację o podwyżce od kilku dni do kilku miesięcy po zawarciu umowy).

[396] Postanowienia 20.12, 20.14 i 20.16 OWU regulują zasady zmiany warunków cenowych umowy na podstawie postanowienia pkt 20.11 OWU.

[397] Postanowienie pkt 20.12 OWU umożliwia Spółce uwzględnienie przy zmianie opartej o pkt 20.11 OWU jakiegokolwiek poziomu inflacji, wskazując na konieczność osiągnięcia przez wskaźnik inflacji wartości wyższej niż „100”. Jednocześnie wskaźnik niższy niż „100”, w oparciu o ww. postanowienie, zostanie uwzględniony wyłącznie w przypadku, w którym Spółka wcześniej dokonała podwyższenia opłat na podstawie postanowienia pkt 20.11 OWU.

[398] Postanowienie pkt 20.14 OWU uprawnia Spółkę do zmiany cen w oparciu o wskaźnik inflacji w odniesieniu do każdego rodzaju umowy, tj. umów zawartych na czas nieoznaczony i umów zawartych na czas nieoznaczony z oznaczonym okresem zobowiązania.

[399] W przypadku pkt 20.16 OWU, podobnie jak postanowienia pkt 20.12 i 20.14 OWU, omawiana regulacja również dotyczy zmiany warunków cenowych umowy na podstawie postanowienia pkt 20.11 OWU. Postanowienie nie przewiduje uprawnienia konsumentów do wypowiedzenia umów w przypadku braku akceptacji zmian opłat

niniejsze postępowanie, a w konsekwencji stosowane postanowienia mogą budzić wątpliwości pod kątem ich niedozwolonego charakteru.



wprowadzonych na podstawie postanowień pkt 20.11-20.15 OWU, tym samym ograniczając uprawnienie konsumenta do elastycznego decydowania o dalszym pozostawaniu w stosunku prawnym.

- [400] W wymiarze kwoty bazowej, właściwej dla obliczenia kary wzięto pod uwagę treść wszystkich postanowień OWU zakwestionowanych w pkt I.10-I.13 Decyzji. Postanowienia umowne stosowane przez Spółkę godzą w ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów, umożliwiając Spółce wprowadzenie zmiany opłat w bliżej niedookreślonej wysokości w sytuacji ogłoszenia przez Prezesa GUS wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Zmiany mają być jedynie „stosowne” do wzrostu, zakwestionowane klauzule nie obligują, by wzrost cen był w tej samej wysokości.
- [401] Postanowienia te umożliwiają Spółce wprowadzanie zmian warunków wykonywanego kontraktu, który na nowych zasadach będzie obowiązywał przez ustalony z góry w umowie okres. Zakres tej regulacji obejmuje zarówno umowy zawarte na czas nieoznaczony, jak i umowy zawarte na czas nieoznaczony z oznaczonym okresem zobowiązania. W przypadku tych pierwszych umów konsument, który skorzystał z warunków promocyjnych oferty, godząc się jednocześnie z terminowością takiej umowy, może utracić tę korzyść w wyniku podwyższenia opłaty. W drugim przypadku zastosowanie postanowienia pkt 20.14 OWU może mieć wpływ na interesy ekonomiczne konsumentów w postaci nałożenia na konsumenta zobowiązania do uiszczania opłat w zwiększonej wysokości z uwagi na brak możliwości bezkosztowego wypowiedzenia. W obydwu przypadkach naruszenie ma także walor pozaekonomiczny polegający na niedogodnościach organizacyjnych związanych z koniecznością nieplanowanego wypowiedzenia umowy.
- [402] Prezes Urzędu, ustalając kwotę bazową kary, uwzględnił także okoliczność, że postanowienia stosowane przez Spółkę godzą w ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Postanowienia te uniemożliwiają konsumentom wypowiedzenie umowy, w której warunki cenowe mogą ulec zmianie w związku z jakąkolwiek zmianą wysokości wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (również w zakresie, w jakim zmiany wskaźnika odnoszą się do okresu nieobjętego zawartą umową). W wymiarze kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił również możliwość modyfikacji cen występującą w każdym rodzaju umowy, również na czas oznaczony. Wobec powyższego wagę naruszenia należy określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które postanowienia te wywołują w sferze interesów konsumentów. Spółka na zasadach wynikających z przedmiotowych postanowień wprowadziła w umowach zawartych z konsumentami zmiany cen, uniemożliwiając konsumentom bezkosztowe wypowiedzenie zawartych umów.
- [403] Naruszenie interesu pozaekonomicznego w omawianych postanowieniach realizuje się w tym, iż ich zastosowanie powoduje po stronie konsumenta niepewności co do stabilności warunków zawartej umowy. W wyniku podwyższenia opłat klient może



czuć także poczucie straconego czasu związanego z odszukiwaniem i wybraniem oferty z przedsiębiorcy.

- [404] Z uwagi na wskazane powyżej okoliczności tj. m.in, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów, wagę naruszenia należy określić jako znaczną. Spółka w oparciu o przedmiotowe postanowienia kilkakrotnie wprowadziła zmianę cen w umowach zawartych z konsumentami (por. nb. 20-23). Stosowanie postanowień wywołało zatem poważne skutki w sferze interesów konsumentów.
- [405] Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary za stosowanie postanowień wskazanych w pkt I.10-I.13 decyzji na xxx% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. Zatem kwota bazowa ww. kary wynosi xxxxxxxxxxxx zł.
- [406] Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących i obciążających mogących mieć wpływ na wymiar kary.
- [407] Prezes Urzędu, kalkulując niniejszą karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Vectrę umów z konsumentami na terenie całego kraju. Przedmiotowe postanowienia występowały w każdej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych od 12 września 2022 r. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o xxx%.
- [408] Jako okoliczność obciążającą należało wziąć pod uwagę umyślny charakter zamieszczenia w umowach klauzul niedozwolonych. Szczegółowe uzasadnienie w tym zakresie przedstawiono w nb. 337-344.
- [409] Przy ocenie umyślności działania przedsiębiorcy wzięto pod uwagę w szczególności to, iż stosowanie przez Vectra zakwestionowanych postanowień było zorientowane na z góry określony cel i w praktyce wywołało daleko idące skutki dla konsumentów. Jak wskazywano powyżej, Vectra prezentując, swoją ofertę wskazywała cenę usług, która następnie - również w krótkim czasie po zawarciu umowy - była zmieniana na mocy kwestionowanych postanowień. Już w tym czasie Spółka musiała mieć zaplanowane dokonanie podwyżek abonamentu (tego rodzaju działania wymagają przygotowania logistycznego z odpowiednim wyprzedzeniem). Na celowość działania wskazuje także to, że Spółka już wcześniej podejmowała czynności prowadzące do podwyższania opłat w oparciu o jednostronne zmiany OWU zawartych z konsumentami, co skutkowało koniecznością podjęcia interwencji przez Prezesa Urzędu.
- [410] Wszystkie te działania wskazują na to, że Spółka miała świadomość naganności podejmowanych działań i godziła się na występowanie ich skutków. Spółka działała przy podjęciu z góry określonego zamiaru, aby umocować się do jak najszerszego wprowadzania zmian w umowach wiążących ich z konsumentami. W ocenie Prezesa



Urzędu, posiadanie ww. świadomości prowadzi do wniosku, że działanie Vectra było umyślne. Powyższe uzasadnia zwiększenie nałożonej kary o xxx%.

- [411] Za okoliczność łagodzącą uznano zaniechanie stosowania przez Spółkę kwestionowanych klauzul przy zawieraniu nowych umów z konsumentami. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu od 11 kwietnia 2024 r. Spółka zawierała umowy w oparciu o wzorce, które nie zawierały w swojej treści kwestionowanych postanowień. Okoliczność ta przesądziła o obniżeniu kwoty kary o xxx%.
- [412] Należy podkreślić, że ustalając powyższą okoliczność Prezes Urzędu stwierdził, że omawiane klauzule w treści opisywanej w sentencji Decyzji nie są już stosowane w obrocie przy zawieraniu umów. Ocena treści normatywnej klauzul, które Vectra zastosowała w miejsce tych, które podlegają kwestionowaniu w niniejszym postępowaniu, pozostaje poza przedmiotem niniejszego postępowania⁴⁶.
- [413] Mając na uwadze powyższe, zarówno okoliczności łagodzące jak i obciążające, należało ustaloną kwotę bazową podwyższyć o xxx%. Wobec powyższego, za stosowanie postanowienia z pkt I.10-I.13 decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości xxxxxxxxxxxx zł po zaokrągleniu.
- [414] Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie stanowi xxxx% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. czyli po zaokrągleniu xxxx% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.
- [415] Nakładając decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów uokik Prezes Urzędu kierował się przesłankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokik. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia zawinienia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokik, zaś ich wysokość może być na tyle dolegliwa dla Vectry, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości (prewencja indywidualna). Kary nakładane przez Prezesa Urzędu służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców świadczących na rzecz konsumentów określone usługi, w tym z wykorzystaniem platform internetowych, że za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna).

⁴⁶ Niezależnie od tego, jak wskazano w nb. 283-286 Decyzji, należy zaważyć, iż także ww. nowa regulacja może nie uwzględniać stanowiska Prezesa Urzędu przedstawionego w uzasadnieniu do postanowienia wszczynającego niniejsze postępowanie, a w konsekwencji stosowane postanowienia mogą budzić wątpliwości pod kątem ich niedozwolonego charakteru.



[416] Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.3 decyzji.

[417] Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, kary pieniężne należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Rozstrzygnięcie dotyczące kosztów postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)

[418] Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

[419] Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572, dalej: „kpa”), do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokik, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

[420] W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowienia wzorców umów za niedozwolone, Prezes Urzędu w pkt I decyzji uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Vectrę za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc i zakazał ich wykorzystywania.

[421] Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości xxx zł (słownie: xxx).

[422] Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji. W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V rozstrzygnięcia decyzji.

Pouczenia

[423] Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550 ze zm., dalej „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia



jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

- [424] W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479³² § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia jej doręczenia.
- [425] Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2024 r. poz. 959, dalej: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.
- [426] Zgodnie z art. 103 ust. 1-2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.
- [427] Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
- [428] Jak stanowi art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.
- [429] Zgodnie z art. 117 § 3 kpc osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.
- [430] W myśl art. 117 § 3 kpc wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie



lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Załączniki:

1. Spis treści
2. Wersja jawna Decyzji

z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Zastępcą Dyrektora
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów
Katarzyna Araczevska

Otrzymują:

1. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx
Vectra spółka akcyjna
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxx
2. a/a

Spis treści

UZASADNIENIE	13
<i>Prezes Urzędu ustalił, co następuje.....</i>	13
Stosowanie wzorców umów przez przedsiębiorcę.....	13
Skutki stosowania klauzul	19
Pisma konsumentów	21
Obrót osiągnięty przez Spółkę w 2023 r.	30
<i>Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.</i>	30
Naruszenie interesu publicznego.....	30
Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.....	31
1. Przesłanka stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów	32
2. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia	33
3. Postanowienia określające w sposób jednoznaczny główne świadczenia stron	34
4. Kształtowanie praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami	35
5. Rażące naruszenie interesów konsumentów	36
<i>Ocena postanowień wzorca stosowanego przez Spółkę</i>	38
Uwagi wspólne dotyczące wszystkich zakwestionowanych postanowień pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów	38
Wymogi stawiane klauzulom modyfikacyjnym	38
Wymogi co do jednoznaczności klauzul na tle całego wzorca.....	42
<i>Ocena poszczególnych postanowień wzorca stosowanego przez Spółkę pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów</i>	46
Uprawnienie do zmiany warunków umowy w zakresie opłat	46
Postanowienie pkt 20.1 OWU (pkt I.1 decyzji)	46
Postanowienie pkt 20.2 OWU (pkt I.2 decyzji)	58
<i>Zasady zmiany warunków umowy w zakresie opłat.....</i>	61
Postanowienia 20.3, 20.4, 20.5 i 20.6 OWU (pkt I.3, I.4, I.5, I.6 decyzji)	61
Uprawnienie do dalszych zmian warunków umowy i ich zasady	66



Postanowienie pkt 20.8 OWU (pkt I.7 decyzji)	66
Postanowienie pkt 20.9 OWU (pkt I.8 decyzji)	70
Postanowienie pkt 20.10 OWU (pkt I.9 decyzji)	72
Uprawnienie do zmiany warunków umowy w związku ze wskaźnikiem cen towarów i usług konsumpcyjnych.....	73
Postanowienie 20.11 OWU (pkt I.10 decyzji)	73
Zasady zmiany warunków umowy w związku ze wskaźnikiem cen towarów i usług konsumpcyjnych.....	76
Postanowienia 20.12, 20.14, 20.16 OWU (pkt I.11, I.12 I I.13 decyzji).....	76
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	81
<i>Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II i III decyzji)</i>	85
<i>Rozstrzygnięcie dotyczące kary pieniężnej (pkt IV decyzji).....</i>	89
Okoliczności wspólne dla wszystkich nakładanych kar	89
Ad IV.1 decyzji	95
Ad IV.2 decyzji	99
Ad IV.3 decyzji	102
<i>Rozstrzygnięcie dotyczące kosztów postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)</i>	106
<i>Pouczenia</i>	106

