



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAREK NIECHCIAŁ*

DOZIK-6.610.3.18.AMar  
(dawn. DOZIK-8.610.3.18.AMar)

Warszawa, 19 grudnia 2019 r.

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

**DECYZJA nr DOZIK 8/2019**

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.) **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 tej ustawy, działania Cyfrowy Polsat S.A z siedzibą w Warszawie (dalej jako „Spółka” lub „Cyfrowy Polsat”) polegające na utrudnianiu w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 przez Cyfrowy Polsat dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste, na których transmitowano Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej 2016, poprzez usunięcie przedmiotowych kanałów z listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera przy pomocy funkcji automatycznego wyszukiwania, podczas gdy konsumenci na podstawie dotychczasowej praktyki Cyfrowego Polsatu mogli mieć przekonanie, iż w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 będą mieć dostęp do kanałów ogólnodostępnych na dotychczasowych zasadach, co jest sprzeczne z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

**i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 11 lipca 2016 r.**

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.) **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 tej ustawy, działania Cyfrowy Polsat S.A z siedzibą w Warszawie polegające na niepełnym i nierzetelnym informowaniu konsumentów w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące zmian w dostępności programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 o istocie wprowadzonych przez Cyfrowy Polsat zmian oraz niewskazywaniu na istniejący sposób uzyskania dostępu do ww. kanałów, podczas gdy Cyfrowy Polsat posiadał ww. informacje, co jest sprzeczne z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

**i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 11 lipca 2016 r.**

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.) **nakłada się** na Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.), w zakresie opisanym w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **20 068 112 zł** po zaokrągleniu (słownie: dwadzieścia milionów sześćdziesiąt osiem tysięcy sto trzysta złotych), płatną do budżetu państwa
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.), w zakresie opisanym w pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **14 850 403 zł** po zaokrągleniu (słownie: czternaście milionów osiemset pięćdziesiąt tysięcy czterysta trzy złote), płatną do budżetu państwa

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369), w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 264 § 1 w zw. z art. 262 § 1 i art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm., dalej jako: „kpa”) **postanawia się** obciążyć Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **80 zł** (słownie: osiemdziesiąt złotych) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

V. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 uokik o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.) **nakłada się** na Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek publikacji, na koszt Spółki, na głównej stronie internetowej Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie (która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem <https://www.cyfrowypolsat.pl>), w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji, oświadczenia o następującej treści:

„Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie informuje, iż Prezes UOKiK w dniu 19 grudnia 2019 r. wydał decyzję nr DOZIK-8/2019 stwierdzającą stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej (Euro 2016). Ww. decyzja jest prawomocna. Pełna treść decyzji została zamieszczona na stronie [*odnośnik przekierowujący do treści wersji jawnej decyzji Prezesa Urzędu zawartej na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)*].”

w ten sposób, że:

- a) treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymywana na tej stronie internetowej przez okres 1 (jednego miesiąca) od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na stronie internetowej,
- b) tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff) z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach,
- c) tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny <https://www.cyfrowypolsat.pl> i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej tę stronę w przyszłości, bez możliwości zamknięcia informacji przez

użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

- d) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej,
- e) fragment oświadczenia o treści „decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-8/2019 z dnia 19 grudnia 2019 r.” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linku) do niniejszej decyzji opublikowanej w bazie decyzji dostępnej pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

## UZASADNIENIE

Z uwagi na wpływające sygnały konsumentów wskazujące na możliwość dopuszczenia się przez Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie naruszeń w związku z oferowaniem i świadczeniem usług transmisji meczów Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 r. (dalej również jako: „Euro 2016”) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także jako: „Prezes Urzędu”) skierował do przedsiębiorcy serię wystąpień dotyczących między innymi: sposobu informowania konsumentów o warunkach dostępu do transmisji Euro 2016, jakości usług świadczonych w ramach pakietu IPLA EURO 2016 za pośrednictwem telewizji internetowej IPLA, utrudniania abonentom Spółki korzystającym z usługi telewizji dostępu do niemieckich kanałów ogólnodostępnych ZDF i Das Erste oraz wprowadzania konsumentów w błąd co do dostępności kanałów Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 w ramach świadczonych usług telewizji.

W ramach ww. działań - pismem z dnia 20 czerwca 2016 r. (doręczonym przedsiębiorcy w tym samym dniu, tj. 20 czerwca 2016 r.) - Prezes Urzędu wskazał, iż podejmowane przez Spółkę działania polegające na utrudnianiu dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste mogą stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Na ww. wystąpienie Prezesa Urzędu Spółka udzieliła odpowiedzi w piśmie z dnia 27 czerwca 2016 r. Powyższe wystąpienie nie wpłynęło jednak na zmianę praktyki Spółki.

Informacje wskazujące na możliwe nieprawidłowości dotyczące transmisji Euro 2016 pojawiły się również w doniesieniach medialnych<sup>1</sup>.

Następnie Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Cyfrowy Polsat S.A z siedzibą w Warszawie dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z oferowaniem i świadczeniem usług transmisji meczów Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 r.

<sup>1</sup> <https://satkuriel.pl/news/129811/cyfrowy-polsat-usunal-das-erste-i-zdf-z-list-kanalow-jak-przywrocic.html>; <http://www.wirtualnemedia.pl/artykul/internauci-radza-jak-przywrocic-kanaly-zdf-i-das-erste-w-cyfrowym-polsacie>; [https://www.fakt.pl/pieniadze/biznes/das-erste-i-zdf-zablokowane-przez-cyfrowy-polsat-jak-odblokowac-kanaly/q8dfx81?utm\\_source=\\_viasg\\_fakt&utm\\_medium=direct&utm\\_campaign=leo\\_automatic&srcc=ucs&utm\\_v=2](https://www.fakt.pl/pieniadze/biznes/das-erste-i-zdf-zablokowane-przez-cyfrowy-polsat-jak-odblokowac-kanaly/q8dfx81?utm_source=_viasg_fakt&utm_medium=direct&utm_campaign=leo_automatic&srcc=ucs&utm_v=2) [Aby wejść na stronę internetową [https://www.fakt.pl/pieniadze/biznes/das-erste-i-zdf-zablokowane-przez-cyfrowy-polsat-jak-odblokowac-kanaly/q8dfx81?utm\\_source=\\_viasg\\_fakt&utm\\_medium=direct&utm\\_campaign=leo\\_automatic&srcc=ucs&utm\\_v=2](https://www.fakt.pl/pieniadze/biznes/das-erste-i-zdf-zablokowane-przez-cyfrowy-polsat-jak-odblokowac-kanaly/q8dfx81?utm_source=_viasg_fakt&utm_medium=direct&utm_campaign=leo_automatic&srcc=ucs&utm_v=2) należy kliknąć na pole „Czytaj dalej” na stronie internetowej znajdującej się pod adresem [https://www.onet.pl/?utm\\_source=\\_viasg\\_fakt&utm\\_medium=direct&utm\\_campaign=leo\\_automatic&srcc=ucs&pid=e0ef4406-d057-5298-a350-a58a3d4b8eb7&sid=f13b499b-dba8-44e4-a9ae-cb9ebb087cc8&utm\\_v=2](https://www.onet.pl/?utm_source=_viasg_fakt&utm_medium=direct&utm_campaign=leo_automatic&srcc=ucs&pid=e0ef4406-d057-5298-a350-a58a3d4b8eb7&sid=f13b499b-dba8-44e4-a9ae-cb9ebb087cc8&utm_v=2)].

W dniu 14 czerwca 2018 r. Prezes Urzędu na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów wskazanych w rozstrzygnięciu decyzji.

Postanowieniem z dnia 14 czerwca 2018 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów określone dokumenty i materiały zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego pod sygn. DDK-403-518/16/Akr/AMar. Tego samego dnia Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów informacje zawarte w korespondencji Prezesa Urzędu ze Spółką w sprawach o sygn. (DDK-65-47/16/TW) oraz (DDK-641-526/16/ASo), a także w pismach konsumentów dotyczących utrudniania dostępu do programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016.

Dla potrzeb prowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - protokołem z dnia 4 marca 2019 r. - Prezes Urzędu utrwalił treści dostępne na stronach internetowych działających pod określonymi adresami.

Mając na uwadze nakaz należytego i wyczerpującego informowania strony o okolicznościach sprawy wyrażony w art. 9 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm., dalej jako: „kpa”), pismem z dnia 18 czerwca 2019 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów poinformował Spółkę o dotychczasowych ustaleniach poczynionych w toku prowadzonego przeciwko Cyfrowemu Polsatowi postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz planowanym rozstrzygnięciu, przekazując „Informację o planowanym rozstrzygnięciu” (dalej także jako: „Informacja”).

Spółka zajęła stanowisko co do ustaleń faktycznych i wstępnej oceny prawnej przedstawionych w „Informacji” pismem z dnia 8 lipca 2019 r., zarzucając Prezesowi Urzędu, iż treść „Informacji” została określona ogólnikowo oraz że nie zostały w niej zawarte wszystkie wymagane prawem przesłanki nałożenia kary pieniężnej (por. pkt 5, str. 3 pisma Spółki z dnia 8 lipca 2019 r.). Spółka zakwestionowała ponadto dokonaną przez Prezesa Urzędu wstępną ocenę prawną, nie wskazując jednocześnie uzasadnienia dla przedstawionych twierdzeń.

Tymczasem w „Informacji” zostało zawarte szczegółowe omówienie zarzutów postawionych przedsiębiorcy - wraz z przedstawieniem uzasadnienia faktycznego i prawnego oraz odwołaniem się przez Prezesa Urzędu do materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu. W części dotyczącej planowanego rozstrzygnięcia Prezes Urzędu wskazał natomiast rodzaj środków, które mogą zostać zastosowane w sprawie, tj. nałożenie na Spółkę kary pieniężnej, obowiązku publikacji decyzji oraz środków usunięcia trwających skutków praktyk. Omawiając planowaną karę pieniężną, Prezes Urzędu wskazał natomiast okoliczności brane pod uwagę przy jej wymiarze. Podsumowując, twierdzenia Spółki należy uznać za bezpodstawne.

Niezależnie od powyższego należy wskazać, iż zgodnie z obowiązującymi od dnia 4 czerwca 2019 r. „Wyjaśnieniami dotyczącymi realizacji przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obowiązku przekazania stronom postępowań z zakresu ochrony konsumentów informacji o podstawach faktycznych i prawnych zarzutów naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów” (dalej także jako: „Wyjaśnienia”, por. [https://www.uokik.gov.pl/wyjasnienia\\_i\\_wytyczne.php](https://www.uokik.gov.pl/wyjasnienia_i_wytyczne.php)) przedstawienie „Informacji o planowanym rozstrzygnięciu” nie jest obowiązkowe, a Prezes Urzędu może zdecydować o dokonaniu ww. czynności w uzasadnionych okolicznościach danej sprawy przypadkach.

Obowiązek przekazania stronom postępowań z zakresu ochrony konsumentów informacji o postawionych zarzutach naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm., dalej jako: „uokik”) oraz o podstawach faktycznych i prawnych tych zarzutów wyrażony został w art. 9 kpa, który to przepis zawiera nakaz należytego i wyczerpującego informowania stron o okolicznościach faktycznych i prawnych, które mogą mieć wpływ na ustalenie ich praw i obowiązków będących przedmiotem postępowania oraz w art. 74 uokik, zgodnie z którym Prezes UOKiK wydając decyzję kończącą postępowanie, uwzględnia tylko zarzuty, do których strony mogły się ustosunkować. Obowiązek ten jest realizowany przez Prezesa Urzędu poprzez dostarczenie przedsiębiorcy zawierającego uzasadnienie postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawach z zakresu ochrony konsumentów, co też zostało uczynione w niniejszym postępowaniu. W ww. postanowieniu Prezes Urzędu przedstawił bowiem stan faktyczny, dowody, na których opart istotne ustalenia w sprawie oraz ich ocenę prawną.

Odnosząc się do przedstawionych zarzutów, Cyfrowy Polsat wskazał ponadto na brak wymaganych prawem postanowień dowodowych. W związku z powyższym Spółka wniosła o wydanie przez Prezesa Urzędu postanowienia dowodowego oraz doręczenie go pełnomocnikowi Cyfrowego Polsatu (por. pismo Spółki z dnia 25 listopada 2019 r.) Jednocześnie Spółka wniosła o przeprowadzenie dowodów z następujących dokumentów: pisma Prezesa Urzędu z dnia 2 kwietnia 2016 r., pisma Spółki z dnia 9 maja 2016 r., pisma Spółki z dnia 15 lipca 2016 r., znajdujących się aktach o sygn. DDK-65-47/16/TW (por. pismo Spółki z dnia 8 lipca 2019 r. oraz pismo Spółki z dnia 25 listopada 2019 r.).

Ww. wniosek Spółki należy uznać za bezprzedmiotowy. Ww. pisma zostały bowiem zaliczone w poczet dowodów w postępowaniu postanowieniem z dnia 14 czerwca 2018 r. (oprócz pisma Spółki z dnia 2 kwietnia 2016 r. z uwagi na fakt, iż pismo z takiej daty nie istnieje; do akt postępowania zostało natomiast włączone pismo Prezesa Urzędu z dnia 20 kwietnia 2016 r.).

W ocenie Prezesa Urzędu bezzasadne jest składanie przez przedsiębiorcę wniosków dowodowych, których przedmiotem są materiały znajdujące się w aktach postępowania administracyjnego poprzedzającego wydanie zaskarżonej decyzji. Należy bowiem mieć na względzie, że zgodnie z art. 81 uokik, w przypadku wniesienia odwołania od decyzji Prezes Urzędu przekazuje je wraz z aktami sprawy do sądu ochrony konkurencji niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia odwołania. Oznacza to, że z chwilą zaskarżenia wydanego przez Pozwanego rozstrzygnięcia i przekazania akt postępowania do sądu, całokształt materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów staje się częścią materiału dowodowego w sprawie cywilnej zainicjowanej wniesionym przez przedsiębiorcę odwołaniem. Oznacza to, że zgodnie z dyspozycją art. 233 § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2019 r. poz. 1460 ze zm.), który nakazuje sądowi oceniać moc i wiarygodność dowodów, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, podstawą rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie będzie całokształt materiału zgromadzonego w postępowaniu administracyjnym. Niezależnie od powyższego należy podkreślić, iż każdorazowo przy ustalaniu stanu faktycznego w danej sprawie Prezes Urzędu wskazuje dowód, na podstawie którego poczynił dane ustalenie (por. str. 6-23 niniejszej decyzji).

Nawiązując natomiast do wniosku Spółki o przeprowadzenie dowodów z pisma Prezesa Urzędu z dnia 16 sierpnia 2016 r. oraz pisma Spółki z dnia 8 września 2016 r. (sygn. akt DDK-65-47/16/TW) (por. pismo Spółki z dnia 8 lipca 2019 r. oraz pismo Spółki z dnia 25 listopada 2019 r.), Prezes Urzędu zauważa, iż ww. korespondencja dotyczyła kwestii niezwiązanych z przedmiotem niniejszego postępowania. Przedmiotem wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 16 sierpnia 2016 r. był bowiem sposób prezentowania zawartości programowej Spółki na stronie internetowej [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl), w tym sposób oznaczania poszczególnych typów kanałów wchodzących w ww. zawartość programową, co nie wchodzi w zakres prowadzonego przez

Prezesa Urzędu postępowania. Ww. kwestie były natomiast przedmiotem odrębnego postępowania (postępowanie wyjaśniające o sygn. RKR.403.21.2017.DS.SJ).

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa pismem z dnia 15 listopada 2019 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. W dniu 20 listopada 2019 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki. Spółka ustosunkowała się do zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego pismem z dnia 25 listopada 2019 r.

W ww. piśmie Spółka wniosła o doręczenie pełnomocnikowi Spółki aktu administracyjnego rozstrzygającego złożone przez Cyfrowy Polsat wnioski o ograniczenie dostępu do informacji. W tym miejscu należy zauważyć, iż ww. problematyka została szczegółowo omówiona w treści zawiadomienia Prezesa Urzędu z dnia 15 listopada 2019 r. (por. pkt II-IV pisma Prezesa Urzędu z dnia 15 listopada 2019 r.). Jak wówczas wskazał Prezes Urzędu, co do zasady - w przypadku postępowań toczących się z udziałem wyłącznie jednej strony w odniesieniu do przekładanych przez nią informacji wniosków o ograniczenie prawa wglądu należy uznać za bezprzedmiotowy, jako że w postępowaniu takim nie występują inne niż przedsiębiorca podmioty, którym przysługiwałoby prawo wglądu do informacji. Z uwagi na fakt, iż w przedmiotowym postępowaniu nie wystąpiły inne - poza Spółką - strony, argumenty podnoszone przez Spółkę należy po raz kolejny uznać za pozbawione uzasadnienia prawnego.

W piśmie z dnia 25 listopada 2019 r. Spółka podkreśliła ponadto, iż część znajdujących się w aktach sprawy dokumentów zostało sporządzonych w języku niemieckim, a w konsekwencji powinny one zostać przetłumaczone na język polski. Wobec powyższego Prezes Urzędu wskazuje, iż materiały wspomniane przez Spółkę mają charakter jedynie uzupełniający i pozostają bez znaczenia dla stwierdzenia praktyk, o których mowa w pkt I-II niniejszej decyzji.

Zamieszczony na str. 16-17 materiałów<sup>2</sup> stanowiących załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 17 czerwca 2019 r. harmonogram transmisji meczów Euro 2016 na kanałach niemieckich, takich jak: ZDF oraz Das Erste, podobnie jak inne materiały stanowiące załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 4 marca 2019 r. potwierdza jedynie fakt transmitowania przez niemieckojęzyczne kanały ZDF oraz Das Erste meczów rozgrywanych podczas Euro 2016, co wynika także z innych dowodów zgromadzonych w sprawie (por. m.in. zgłoszenia konsumentów skierowane do Urzędu oraz Spółki w związku z utrudnianiem dostępu do programów ZDF oraz Das Erste oraz informacje zawarte na polskich stronach internetowych utrwalonych w protokole Prezesa Urzędu z dnia 4 marca 2019 r.).

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny**

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „Spółka”, „Cyfrowy Polsat”) jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010078. Przedmiotem działalności Spółki jest świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym m.in. zapewnianie dostępu do telewizji satelitarnej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 85.

**Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki oraz Rejestru Przedsiębiorców**

<sup>2</sup> Materiały zamieszczone na stronie internetowej  
[https://presseportal.zdf.de/fileadmin/zdf\\_upload/Bilder/Teaser-Bilder/2016/06/Presseheft\\_EM\\_2016.pdf](https://presseportal.zdf.de/fileadmin/zdf_upload/Bilder/Teaser-Bilder/2016/06/Presseheft_EM_2016.pdf)

## Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stan na dzień: 19.12.2019 r.

W toku postępowania ustalono, iż w 2016 r. odbyła się XV edycja turnieju finałowego piłkarskich mistrzostw Europy organizowana przez UEFA. Mistrzostwa Europy w piłce nożnej trwały od 10 czerwca 2016 r. do 10 lipca 2016 r. Konsumenci mogli śledzić przebieg Euro 2016 w telewizji oraz Internecie. Część spotkań Euro 2016 konsumenci mogli obejrzeć nieodpłatnie na kanałach: Polsat, TVP1 oraz w serwisie SPORT.TVP.PL. Telewizja Polska zapewniła dostęp do 11 spotkań Euro 2016<sup>3</sup>, zaś kanał Polsat - 24 spotkań<sup>4</sup>. Ponadto możliwość wykupienia przez konsumentów dostępu do wszystkich meczów odbywających się podczas Euro 2016 zapewniali wybrani przedsiębiorcy telekomunikacyjni - między innymi Cyfrowy Polsat. W ofercie Spółki znalazła się możliwość uzyskania dostępu do kanałów zamkniętych Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3, transmitujących wszystkie 51 spotkań Euro 2016 oraz możliwość oglądania przebiegu Euro 2016 w serwisie Cyfrowy Polsat Go. Spółka oferowała też konsumentom możliwość uzyskania dostępu do transmisji wszystkich meczów Euro 2016 w ramach telewizji internetowej IPLA. Dostęp do ww. treści konsumenci mogli uzyskać poprzez przedłużenie dotychczasowej umowy z Cyfrowym Polsatem na 24 miesiące, wybór jednego z oferowanych przez Spółkę abonamentów [\*\*\*], wykupienie dostępu do kanałów Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 poprzez uiszczenie opłaty jednorazowej w wysokości 79 zł lub wykupienie „pakietu IPLA 2016” w cenie 99 zł.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 30 sierpnia 2016 r., str. 1 i 4, k. 59 i 62. oraz pismo Spółki z dnia 4 października 2019 r., str. 10 i 12, k. 477 i 479.**

Jednocześnie transmisję z przebiegu części<sup>5</sup> spotkań Euro 2016 zapewniały niemieckojęzyczne stacje Das Erste oraz ZDF. O powyższym świadczy m.in. treść oficjalnego komunikatu zawierającego zestawienie planowanych przez ww. stacje transmisji Euro 2016<sup>6</sup>. Ww. kanały są zaliczane do kanałów ogólnodostępnych (niekodowanych, ang. FTA), tj. nadawanych przez satelity niekodowanych programów telewizyjnych i radiowych, które można odbierać bezpłatnie przez dowolny dekodery przystosowany do odbioru sygnału satelitarnego. W oparciu o pisma konsumentów skierowane do Urzędu i Spółki oraz wyjaśnienia przekazane przez przedsiębiorcę Prezes Urzędu ustalił, iż w momencie rozpoczęcia Euro 2016 kanały te były dostępne dla abonentów Spółki za pośrednictwem dekodera i znajdowały się na automatycznej liście programów w dekodernach Cyfrowego Polsatu (dalej również jako: „lista programów Cyfrowego Polsatu”). Oznaczało to, że ww. programy podlegały automatycznej instalacji

<sup>3</sup> <http://sport.tvp.pl/25081866/oficjalnie-euro-2016-w-telewizji-polskiej>.

<sup>4</sup> <http://www.polsatsport.pl/wiadomosc/2016-05-10/oficjalny-plan-transmisji-uefa-euro-2016-24-mecze-nazywo-w-polsacie/>.

<sup>5</sup> Zgodnie z materiałami zamieszczonymi na stronie internetowej [https://presseportal.zdf.de/fileadmin/zdf\\_upload/Bilder/Teaser-Bilder/2016/06/Presseheft\\_EM\\_2016.pdf](https://presseportal.zdf.de/fileadmin/zdf_upload/Bilder/Teaser-Bilder/2016/06/Presseheft_EM_2016.pdf) na programach ZDF oraz Das Erste odbyła się transmisja 47 z 51 meczów. Pozostałych pięć meczów wyświetlono m.in. na antenie kanału Sat.1, z czego dwa z nich były dostępne dla konsumentów na kanale otwartym Polsat.

<sup>6</sup> Zamiast nazwy Das Erste na ww. liście posłużono się symbolem ARD, oznaczającym związek działających w Niemczech publicznych nadawców regionalnych produkujący kanały takie jak: Das Erste, One, tagesschau24 i ARD-alpha. Z analizy materiałów zamieszczonych w Internecie wynika, iż wszystkie mecze transmitowane przez grupę ARD były wyświetlane m.in. w programie Das Erste. W przedmiotowej sprawie oznaczenia te można zatem traktować zamiennie. Należy ponadto zauważyć, iż symbolem ARD posługiwała się także część konsumentów w korespondencji kierowanej do Spółki oraz do Urzędu w związku z utrudnieniem dostępu do programów niemieckojęzycznych. Dla uproszczenia w dalszej części wyводу Prezes Urzędu stosować będzie termin Das Erste.

Dowód: materiały zamieszczone na następujących stronach internetowych: <https://web.archive.org/web/20160613183538/http://www.tvtoday.de/programm/?format=channel&channelid=ARD&offset=0>;

[https://web.archive.org/web/20160614032620/http://www.tvtoday.de/programm/standard/?date=12.06.2016&key=12.06.2016\\_ARD\\_3](https://web.archive.org/web/20160614032620/http://www.tvtoday.de/programm/standard/?date=12.06.2016&key=12.06.2016_ARD_3); <https://web.archive.org/web/20160621164426/http://www.tvtoday.de/tv-programm/> oraz <https://web.archive.org/web/20160620073014/http://www.daserste.de/>.

(aktualizacji), polegającej na bieżącym monitorowaniu przez dekodery odpowiedniej sygnalizacji i instalowaniu (aktualizowaniu) listy kanałów Cyfrowego Polsatu bez udziału użytkownika dekodera. Po wybraniu na dekodery kanałów 470 i 471 konsumenci uzyskiwali dostęp do programów ZDF oraz Das Erste. W toku postępowania ustalono ponadto, iż ww. programy były wykorzystywane przez konsumentów w celu śledzenia przebiegu Euro 2016.

Dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 16 czerwca 2016 r., DDK-80-761/16/MJ, k. 267-268; zgłoszenie [\*\*\*], sprawa [\*\*\*], załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 210 verte; pismo [\*\*\*] z dnia 21 czerwca, DDK-80-756/16/ASo, k. 262-263; zgłoszenie [\*\*\*], załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 518 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r. k. 1324-1327, zgłoszenie [\*\*\*], załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 518, oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r. k. 1317-1318; pismo [\*\*\*] z dnia 21 czerwca 2016 r., załącznik do pkt 8a pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 482 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1054, pismo [\*\*\*] z dnia 17 czerwca 2016 r., załącznik do pkt 8a pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 485 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1057, pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 2, k. 367 verte; dokumenty „Listy kanałów Cyfrowego Polsatu” stanowiące załącznik do protokołu z dnia 10 stycznia 2018 r., k. 245-250 oraz pismo Spółki z dnia 3 kwietnia 2019 r., str. 3, k. 697.

Na podstawie informacji zawartych w skargach, zgłoszeniach konsumentów oraz wyjaśnieniach Spółki Prezes Urzędu ustalił, iż w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 Cyfrowy Polsat wprowadził względem abonentów zmiany w zasadach uzyskiwania dostępu do dwóch niemieckojęzycznych programów telewizyjnych ZDF i Das Erste przy pomocy dekodera wykorzystywanego do odbioru usług Cyfrowego Polsatu. Ww. działanie nastąpiło z dniem 16 czerwca 2016 r., około godziny 14:30.

Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 2, k. 367 verte; pismo [\*\*\*] z dnia 16 czerwca 2016 r., DDK-80-761/16/MJ, k. 267-268; pismo [\*\*\*] z dnia 21 czerwca 2016 r., DDK-a/a-46/16/ASo, k. 264; zgłoszenie [\*\*\*]: „sprawa [\*\*\*]”, załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 207; zgłoszenie [\*\*\*]: „sprawa [\*\*\*]”, załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 208.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, iż w dniu 16 czerwca, o godz. 15:00 oraz o godzinie 18:00 na kanale ZDF odbyła się transmisja meczów pomiędzy Anglią a Walią oraz Ukrainą a Irlandią Północną. Przebieg ww. meczów można było oglądać także na antenie zamkniętych kanałów Cyfrowego Polsatu (Polsat Sport 2, Polsat Sport 3). Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż do momentu wprowadzenia przez Cyfrowy Polsat zmian w dostępie do kanałów ZDF oraz Das Erste na ww. programach odbyła się transmisja 9 meczów (Walia - Słowacja, Anglia - Rosja, Turcja - Chorwacja, Niemcy - Ukraina, Irlandia - Szwecja, Belgia - Włochy, Portugalia - Islandia, Rumunia - Szwajcaria, Francja - Albania) wyświetlanych przez Cyfrowy Polsat na kanałach zamkniętych (Polsat Sport 2, Polsat Sport 3). Od 16 czerwca 2016 r. włącznie stacje Das Erste oraz ZDF transmitowały natomiast 11 meczów (Anglia - Walia, Ukraina - Irlandia Północna, Czechy - Chorwacja, Hiszpania - Turcja, Islandia - Węgry, Portugalia - Austria, Szwajcaria - Francja, Słowacja - Anglia, Irlandia Północna - Niemcy, Chorwacja - Hiszpania, Włochy - Irlandia)<sup>7</sup>, dostępnych m.in. na kanałach zamkniętych Cyfrowego Polsatu (Polsat Sport 2, Polsat Sport 3)<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> [https://presseportal.zdf.de/fileadmin/zdf\\_upload/Bilder/Teaser-Bilder/2016/06/Presseheft\\_EM\\_2016.pdf](https://presseportal.zdf.de/fileadmin/zdf_upload/Bilder/Teaser-Bilder/2016/06/Presseheft_EM_2016.pdf)

<sup>8</sup> <http://www.polsatsport.pl/wiadomosc/2016-05-10/oficjalny-plan-transmisji-uefa-euro-2016-24-mecze-nazywo-w-polsacie/>.



Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki zmiana w zasadach uzyskiwania dostępu do kanałów niemieckojęzycznych ZDF oraz Das Erste polegała na zmodyfikowaniu listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera poprzez usunięcie z niej ww. programów. Jednocześnie Spółka podkreśliła, że usunięcie kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów za pośrednictwem dekodera/urządzenia (dalej jako „dekodek”) Cyfrowego Polsatu nie oznaczało zablokowania konsumentom dostępu do wymienionych programów ani uniemożliwienia im ich odbioru. Spółka podkreśliła, że ww. programy nie zostały usunięte z satelity, jako że Cyfrowy Polsat nie był i nie jest nadawcą wymienionych kanałów. Z uwagi na fakt, iż programy te zaliczają się do programów ogólnodostępnych, niekodowanych (tzw. FTA), mogły być one odbierane przez konsumentów po ręcznym wyszukaniu ich częstotliwości.

Oznacza to, że - choć programy ZDF oraz Das Erste nie były uwzględnione przez Spółkę na liście programów Cyfrowego Polsatu dostępnej na dekodekze za pomocą funkcji automatycznej instalacji listy kanałów - to konsumenci mogli uzyskać dostęp do ww. stacji telewizyjnych, korzystając z funkcji ręcznego wyszukiwania programów w dekodekze. Zamiast wybierania w menu dekodera opcji automatycznego wyszukiwania<sup>9</sup>, konsument musiał zatem wybrać opcję ręcznego wyszukiwania kanałów, polegającą na wpisaniu przez konsumenta parametrów (m.in. częstotliwości i polaryzacji) odpowiedniego transportera w celu znalezienia dostępnych na nich kanałów. Wyjaśnienia udzielone przez Spółkę w dniu 27 czerwca 2016 r., tj. jeszcze podczas trwania Euro 2016 (w odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu z dnia 20 czerwca 2019 r., doręczone przedsiębiorcy tego samego dnia) wskazują, iż Spółka posiadała wiedzę w zakresie alternatywnych sposobów uzyskania przez konsumentów dostępu do programów ZDF oraz Das Erste.

**Dowód: pismo Prezesa Urzędu z dnia 20 czerwca 2016 r., k. 26-28, pismo Spółki z dnia 27 czerwca 2016 r., str. 1-2, k. 29-30, pismo Spółki z dnia 30 sierpnia 2016 r., str. 3, k. 61 oraz pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 2, k. 367 verte.**

Prezes Urzędu ustalił, że informacje dotyczące sposobu, w jaki konsumenci mogli ręcznie wyszukać kanały ZDF oraz Das Erste były dostępne m.in. w serwisach internetowych<sup>10</sup>. Informację o posiadaniu przez urządzenie funkcji ręcznego wyszukiwania programów konsumenci mogli uzyskać poprzez wejście w menu dekodera i wyszukanie - spośród dostępnych tam opcji - opcji wyszukiwania ręcznego. Informacja o możliwości ręcznego wyszukiwania programów nie była natomiast wskazywana w dokumentacji przekazywanej w związku z zawarciem umowy lub w związku z udostępnieniem dekodera (w tym instrukcji obsługi). Wyjątek w tym zakresie stanowiła instrukcja dekodera [\*\*\*], w której ww. informacja została przez Spółkę zamieszczona.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 4, k. 368 verte, protokół z dnia 4 marca 2019 r., k. 582-583 oraz pismo Spółki z dnia 3 kwietnia 2019 r., str. 8-9, k. 702-703.**

Zgodnie z treścią ww. materiałów uzyskanie alternatywnego dostępu do programów ZDF oraz Das Erste było możliwe po wypełnieniu przez konsumentów następujących instrukcji (treść instrukcji była uzależniona od rodzaju posiadanego przez konsumenta dekodera):

<sup>9</sup> Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki automatyczne wyszukiwanie kanałów polega na tym, że - po wybraniu w menu dekodera opcji ręcznego automatycznego wyszukiwania kanałów - dekodek przeszukuje transponderów w celu znalezienia dostępnych kanałów na każdym z transponderów. Lista przeszukiwanych transponderów znajduje się na dekodekze i jest integralną częścią oprogramowania (por. pismo Spółki z dnia 3 kwietnia 2019 r., str. 3, k. 697).

<sup>10</sup> <https://satkurier.pl/news/129811/cyfrowy-polsat-usunal-das-erste-i-zdf-z-list-kanalow-jak-przywrocic.html>; <https://biznes.interia.pl/gielly/news/cyfrowy-polsat-usunal-das-erste-i-zdf-z-list-programow,2347079> oraz <http://taksiegra.pl/das-erste-oraz-zdf-usuniete-z-domyslnej-listy-kanalow-cyfrowego-polsatu/>.

### Jak dodać usunięte kanały z 13°E samemu ręcznie na przykładzie dekodera HD 6000 (podobnie będzie na innych modelach HDxxxx)?

1. Wchodzimy do **Menu**
2. Wybieramy opcję **Ustawienia**
3. Jeśli dekodер poprosi o PIN - wprowadzamy jego wartość (fabrycznie: 0000)
4. Wybieramy opcję **Instalacja**
5. Wybieramy opcję **Ręczne wyszukiwanie kanałów**
6. Wypełniamy pola:
  - dla **Das Erste** częstotliwość: 11541, prędkość transmisji 22000, polaryzacja: pionowa
  - dla **ZDF** częstotliwość: 11054, prędkość transmisji: 27500, polaryzacja: poziomaInnych opcji nie zmieniamy (FEC: auto, przeszukiwanie sieci: nie, kanały: wszystkie, można ew. zmienić na niekodowane, ale nie jest to niezbędne)
7. Wybieramy OK na pilocie.

Kanały pojawią się na liście powyżej pozycji 1000.

### Jak dodać usunięte kanały z 13°E samemu ręcznie na przykładzie dekodera Evobox PVR?

1. Wchodzimy do menu konfiguracyjnego przyciskiem **Ustawienia**
2. Wchodzimy do opcji **Antena**
3. Wchodzimy do opcji **Wyszukiwanie Ręczne**
4. Wypełniamy pola:
  - dla **Das Erste** częstotliwość: 11541, Symbol Rate: 22000, polaryzacja: pionowa, standard DVB: DVB-S
  - dla **ZDF** częstotliwość: 11054, Symbol Rate: 27500, polaryzacja: pozioma, standard DVB: DVB-SInnych opcji nie zmieniamy (FEC: automatyczny)
5. Przechodzimy na pole **ZAINSTALUJ** i wciskamy OK

Kanały pojawią się na liście powyżej pozycji 1000.

#### Parametry techniczne:

##### **Eutelsat Hot Bird 13B (13,0°E)**

tp. 127 (11,054 GHz, pol. H, SR: 27500, FEC: 5/6; DVB-S/QPSK)

ID: **ZDF**

PID V: 570 (MPEG-2/SD)

PID A: 571 (deu)

PID PCR: 570

SID: 8011

PID TXT: 572

PID PMT: 1033

Provider: MEDIA BROADCAST

Kodowanie: brak

##### **Eutelsat Hot Bird 13B (13,0°E)**

tp. 18 (11,541 GHz, pol. V, SR: 22000, FEC: 5/6; DVB-S/QPSK)

ID: **DAS ERSTE**

PID V: 300 (MPEG-2/SD)

PID A: 301 (deu)

PID PCR: 300

SID: 3622

PID TXT: 302

PID PMT: 3622

Provider: M-Three satcom

Kodowanie: brak

Obraz: Fragment strony internetowej <https://satkurier.pl/news/129811/cyfrowy-polsat-usunal-das-erste-i-zdf-z-list-kanalow-jak-przywrocic.html>.

W korespondencji kierowanej zarówno do Urzędu, jak i do Spółki konsumenci wskazywali na utrudnienia w dostępie do przedmiotowych programów polegające na tym, iż po wprowadzeniu przez abonenta w dekoderze numerów kanałów ZDF oraz Das Erste, pod którymi były one dotychczas dostępne, następowało automatyczne przekierowanie na inny udostępniany przez Spółkę kanał (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 16 czerwca 2016 r., DDK-80-761/16/MJ, k. 268). Takie zachowanie Spółki konsumenci odczytali jako „zablokowanie” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 23 czerwca 2016 r., DDK-80-871/16, k. 271), „wyłączenie” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 21 czerwca, DDK-80-756/16/ASo, k. 262-263; pismo [\*\*\*] z dnia 20 czerwca 2016 r., DDK-a/a-10/16, k. 265; zgłoszenie [\*\*\*]: „sprawa 1 SP/2016/06/16/40493”, załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 207), czy też „zniknięcie” kanałów ZDF oraz Das Erste (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 21 czerwca 2016 r., DDK-a/a-46/16/ASo, k. 264) i ich „zlikwidowanie” przez Spółkę (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 24 czerwca 2016 r., DDK-a/a-10/16, k. 269) skutkujące brakiem możliwości ich oglądania.

Poniżej zamieszczono przykładowe cytaty ze skarg i zgłoszeń konsumentów dotyczących „wyłączenia” ww. kanałów.

- „(...) Chciałabym złożyć zażalenie w sprawie euro2016. Moje pytanie jest takie: dlaczego kanały np. Jak das erste zostały zablokowane co łączyło się z brakiem możliwości oglądania ich skoro płace co miesiąc abonament za to żeby je oglądać. Jestem rozgoryczona, nie jest to postępowanie fair w stosunku do konsumenta (...)” (dowód: zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 14 lipca 2016 r., załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 518 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r., k. 1317-1318.).
- „(...) jeśli nie zostanie kanał ZDF do mojego abonamentu sprawę od razu zgłaszam do UOKIK nie interesuje mnie to że wszyscy oglądali tam Euro i Polsat sobie kanały zlikwidował, ja podpisując umowę miałam ten kanał na liście i Polsat ma mi ten kanał udostępnić jest to z Waszej strony niedotrzymanie warunków umowy (...)” (dowód: zgłoszenie [\*\*\*]: „sprawa [\*\*\*]”, załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 208 verte).
- „Powyżej treść udzielonej przez POLSAT odpowiedzi, która w zasadzie jest merytoryczna jednak z jednym zastrzeżeniem, a mianowicie: Kanały 470 i 471 na którym były emitowane DAS ERSTE i ZDF Zniknęły w trakcie emisji, ponieważ uprzednio były emitowane od ponad 3 lat, to mimo, iż nie było ich umowie należy rozumieć, iż podpisując umowę liczyłem także że programy te będą dostępne zawsze. POLSAT nie zastrzegł, że programy nie wymienione w umowie będą zlikwidowane. Nadto jeszcze pojawiła się oferta POLSATU z możliwością wykupienia za kwotę 80 zł rozgrywek EURO 2016. Świadczy to niewątpliwie o nieuczciwości firmy POLSAT. Dlatego powyższa przytoczona w całości odpowiedź POLSATU jest stekiem obtudnych bzdur” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 24 czerwca 2016 r., DDK-a/a-10/16, k. 269).
- „(...) I kiedy wśród kibiców w całej Polsce rozchodzi się wiadomość, że na w/w niemieckich stacjach można oglądać całe mistrzostwa Europy, telewizja Polsat w dniu 16 czerwca br. Bez jakiegokolwiek racjonalnego wytłumaczenia podejmuje najhaniebniejsze monopolistyczne działanie jakie tylko może zrobić i wyłącza ARD, ZDF i OSTER SAT!!!, chcąc zmusić tym samym swoich klientów do wykupienia pakietu na EURO. Stosując metodę nie wykupisz to nigdzie nie zobaczysz bo ci

wyłączymy i tak zrobili !!!!” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 21 czerwca, DDK-80-756/16/ASo, k. 262-263).

- „(...) ze względu na stosowane przez Państwa praktyki domagające się dodatkowych opłat za możliwość oglądania wszystkich meczy Euro 2016, a po zorientowaniu się, że wasi klienci oglądają mecze za pośrednictwem telewizji ARD i ZDF w (...) sposób zablokowaliście kanały (...)” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 17 czerwca 2016 r., załącznik do pkt 8a pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 485 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1057).
- „Na czas euro 2016 zostały zablokowane Niemiecko języczne kanały emitujące mecze euro 2016 po to aby nie można było oglądać meczów poza Polsatem. Euro 2016 w Francji się skończyło, a kanały nadal są nie odblokowane czyli ZDF i erste (...)” (dowód: zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 18 lipca 2016 r., załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 518 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r., k. 1347-1348).
- „Pragnę zauważyć, że w/w. kanały były dotychczas w ofercie programowej, a zostały wyłączone celowo w trakcie trwania Mistrzostw Europy w piłce nożnej” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 20 czerwca 2016 r., DDK-a/a-10/16, k. 265).
- „Witam. Dlaczego z dekoderów zniknęły kanały 470 oraz 471 (...)” (dowód: zgłoszenie z dnia 16 czerwca 2016 r., załącznik 8b do pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 511 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1046).

W korespondencji kierowanej do Urzędu i Spółki konsumenci podkreślali także, iż zablokowanie przez Cyfrowy Polsat dostępu do ww. programów nastąpiło w sposób nagły i niezapowiedziany - bez uprzedniej informacji ze strony Spółki.

- „Od wczoraj nie ma u mnie kanału ZDF i Das Erste. To jest w umowie i za taki wymiar wysoko płacę za Wasze usługi. Bez uprzedzenia odebrania nam tych kanałów odeszliście Państwo od prowadzenia zasad działalności gospodarczej na całym świecie. To jest niespotykane wydarzenie w warunkach prowadzenia usług w państwach cywilizowanych. (...)” (dowód: zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 18 czerwca 2016 r., załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 224-225).
- „(...) Z dniem 16.06. zniknęły zupełnie nagle i bez ostrzeżenia kanały niemieckiej telewizji ZDF i das Erste. Kanały te były podane jako element oferty cyfrowego Polsatu, za które również płacę operatorowi. (...)” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 21 czerwca 2016 r., DDK-a/a-46/16/ASo, k. 264).
- „(...) Zawierając umowę miałem wykaz kanałów w swoim pakiecie. Był w nim kanał ZDF. Pytam gdzie się podział. został wyłączony bez uprzedzenia. Czy czasami nie jest to naruszenie warunków Umowy?” (dowód: zgłoszenie [\*\*\*]: [\*\*\*], załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 211 verte).
- „(...) W okresie za który składana jest reklamacja dokonaliście Państwo zmiany warunków świadczenia usługi - zablokowanie dostępu do wybranych kanałów satelitarnych (np. Das Erste i ZDF), bez wcześniejszego uprzedzenia o planowanych zmianach, z wykorzystaniem dominującej pozycji usługodawcy wobec usługobiorcy. Według mojej opinii, zamiar zmiany zakresu dostępu do kanałów telewizyjnych, które były oferowane w chwili podpisania umowy powinien zostać zgłoszony na piśmie Abonentowi z odpowiednim wyprzedzeniem - przed datą wprowadzenia

blokady - z zapytaniem czy wyraża zgodę na wprowadzenie powyższych zmian. czy też chce skorzystać z możliwości rozwiązania trwającej Umowy. Żadna informacja na ten temat nie została przez Państwa przestana, ani w formie listowej, ani za pomocą elektronicznych środków przekazu (dane kontaktowe takie informacje zawierają). (...)” (dowód: zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 10 lipca 2016 r., załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 518 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r., k. 1319-1321.).

- „Spółka (dalej jako „S”): To jedyna informacja, której mogę Panu udzielić i którą posiadam to jest taka, że kanały 470 i 471 aktualnie nie są dostępne na liście i nie są częścią oferty

**Konsument (dalej jako „K”):** Składam reklamację za brak dostępu jak zabierają na cały czas (...) Jeśli są zabrane całkiem, to chciałbym dostać informację.

to powinien być informowany, jeżeli są mistrzostwa

**K:** (...) jeżeli chcą zablokować, bo są mistrzostwa (...) to (...) dla klientów to poinformowane, tak?

Ja Pani powiem, jaka jest prawda. Po prostu Cyfrowy Polsat chciał zarobić na piłce nożnej, a na tych kanałach (...) leciały, ale dla mnie to o to nie chodzi, bo ja mam tę piłkę nożną.

(...)

**K:** Powinna być informacja, nawet jak się przelacza na te kanały, że te kanały miesiąc czasu są niedostępne czy coś. A nie tak, że oni po prostu zablokowali i my nie możemy nawet w te kanały wejść. (...) Ja na początku restartowałem dekoder, bo myślałem, że dekoder się zepsuł. (...) powinna być informacja, że kanały na (...) dni są nieaktywne. (...) Cyfrowy Polsat nie dba o klientów.

(...)” (dowód: rozmowa [\*\*\*], załącznik do pkt 8e pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 557).

Z twierdzeniem, iż działania podejmowane przez Cyfrowy Polsat stanowiły utrudnianie dostępu do programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Euro 2016 nie zgodziła się Spółka, wskazując, iż „Cyfrowy Polsat S.A. nie <<utrudniał>> komukolwiek dostępu do programów ZDF i Das Erste”.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 4 października 2018 r., str. 2 i 9, k. 469 i 476.**

Podnoszoną w wyjaśnieniach Spółki możliwość uzyskania dostępu do programów ZDF oraz Das Erste poprzez ich ręczne wyszukanie w dekodrze potwierdziły doniesienia medialne<sup>11</sup>. Zgodnie z artykułami umieszczanymi w prasie internetowej uzyskanie dostępu do ww. programów było możliwe poprzez odnalezienie w funkcjach dekodera opcji „wyszukiwania ręcznego” i ustawienie odpowiednich parametrów. Wartości parametrów umożliwiające wyszukanie kanałów były dostępne w Internecie - w artykułach prasowych odnoszących się do wprowadzonych przez Spółkę utrudnień w dostępie do kanałów ZDF oraz Das Erste<sup>12</sup>.

W świetle wyjaśnień Spółki działanie polegające na usunięciu programów ZDF oraz Das Erste z listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera przy pomocy automatycznej instalacji listy kanałów nastąpiło nie w odniesieniu do abonentów, ale w odniesieniu do urządzeń. W konsekwencji działanie to dotyczyło co do zasady abonentów Spółki korzystających z dekoderów oferowanych przez Cyfrowy Polsat - z wyłączeniem abonentów, którzy korzystali z funkcji ustawienia ww. programów na liście programów ulubionych (pod warunkiem iż nie korzystali z modelu dekodera o nazwie [\*\*\*] lub z [\*\*\*], w

<sup>11</sup><http://wyborcza.pl/1,152983,20260157,euro-2016-tylko-platne-i-po-polsku-jak-cyfrowy-polsat-zostal.html?disableRedirects=true>.

<sup>12</sup><http://nt.interia.pl/audio-wideo/news-cyfrowy-polsat-usunal-das-erste-i-zdf-z-list-jak-przywrocic,nId,2221098>.



przypadku których Abonent sam dokonał ustawienia listy kanałów w ramach funkcjonalności dostarczonych przez producenta telewizora lub innego urządzenia współpracującego z [\*\*\*]).

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 2-3, k. 367 verte - 368.**

Zgodnie z pismem Cyfrowego Polsatu z dnia 27 lipca 2018 r. w okresie od dnia 16 czerwca 2014 r. do dnia 16 czerwca 2016 r. Spółka oferowała konsumentom następujące modele dekoderek: [\*\*\*]. Spółka wskazała, iż ręczne wyszukanie programów ZDF oraz Das Erste umożliwiały wszystkie podane wyżej modele dekoderek. W przypadku natomiast urządzeń [\*\*\*] możliwości dotyczące ustawienia listy kanałów, dostępu do kanałów niekodowanych oraz ich wyszukiwania są zależne wyłącznie od funkcjonalności telewizora, z którego konsument korzysta.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 4-5, k. 368 verte - 369.**

Na pytanie o to, ilu konsumentów na dzień 16 czerwca 2016 r. korzystało z usług Cyfrowego Polsatu z wykorzystaniem dekoderek oferowanych przez Cyfrowy Polsat, które umożliwiały ręczne ustawienie dostępu do programów ZDF oraz Das Erste Spółka oświadczyła, iż udzielenie przez Cyfrowy Polsat żądanych informacji nie jest możliwe z uwagi na brak prowadzenia szczegółowej ewidencji w tym zakresie. Jednocześnie Spółka oświadczyła, iż funkcja ręcznego wyszukania programów była dostępna dla wszystkich konsumentów będących abonentami Cyfrowego Polsatu, którzy korzystali z ww. dekoderek z zastrzeżeniem dotyczącym [\*\*\*]. Brak możliwości udzielenia odpowiedzi na powyższe pytania Spółka uzasadniła tym, iż dekodery umożliwiające korzystanie z usług Cyfrowego Polsatu były sprzedawane nie tylko przez Spółkę, ale także innych przedsiębiorców.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 5-7, k. 369 - 370.**

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki na dzień 16 czerwca 2016 r. szacunkowa liczba abonentów Cyfrowego Polsatu wynosiła [\*\*\*]. Ww. liczbę stanowiły osoby deklarujące status konsumenta w chwili zawarcia umowy o świadczenie satelitarnej telewizji cyfrowej z przedsiębiorcą. Jak wskazała Spółka „(...) spośród [\*\*\*] umów dotyczących usługi satelitarnej telewizji cyfrowej (DTH) Spółki na dzień 16 czerwca (...) dla [\*\*\*] umów współistniała osobna umowa na usługę Internet (...)”.

Na podstawie przekazanych przez Spółkę wyjaśnień Prezes Urzędu ustalił, iż liczba konsumentów, którzy dokonali zmiany warunków umowy umożliwiającej im uzyskanie dostępu do programów Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 bez dodatkowych opłat wynosiła [\*\*\*] osób, z czego [\*\*\*] osób stanowiło konsumentów, którzy dokonali ww. zmian po 16 czerwca 2016 r. Pakiet „IPLA EURO 2016” w cenie 99 zł wykupiło [\*\*\*] użytkowników<sup>13</sup>, z czego [\*\*\*] osób stanowili abonenci Cyfrowego Polsatu, a [\*\*\*] z [\*\*\*] abonentów zdecydowało się na zakup ww. pakietu po 16 czerwca 2016 r. Dostęp do Euro 2016 na dedykowanych kanałach Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 w cenie 79 zł wykupiło natomiast [\*\*\*], z czego [\*\*\*] dokonało tego po 16 czerwca 2016 r. Ww. oferta była kierowana jedynie do abonentów Spółki.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 8, k. 370 verte, pismo Spółki z dnia 30 sierpnia 2018 r., str. 2 i 4, k. 60 i 62 oraz pismo Spółki z dnia 4 października 2018 r., str. 6, k. 473, pismo Spółki z dnia 24 maja 2019 r., str. 14-15, k. 1243-1244.**

Na podstawie wyjaśnień oraz materiałów przekazanych przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że kanały ZDF oraz Das Erste nie miały charakteru gwarantowanego w ramach umów

<sup>13</sup> Ww. grupę użytkowników mogli stanowić zarówno konsumenci będący jednocześnie abonentami Spółki korzystający z usług telewizji satelitarnej, jak też pozostali konsumenci.

zawieranych przez Spółkę z konsumentami. Programy ZDF oraz Das Erste nie zostały zawarte w tabeli „Skład Pakietów”, wchodzącej w skład umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez Spółkę z konsumentami, a co za tym idzie nie stanowiły oferty programowej Cyfrowego Polsatu.

Zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych telewizji satelitarnej przez Cyfrowy Polsat S.A.” określającego zasady świadczonych przez Cyfrowy Polsat usług, oprócz kanałów gwarantowanych Spółka może udostępnić abonentowi, bez dodatkowych opłat, programy telewizyjne lub radiowe niewchodzące w skład Pakietów, w szczególności w ramach dodatkowej promocji lub testowego rozprowadzenia programów. Zgodnie natomiast z § 9 ust. 3 ww. regulaminu „Zarówno udostępnianie, jak i wycofywanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta”.

Oznacza to że, na liście programów Cyfrowego Polsatu mogą znajdować się zarówno kanały gwarantowane umową o świadczenie usług telewizji satelitarnej, jak również programy o charakterze niegwarantowanym.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 8, k. 371 oraz egzemplarze umów o świadczenie usług telewizji satelitarnej zawarte między konsumentami a Cyfrowym Polsatem (załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., k. 383-455).**

Niezależnie od powyższego Prezes ustalił, iż programy ZDF oraz Das Erste znajdowały się na liście programów Cyfrowego Polsatu już kilka lat przed rozpoczęciem Euro 2016. O powyższym świadczą zgłoszenia oraz pisma konsumentów (**dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 24 czerwca 2016 r., DDK-a/a-10/16, k. 269 oraz zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 13 lipca 2016 r., załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 518 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r., k. 1324-1327**). Konsumentom uzyskiwali dostęp do ww. kanałów poprzez wybranie w dekoderze odpowiedniego numeru na liście programów Cyfrowego Polsatu, a więc w taki sam sposób, w jaki uzyskiwali dostęp do programów gwarantowanych umową. O powyższym świadczą wypowiedzi konsumentów:

- „Jestem abonentem CYFROWEGO POLSATU od dziesięciu lat i zawsze ARD i ZDF były dostępne/najpierw na kanałach 237 i 240 później na kanałach 470 i 471/ - jeszcze gdy rozpoczęło się Euro 2016. Otrzymana odpowiedź jest niesatysfakcjonująca i cyniczna” (**dowód: zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 13 lipca 2016 r., załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 518 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r., k. 1324-1327**).
- „K: (...) Mam takie zgłoszenie. Chciałem zobaczyć program [nieczytelny fragment] i nie potrafię wybrać kanału. Co się stało?  
S: Tutaj jeśli chodzi o te kanały ZDF oraz Das Erste, one nie są dostępne na naszej liście oraz stacje te (...)  
K: Dobrze, (...) ja znam tę historię. Proszę przyjąć to jako usterkę. (...)  
K: (...) Nie mam dostępu do tych kanałów.  
K: (...) Nie potrafię odbierać tych kanałów, a było zawsze w abonamencie i to jest dziwne.  
S: W chwili obecnej (...) to nie jest proszę pana usterka, jeśli mogę powiedzieć (...)  
K: Nie, nie, nie. Ja zgłaszam to jako usterkę. Tak się nie postępuje z ludźmi. (...)” (**dowód: rozmowa [\*\*\*], załącznik do pkt 8e pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 557**).

W piśmie z dnia 30 sierpnia 2016 r. Spółka wyjaśniła, że informacja w przedmiocie tego, czy dany kanał ma charakter ogólnodostępny, czy też nie, nie jest przekazywana przez



Spółkę przy zawarciu/dokonaniu zmian warunków umowy o świadczenie usług telewizyjnej. W ocenie Spółki: „(...) programy te nie są objęte usługą świadczoną przez Spółkę dla konsumentów i nie są elementem oferty objętej umową lub jej zmianą, a Spółka nie ma żadnego wpływu na dostępność takich programów dla Abonenta. Jednocześnie informacja o istnieniu takich programów (podobnie jak w przypadku programów dostępnych w naziemnej telewizji cyfrowej) dostępna jest natomiast w materiałach marketingowych i na stronie internetowej Spółki, gdzie prezentowane są wybrane programy ogólnodostępne (tzw. FTA) z odpowiednim oznaczeniem i opisem (zgodnym z wytycznymi UOKiK w wystąpieniu o sygn. DDK-65-47/16/TW)”.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 30 sierpnia 2016 r., str.3, k. 61.**

Zapytana o ww. materiały marketingowe udostępniane konsumentom Spółka wskazała, iż pod ich pojęciem rozumie dostępne w punktach sprzedaży ulotki zawierające informacje o kanałach FTA. Jak oświadczyła Spółka: „W niektórych ulotkach mogły być prezentowane informacje o niektórych programach FTA, które klienci wówczas uznawali za najbardziej interesujące i według ustaleń Spółki kanały ZDF i Das Erste do takich nie należały”.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 8, k. 370 verte.**

Pomimo tego, iż w ocenie Spółki programy ogólnodostępne nie są objęte usługą świadczoną przez Spółkę dla konsumentów i nie są elementem oferty objętej umową lub jej zmianą - Prezes Urzędu ustalił, że fakt ich świadczenia był wykorzystywany przez Cyfrowy Polsat w komunikacji marketingowej. Spółka, podając na ulotkach liczbę kanałów w pakiecie uwzględniała również kanały niekodowane. Na dole ulotki znajdowało się jedynie zastrzeżenie, zgodnie z którym „(...) Liczba kanałów uwzględnia kanały promocyjne oraz niekodowane, dostępne z satelity przez dekoder, nie wchodzące w skład pakietu (...)”.

**Dowód: ulotka marketingowa kierowana do konsumentów przez Spółki z uwagi na nadchodzące Euro 2016 (załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 198-201).**

Jednocześnie, zgodnie ze stanowiskiem Spółki, informacja o tym, czy dany program jest objęty umową, czy też jest programem FTA była i jest zamieszczana na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu „w sposób niebudzący wątpliwości”. Zdaniem Spółki: „Nie stanowi więc żadnej trudności nawet dla mniej niż <przeciętnego konsumenta> uzyskanie wiedzy, które kanały/programy stanowią przedmiot świadczenia Spółki (a przeto ich udostępnienie jest <gwarantowane>), a które kanały/programy nie stanowią przedmiotu świadczenia Spółki, a jedynie ich status jako FTA oraz konstrukcja dekodera umożliwia ich odbiór przez użytkownika (...)”.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 9-10, k. 371- 371 verte.**

Prezes Urzędu ustalił, iż na stronie internetowej Spółka umieszczała ponadto materiały zawierające listy kanałów dostępne dla abonentów Cyfrowego Polsatu. Przedmiotowe dokumenty [tj. „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 01.10.2015 r.), „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 21.12.2015 r.), „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 15.01.2016 r.)] były dostępne dla konsumentów - w postaci plików do ściągnięcia [w dniu sporządzenia protokołu z dnia 10 stycznia 2018 r. ww. pliki - umieszczone w kategorii „dokumenty archiwalne” - były wciąż dostępne pod adresem: <http://www.cyfrowypolsat.pl/do-pobrania/regulaminy-i-cenniki.cp> (zakładka „dokumenty archiwalne”)]. Analiza ww. dokumentów wykazała, że programy ZDF oraz Das Erste zostały zamieszczone w listach pod numerami 470 i 471. Prezes Urzędu ustalił, iż w listach brak jest wzmianki o ogólnodostępnym charakterze





ww. stacji. W treści ww. list Spółka nie zamieściła ponadto jakiegokolwiek zastrzeżenia dotyczącego różnego charakteru zamieszczonych w nich programów.

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki ww. listy kanałów zamieszczone na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu S.A. miały i mają charakter informacyjny oraz stanowią wyłącznie dodatkowe ułatwienie dla klientów umożliwiające ustalenie aktualnej pozycji poszczególnych kanałów na liście dekodera. Jednocześnie Spółka zastrzegła, iż ww. listy nie stanowiły elementu stosunku zobowiązaniowego pomiędzy abonentem a Spółką. Jako określający skład objętych umową o świadczenie usług Spółka uznała natomiast dokument opisujący promocyjne warunki oferty, w którym zawarta jest tabela „Skład Pakietów”.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 8-9, k. 370 verte - 371 oraz protokół z dnia 10 stycznia 2018 r, k. 237-237<sup>13</sup>.**

Zgodnie ze stanem wiedzy Spółki na dzień 27 lipca 2018 r. listy/układy programów, na których znajdowały się programy ZDF oraz Das Erste były zamieszczane jedynie na stronie internetowej. Spółka dodała także, iż „Według obecnej wiedzy Spółki, żadna ulotka pochodząca z przedmiotowego okresu nie zawierała listy/układu wszystkich programów FTA. W ulotkach - być może nie we wszystkich - były prezentowane informacje tylko o niektórych programach FTA, które klienci wówczas uznawali za najbardziej interesujące. Według ustaleń Spółki kanały ZDF i Das Erste do takich nie należały”.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 9, k. 371.**

W wyniku analizy skarg i zgłoszeń Prezes Urzędu ustalił, iż usunięcie z ekspozycji kanałów ZDF oraz Das Erste spotkało się z negatywną reakcją ze strony konsumentów korzystających z usług Cyfrowego Polsatu. Zgodnie z wyjaśnieniami Cyfrowego Polsatu w okresie od 16 czerwca do 10 sierpnia 2016 r. Spółka zarejestrowała [\*\*\*] zgłoszeń konsumentów w związku z utrudnianiem dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste ([\*\*\*] zgłoszenia w okresie od 16 czerwca 2016 r. do dnia 10 lipca 2016 r. oraz [\*\*\*] zgłoszenia w okresie od dnia 10 lipca 2016 r. do dnia 10 sierpnia 2016 r.). [\*\*\*] z wskazanych wyżej zgłoszeń zostało rozpatrzonych negatywnie. [\*\*\*]. Jednocześnie Spółka zastrzegła, iż w jej ocenie ww. zgłoszeń nie należy traktować jako reklamacji, jako że „programy ZDF i Das Erste nie były i nie są dostępne w ramach usług oferowanych przez Spółkę, zatem zgłoszenia dotyczące dostępności tych programów w rozumieniu ustawowym nie stanowią reklamacji”. Prezes Urzędu ustalił, iż zgłoszenia dotyczące utrudniania dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste były kierowane przez konsumentów w formie pisemnej lub telefonicznej.

**Dowód: pismo Spółki z dnia pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 11, k. 372.**

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki w dniach 16 czerwca - 31 sierpnia 2016 r. Spółka otrzymała ponadto [\*\*\*] oświadczenia o wypowiedzeniu umowy (w czerwcu 2016 r. wpłynęło [\*\*\*] oświadczeń, w lipcu 2016 r. wpłynęło [\*\*\*] oświadczeń), w których jako przyczynę lub współprzyczynę wypowiedzenia umowy wskazano fakt „usunięcia” lub „wycofania” kanałów ZDF oraz Das Erste przez Cyfrowy Polsat.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 4 października 2018 r., str. 8, k. 475.**

O powyższym świadczy treść przykładowych oświadczeń o wypowiedzeniu umowy złożonych przez konsumentów.

- „(...) Mam TV hybrydowy i za pośrednictwem Internetu i tak oglądałem ZDF im Livestream, ale niewątpliwie to utrudnianie abonentom rozrywki (...)” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 11 lipca 2016 r., załącznik 8a do pisma Spółki z dnia

4 października 2018 r., k. 494 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1066).

- „Wypowiadam umowę o świadczenie usług telewizji satelitarnej pomiędzy mną a Cyfrowym Polsatem S.A. ze skutkiem natychmiastowym z powodu złamania warunków umowy ze strony Cyfrowego Polsatu, tj. usunięcia z oficjalnej listy kanałów, stacji ZDF i Das Erste.” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 25 czerwca 2016 r., załącznik 8a do pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 488 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1060).
- „Wypowiadam umowę o abonament zawartą w (...) z zachowaniem określonego w umowie okresu wypowiedzenia. (...) Moja decyzja jest nieodwołalna i proszę o nie nękanie mnie telefonami z Państwa strony, decyzje podjąłem po likwidacji z listy programów ZDF.” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 24 czerwca 2016 r., załącznik 8a do pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 486 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1058).

Z materiałów dostarczonych przez Spółkę wynika, iż w odpowiedziach na zgłoszenia konsumentów Spółka udzielała konsumentom następujących informacji:

- „Uprzejmie informujemy, że aktualnie programy ZDF i Das Erste nie są dostępne na liście kanałów dostępnych na dekodernach Cyfrowego Polsatu. Obecnie nie posiadamy informacji kiedy i czy w ogóle przedmiotowe kanały powrócą na listę Cyfrowego Polsatu. Dodatkowo przypominamy, iż zawarta Umowa nie gwarantowała dostępu do ww. kanałów” (dowód: odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*]: „sprawa [\*\*\*]”, załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 207).
- „W odpowiedzi na otrzymane zgłoszenie informujemy, że aktualnie programy ZDF i Das Erste nie są dostępne na liście kanałów dostępnych na dekodernach Cyfrowego Polsatu (tzw. EPG). Programy te nie są częścią naszej oferty, więc nie są też gwarantowane umową abonencką (...)” (dowód: odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*]: „sprawa [\*\*\*]”, załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 213).
- „Jednocześnie pragniemy wyjaśnić, iż zgodnie z § 9 pkt 3 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych telewizji satelitarnej przez Cyfrowy Polsat S.A. Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, programy telewizyjne lub radiowe niewchodzące w skład Pakietów, w szczególności w ramach dodatkowej promocji lub testowego rozprowadzenia programów. Zarówno udostępnianie, jak i wycofywanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta” (dowód: odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 18 czerwca 2016 r., załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 225).
- „W odpowiedzi na otrzymane zgłoszenie informujemy, że aktualnie programy ZDF i Das Erste nie są dostępne na liście kanałów dostępnych na dekodernach Cyfrowego Polsatu (tzw. EPG). Programy te nie są częścią naszej oferty, więc nie są też gwarantowane umową abonencką. W związku z powyższym brak dostępu do ww. stacji nie może być uznany za zmianę warunków umowy abonenckiej, a w konsekwencji nie stanowi podstawy do jej rozwiązania w trybie określonym w paragrafie 9 ust. 4 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych telewizji satelitarnej przez Cyfrowy Polsat S.A.” (dowód: odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*] z

dnia 16 czerwca 2016 r. Sprawa nr [\*\*\*], załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 213).

Ponadto w części udzielanych przez Spółkę odpowiedzi Spółka informowała konsumentów, iż nie przewiduje możliwości udostępnienia ww. kanałów.

- „Tym samym w chwili obecnej nie przewidujemy możliwości udostępnienia ww. kanałów” (dowód: odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 22 czerwca 2016 r., załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 215).
- „Biorąc pod uwagę powyższe wyjaśnienia nie przewidujemy możliwości aktywacji ww. kanałów” (dowód: odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 22 czerwca 2016 r., załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 223).

Prezes Urzędu ustalił, że w pisemnych odpowiedziach na zgłoszenia konsumentów dotyczących utrudniania dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste Spółka nie informowała o możliwości dalszego korzystania z programów ZDF i Das Erste. W ww. odpowiedziach Spółka nie wskazywała także, iż programy ZDF oraz Das Erste należą do grupy programów ogólnodostępnych (kanały FTA) ani tego, w jaki sposób konsumenci mogą uzyskać do nich dostęp. Informacja o ogólnodostępnym charakterze ww. programów oraz o ich możliwości ręcznego wyszukania nie została też zamieszczona na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu. Jednocześnie Spółka zastrzegła, iż „nie posiadała i nie posiada żadnych obowiązków informowania o dostępności kanałów oferowanych przez nadawców za pośrednictwem satelity, które nie były (i nie są) przez Spółkę konsumentom oferowane”.

**Dowód: zgłoszenia konsumentów zamieszczone w załączniku nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., k. 207 - 227 i załącznikach do pkt 8b i 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r. (k. 496-518; załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1030-1052 i załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r., k. 1317-1358) oraz pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 3-4, k. 368.**

Prezes Urzędu ustalił, iż ostatnia odpowiedź na przekazywane przez konsumentów zgłoszenia i oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, dotyczące usunięcia kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu została udzielona przez Spółkę pismem z dnia 12 października 2016 r.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 24 maja 2019 r., str. 13-14, k. 1243 oraz załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 24 maja 2019 r., k. 1247-1262.**

Informacja o niekodowanym charakterze programów ZDF oraz Das Erste była udzielana przez konsultantów Spółki w trakcie rozmów telefonicznych, podczas których konsumenci dokonywali zgłoszeń dotyczących utrudniania przez Cyfrowy Polsat dostępu do ww. kanałów. Ww. rozmowach konsultanci wyjaśniali konsumentom, że z uwagi na ogólnodostępny charakter kanałów Cyfrowy Polsat nie gwarantuje dostępu do nich, nie wyjaśniając, na czym polegały wprowadzone przez Spółkę zmiany oraz nie informując konsumentów o możliwości ręcznego wyszukania ww. programów w dekodерze. Informacja o ogólnodostępnym charakterze nie była natomiast udzielana w pisemnych odpowiedziach na ww. telefoniczne zgłoszenia konsumentów.

- „K: (...) dwa programy, które miałem. Chciałem się dowiedzieć, jaki był powód chciałem chyba złożyć reklamację, no bo to jest chyba bez ustalania ze mną, to chyba jest zerwanie warunków umowy tak mi się wydaje.  
S: Przyczyną braku tych kanałów nie znam. Cyfrowy Polsat weryfikuje to.



S: (...) jednakże stacje (...) nie są dostępne w tej chwili na liście kanałów CP, są to stacje niekodowane, które nie wchodzi w skład oferty Cyfrowego Polsatu, czyli zawierając umowę nie ma Pan gwarantowanych tych pakietów (...). (...)” (dowód: rozmowa [\*\*\*], załącznik do pkt 8e pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 557).

Prezes Urzędu ustalił, iż treść udzielanych przez Spółkę wyjaśnień była dla części konsumentów niewystarczająca, a Spółka nie wskazywała odpowiedzi na zadawane przez nich pytania, o czym świadczą poniższe cytaty:

- zgłoszenie konsumenta: „(...) Skoro te programy nie są częścią waszej oferty więc dlaczego zablokowaliście wyżej wymienione programy podczas trwania Euro 2016? Skoro wcześniej dostępność tych programów nie stanowiła żadnego problemu dlaczego nagle programy te zostały usunięte? (...)”; odpowiedź udzielona przez Spółkę: „Ponownie informujemy, że programy te nie są częścią naszej oferty, więc nie są też gwarantowane umową abonencką” (dowód: zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 18 lipca 2016 r., załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 518 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r., k. 1330-1333).
- „b. dziękuję za odpowiedź, niesatysfakcjonującą jednak. Ustalmy zatem fakty: (...) aktualnie (...) kanały nie są dostępne, ale (...) były dostępne (...) przez kilka lat i w czasie podpisywania ostatniej umowy, której bym nie zawarł z C.P, gdyby nie były w ofercie. (...) zakładam, że C.P. zabezpieczył się prawnie, ale stracił etycznie wobec klientów. (...)” (dowód: zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 19 lipca 2016 r., załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k.518 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 4 lipca 2019 r., k. 1334-1337).

Materiały przekazane przez Spółkę wskazują na to, że konsumenci otrzymywali od przedsiębiorcy zróżnicowane informacje na temat przyczyn usunięcia programów Das Erste oraz ZDF z listy kanałów Cyfrowego Polsatu. Z pism konsumentów skierowanych do Spółki oraz nagrań rozmów telefonicznych wynika, iż jednym z powodów uzasadniających utrudnienia w dostępie do kanałów wskazywanych przez Cyfrowy Polsat były działania podjęte przez operatorów niemieckich. Ponadto, na pytania konsumentów o to, czym spowodowane są utrudnienia w dostępie do programów niemieckojęzycznych konsultanci Spółki wskazywali także, że powody usunięcia kanałów z listy programów Cyfrowego Polsatu nie są znane, a ww. kwestie są weryfikowane przez Spółkę. Na podstawie zebranego w toku postępowania materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, że wskazywanie ww. przyczyn miało charakter jednostkowy. Pisemne odpowiedzi na zgłoszenia konsumentów nie zawierały bowiem informacji na temat powodów usunięcia stacji ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu. Powyższe obrazują następujące cytaty z pism konsumentów i rozmów telefonicznych:

- „Dotyczy to kanałów niemieckich ZDF, które to zostały przez Was celowo wyłączone i jest to ewidentnie Wasza sprawka. Jestem długoletnim odbiorcą Waszej telewizji i nie chcieliście umożliwić oglądanie mistrzostw na Waszych kanałach to przynajmniej nie powinniście przeszkadzać. Tłumaczenie, że telewizja niemiecka wyłączyła kanały jest nie do przyjęcia bowiem dzwoniłiśmy do nich i nic takiego nie miało miejsca. Inną z przyczyn podawanych przez Was to dużo kosztów. Też jest nie do wytłumaczenia. Skoro Was nie stać to nie należy się podejmować” (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 21 czerwca 2016 r., załącznik 8a do pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 482 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k. 1054).
- „(...) Przed napisaniem wypowiedzenia kontaktowałam się z operatorem dnia 16.06.2016 pod nr 222127222 o godz. 20:16. Konsultant poinformował mnie, iż (...)



wina operatora niemieckiego , który zablokował transmisję na Polskę jednak sprawdziłam tą informację i było to kłamstwo ponieważ kanały są nadal dostępne i emitowane na platformie nc+ czyli dostępne dla Polski”. (dowód: pismo [\*\*\*] z dnia 17 czerwca 2018 r., załącznik 8 a do pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 490 oraz załącznik do pisma Spółki z dnia 17 maja 2019 r., k.1062).

– „K: (...) nie odbiera mi niemieckich kanałów.

S: Znaczy akurat jeśli chodzi o niemieckie kanały to problem jest nam znany, po prostu operator niemiecki zablokował dostęp do tych kanałów, więc to nie jest nasza wina, tylko po prostu operatorów niemieckich.

K: (...) U innych operatorów dostęp jest. (...)

S: (...) To nie jest nasza wina, tylko wina operatorów niemieckich.

S: Akurat jeśli chodzi o te kanały, to chciałbym Pana poinformować, za te kanały oczywiście Pan nie płaci.

K: Ja rozumiem, ale uważam, że Państwo celowo blokujecie te programy i to jest Wasza polityka.” (dowód: rozmowa [\*\*\*], załącznik do pkt 8e pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 557).

– „S: W czym mogę pomóc?

K: Ja chciałbym złożyć reklamację.

(...)

S: W jakiej sprawie Pan chciał reklamację złożyć?

K: Zostały mi usunięte kanały telewizyjne

(...)

K: ZDF i die Erste

S: Jeżeli chodzi o te kanały to one nie są w abonamencie w ogóle, to są kanały niekodowane.

K: Ale od początku umowy były w moim pakiecie, więc (...)

S: Ale proszę Pana nie tylko te były w pana pakiecie były też inne niemieckie, która telewizja niemiecka wycofała również sukcesywnie i dlatego zostały usunięte następne kanały. Więc Polsat za nich nie odpowiada, nie wiadomo, czy tam nastąpiła jakaś awaria, czy cokolwiek.

K: Acha, czyli wina niemiecka, tak?

S: Bo to nie są Cyfrowego Polsatu kanały.

K: No dobrze, ale jakim prawem zostały usunięte?

S: Proszę Pana, Cyfrowy Polsat nie usunął ich.

K: Czyli niemiecka telewizja je usunęła, tak?

S: Prawdopodobnie, proszę Pana. Bo na pewno nie Cyfrowy Polsat.

S: Proszę Pana bo Pan ma w pakiecie swoim (...) i te kanały ma Pan zagwarantowane. (...) Nic więcej.

(...)

S: Ta reszta to jest po prostu, Pana satelita ściąga te programy.

(...)

S: (...) Te państwa mają niezakodowane te programy i dlatego satelita je ściąga. Jak Pan wyszukuje programy Cyfrowego Polsatu. Ściąga wszystko co jest tam wolne i co można oglądać.

K: A dlaczego zostały usunięte z dnia na dzień?

S: Proszę Pana na pewno nie usunął tego Cyfrowy Polsat. Bo gdyby chciał to usunąć przed Euro to by to zrobił przed Euro (...)

K: A dlaczego Pani mówi kanały Euro?

S: No bo wiem jakie to są kanały, tak?

K: Nie, no to jest niemiecka telewizja, tak? Z tego co mi wiadomo to przez cały dzień Euro nie leci.

(...)

K: Czyli Cyfrowy Polsat ich nie usnął, tak?

S: No Cyfrowy Polsat ich nie usnął.

K: Ale ja chcę złożyć reklamację.

(...)

K: Że zostały mi usunięte kanały: ZDF, kanał 470, który przez całą obowiązującą umowę był, kanał 471, die Erste, który również od początku obowiązywania umowy był dostępny.

(...)

K: I te kanały były od początku umowy jej trwania (...) i od dzisiejszego popołudnia, z tego co zauważyłem, ich nie ma.

S: Dzisiaj mamy 16, tak?

K: Tak.

K: Chciałbym odstąpić od umowy.

S: Ale to jest bez podstawy. (...)

K: Ale proszę zapisać. Że w związku z powyższym jeśli nie wróci (...) odstąpię od umowy.

(...)” (dowód: rozmowa [\*\*\*], załącznik do pkt 8e pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 557).

- „K: (...) dwa programy, które miałem. Chciałem się dowiedzieć, jaki był powód chciałem chyba złożyć reklamację, no bo to jest chyba bez ustalania ze mną, to chyba jest zerwanie warunków umowy tak mi się wydaje.  
S: Przyczyny braku tych kanałów nie znam. Cyfrowy Polsat weryfikuje to.  
S: (...) jednakże stacje (...) nie są dostępne w tej chwili na liście kanałów CP, są to stacje niekodowane, które nie wchodzą w skład oferty Cyfrowego Polsatu, czyli zawierając umowę nie ma Pan gwarantowanych tych pakietów (...)” (dowód: rozmowa [\*\*\*], załącznik do pkt 8e pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 557).
- „K: "(...) chciałam zapytać, dlaczego są niedostępne kanały 470 i 471, które były dostępne?  
S: One nie są częścią oferty Cyfrowego Polsatu. W tej chwili pojawiła się nowa lista kanałów i te kanały nie są dostępne na tej liście.  
K: A z jakiego powodu?  
S: Powodu nie jestem w stanie dokładnie Pani określić.  
Jest to bardzo nie fair. Gracie z klientami po prostu w sposób obrzydliwy (...). I chciwy traci zawsze dwa razy, więc ode mnie możecie się Państwo spodziewać, że ja umowy nie przedłużę i myślę, że będą tysiące takich.  
(...)” (dowód: rozmowa [\*\*\*], załącznik do pkt 8e pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k. 557).

Prezes Urzędu ustalił, iż w okresie po usunięciu programów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsat, tj. od dnia 16 czerwca 2016 r. do dnia 10 lipca 2016 r. po wybraniu numerów 470 i 470 na liście kanałów (tj. numerów, pod którymi dotychczas znajdowały się programy ZDF oraz Das Erste) konsumentom nie wyświetlała się informacja wyjaśniająca wprowadzone przez Cyfrowy Polsat zmiany. Informacja o ogólnodostępnym charakterze programów ZDF oraz Das Erste oraz o możliwości uzyskania do nich dostępu przez ich ręczne wyszukanie nie została ponadto zamieszczona na stronie internetowej Spółki.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 3-4, k. 368 oraz pismo Spółki z dnia 3 kwietnia 2019 r., str. 7-8, k. 701-702.**

Zapytana przez Prezesa Urzędu o powody, z jakich Cyfrowy Polsat utrudniała dostęp do kanałów, Spółka wyjaśniła natomiast, iż „[\*\*\*]”.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 30 sierpnia 2016 r., str. 3, k. 61.**

Zgodnie z wyjaśnieniami przedsiębiorcy, decydując się na transmisję Euro 2016, Cyfrowy Polsat „nie kierował się motywem krótkoterminowych lub średnioterminowych zysków”. Zawierając umowę licencyjną, Cyfrowy Polsat „kierował się przede wszystkim intencją dostarczania atrakcyjnego kontentu sportowego dla swoich abonentów. Miało to na celu zwiększenie satysfakcji klientów z oferowanych przez Spółkę usług oraz lojalizację bazy abonenckiej”. [\*\*\*]. Prezes Urzędu ustalił, iż dostęp do wszystkich meczów Euro 2016 na dedykowanych kanałach otrzymywali - bez dodatkowych opłat - konsumenci, którzy w okresie promocyjnym przedłużyli umowę o świadczenie usług telewizji satelitarnej z Cyfrowym Polsatem. Dodatkowo Spółka umożliwiła uzyskanie dostępu do transmisji mistrzostw zarówno nowym, jak i dotychczasowym klientom uzyskanie poprzez uiszczenie opłaty jednorazowej w wysokości 79 zł.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 4 października 2018 r., str. 10-11, k. 478-479.**

Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu na dzień 13 marca 2019 r. kanały ZDF oraz Das Erste nie zostały przywrócone na listę programów Cyfrowego Polsatu.

**Dowód: pismo Spółki z 3 kwietnia 2019 r., str. 4, k. 698.**

W oparciu o wyjaśnienia przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, iż w 2016 r. - oprócz kanałów ZDF oraz Das Erste - Spółka usunęła następujące programy: [\*\*\*]. Przyczyną usunięcia ww. programów było zaprzestanie ich nadawania, co oznacza, że ich odbiór stał się niemożliwy. [\*\*\*].

**Dowód: pismo Spółki z dnia 27 lipca 2018 r., str. 2, k. 367 verte, pismo Spółki z dnia 4 października 2018 r., str. 3, k. 470 oraz pismo Spółki z dnia 3 kwietnia 2019 r., str. 10, k. 704.**

Z informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę w piśmie z dnia 3 kwietnia 2019 r. wynika, iż w 2018 r. Spółka uzyskała obrót w wysokości 2 360 954 440 złotych po zaokrągleniu (słownie: dwa miliardy trzysta sześćdziesiąt milionów dziewięćset pięćdziesiąt cztery tysiące czterysta czterdzieści złotych).

**Dowód: pismo Spółki z dnia 3 kwietnia 2019 r., str. 15, k. 709.**

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

#### **I. Naruszenie interesu publicznego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania podejmowane przez Prezesa Urzędu mają 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. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być

narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Spółkę. Osobami zainteresowanymi śledzeniem transmisji Euro 2016 mogli być wszyscy konsumenci będący abonentami Spółki w czasie trwania mistrzostw. Odbývające się co cztery lata mistrzostwa Europy w piłce nożnej - z uwagi na ich rozmiar oraz popularność - cieszą się bowiem dużym zainteresowaniem wszystkich konsumentów - bez względu na ich płeć czy wiek, co powoduje, że skutki działania Spółki mogły dotyczyć szerokiego kręgu osób.

Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumenta należy tu analizować nie tylko w kontekście naruszenia interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), ale również pozaekonomicznych, w tym: zaufania konsumentów do przedsiębiorców działających na rynku usług telekomunikacyjnych oraz prawa konsumentów do otrzymywania pełnej i rzetelnej odpowiedzi na kierowane do przedsiębiorców zgłoszenia czy zapytania.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **II. Naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

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

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
2. działanie to jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

### **1. Status przedsiębiorcy**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r. poz. 646 ze zm.), a także: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu art. 4 pkt 4 uokik, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13 uokik oraz związek przedsiębiorców w rozumieniu art. 4 pkt 2 uokik, z wyłączeniem przepisów dotyczących koncentracji.



Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą.

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010078. Przedmiotem działalności Spółki jest świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym m.in. zapewnianie dostępu do telewizji satelitarnej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 85.

Spółka prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na obszarze całego kraju. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami**

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>14</sup>. Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Jednocześnie dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, co oznacza, że nie musi być on zawiniony.

W przedmiotowej sprawie przedsiębiorcy zarzucono działanie sprzeczne z prawem. Jako działania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Kwestionowane działania Spółki polegają zaś na naruszeniu przepisów ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070, dalej jako: „upnpr”).

W tym miejscu zostanie omówiona przesłanka sprzeczności z prawem w części wspólnej dla wszystkich zarzutów stawianych Spółce.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 upnpr zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. W ocenie Prezesa Urzędu w analizowanym przypadku sprzeczność zachowania Spółki z prawem polega na naruszeniu art. 4 ust. 1 upnpr.

<sup>14</sup> Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



Stosownie do art. 4 ust. 1 upnr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Należy zauważyć, iż pojęcie dobrych obyczajów, do których odwołuje się art. 4 ust. 1 upnr stanowi klauzulę generalną. Choć ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie definiuje pojęcia dobrych obyczajów, jest ono przedmiotem licznych opracowań doktryny oraz orzecznictwa. Wskazuje się, że w ujęciu etyczno-moralnym dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje, na których treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Na gruncie takiego ujęcia za sprzeczne z dobrymi obyczajami uznawane są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę lub brak doświadczenia konsumenta, naruszające równorzędność stron umowy, zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta, tj. takie działania, które potocznie określane są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „in minus” od standardów postępowania<sup>15</sup>.

### **Model przeciętnego konsumenta**

Z uwagi na fakt, iż ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odwołuje się do pojęcia przeciętnego konsumenta, należy wskazać, że zgodnie z art. 2 ust. 8 upnr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Brak jest podstaw do wyróżniania - w świetle kwestionowanych praktyk - szczególnej grupy konsumentów, której działania Spółki mogły dotyczyć. Grupę abonentów Cyfrowego Polsatu zainteresowanych możliwością śledzenia transmisji Euro 2016 tworzą bowiem osoby różnej płci, w różnych przedziałach wiekowych, a także o różnym stopniu wykształcenia i znajomości zasad panujących na rynku telekomunikacyjnych.

Przeciętny konsument posiada ograniczoną wiedzę na temat technologicznych uwarunkowań świadczenia usług. Może więc on nie wiedzieć, czym są ogólnodostępne programy telewizyjne (FTA), a także w jakich warunkach sprzętowych można uzyskać do nich dostęp. Wiedzę w tym zakresie przeciętny konsument czerpie z ogólnodostępnych źródeł, np. strony internetowej przedsiębiorcy, z mediów oraz z informacji udzielonych mu przez przedsiębiorcę w indywidualnym kontakcie.

Ponadto przeciętny konsument może nie zdawać sobie sprawy z różnicy występującej między usunięciem przez przedsiębiorcę danego programu z ekspozycji programów na liście programów dostępnych za pośrednictwem dekodera a zupełnym brakiem dostępu do ww. programu.

### **Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I niniejszej decyzji**

W dniu 16 czerwca 2016 r., około godziny 14:30 Spółka Cyfrowy Polsat wprowadziła zmiany w dostępie do niemieckojęzycznych kanałów ZDF oraz Das Erste, transmitujących przebieg

<sup>15</sup> Komentarz do art. 3851 k.c., nb. 9 [w:] K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz. T. I. Art. 1-44910, Legalis 2018, wyd.9.

Euro 2016, które spowodowały dla konsumentów utrudnienia dostępu do transmisji z ww. wydarzenia. Prezes Urzędu ustalił, iż działanie Cyfrowego Polsatu polegające na utrudnianiu przez Spółkę dostępu w trakcie trwania Euro 2016 do programów ZDF oraz Das Erste, na których transmitowano Euro 2016, poprzez usunięcie przedmiotowych kanałów z listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera przy pomocy funkcji automatycznego wyszukiwania, podczas gdy konsumenci na podstawie dotychczasowej praktyki Cyfrowego Polsatu mogli mieć przekonanie, iż w trakcie trwania Euro 2016 będą mieć dostęp do kanałów ogólnodostępnych na dotychczasowych zasadach, naruszyło art. 4 ust. 1 upnr.

### **Sprzecznosc z dobrymi obyczajami**

W ocenie Prezesa Urzędu za dobry obyczaj w stosunkach między przedsiębiorcą a konsumentami należy uznać niewprowadzanie odstępstw od dotychczasowej, utartej praktyki przedsiębiorcy umożliwiania dostępu do określonych usług, jak również niewprowadzanie zmian w funkcjonalności udostępnianego przez przedsiębiorcę sprzętu w sposób zaskakujący dla konsumenta. W sytuacji zapewniania przez przedsiębiorcę w sposób długotrwały dostępu do określonych usług czy konkretnych funkcji sprzętu, w szczególności w sytuacji informowania konsumentów o ww. praktyce, wśród konsumentów może bowiem rodzić się uzasadnione oczekiwanie, że praktyka przedsiębiorcy będzie kontynuowana. Sytuacja, w której przedsiębiorca świadczący odpłatnie określone usługi (w tym wypadku usługę dostępu do kanałów, na których transmitowane było Euro 2016) utrudnia nieodpłatny do nich dostęp, który jest możliwy z wykorzystaniem innej metody (w tym wypadku przez odbiór ogólnodostępnych kanałów transmitujących Euro 2016), czym zwiększa szanse na skorzystanie przez konsumentów z własnej usługi płatnej, może być przez tych konsumentów odebrana jako „ekonomiczne wymuszenie”. Takie działania mogą być uznane za naruszające dobre obyczaje.

Dobry obyczaj wymaga również, aby w przypadku odstępstwa od dotychczasowej praktyki przedsiębiorcy udzielana była konsumentom informacja w przedmiocie wprowadzania przez niego zmian w zasadach, na jakich dotychczas umożliwiał on dostęp do określonych usług (np. ekspozycji programów telewizyjnych) lub zmian funkcjonalności udostępnianego przez przedsiębiorcę sprzętu. Informacja tego rodzaju powinna zostać przekazana konsumentom z odpowiednim wyprzedzeniem, w przystępny i zrozumiały dla nich sposób.

Powinność udzielenia informacji o wprowadzanych przez przedsiębiorcę zmianach staje się zaś tym bardziej zasadna w sytuacji, gdy zainteresowanie dostępem do danej usługi czy funkcji sprzętu jest szczególnie wzmożone ze względu na zaistniałe okoliczności zewnętrzne (m. in. cieszące się zainteresowaniem i odbywające się w tym czasie imprezy sportowe). Konsument ma bowiem prawo oczekiwać od przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, iż ten nie będzie go zaskakiwał wprowadzeniem nagłych i niezrozumiałych dla niego zmian w dotychczasowej praktyce.

Zachowanie Spółki należy uznać za sprzeczne z powyższymi dobrymi obyczajami. Naruszenie dobrych obyczajów w przedmiotowej sprawie polegało na tym, że Spółka w sposób zaskakujący dla konsumentów zmieniła dotychczasową praktykę umożliwiania dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste, a zmiana ta nastąpiła w sposób nagły i niezapowiedziany - w trakcie Euro 2016, tj. wydarzenia transmitowanego na ww. kanałach. O powyższym świadczą następujące okoliczności.

Jak ustalono w toku postępowania, programy ZDF oraz Das Erste nie wliczały się do puli kanałów gwarantowanych umową o świadczenie usług telewizji satelitarnej. Ponadto - zgodnie z Regulaminem - za dopuszczalne należało uznać udostępnianie bez dodatkowych opłat i wycofywanie programów telewizyjnych lub radiowych, niewchodzących w skład pakietu oferowanego przez Cyfrowy Polsat.



Niezależnie od powyższego, ww. kanały znajdowały się na liście programów Cyfrowego Polsatu na długi czas przed rozpoczęciem mistrzostw Europy (kilka lat). W praktyce oznaczało to, iż konsumenci uzyskiwali dostęp do ww. kanałów poprzez wybranie w dekodерze odpowiedniego numeru, a więc w taki sam sposób, w jaki uzyskiwali dostęp do programów gwarantowanych umową. Powyższe potwierdzają zarówno korespondencja kierowana przez konsumentów do Spółki oraz Urzędu, jak również zakres czasowy, w którym obowiązujący charakter miały dokumenty zawierające listy kanałów Cyfrowego Polsatu [por. str. 16 niniejszej decyzji, tj. „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 01.10.2015 r.), „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 21.12.2015 r.), „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 15.01.2016 r.)]. W ww. dokumentach wyliczone zostały dostępne na liście programów Cyfrowego Polsatu kanały, w tym ZDF oraz Das Erste, wraz z wskazaniem ich aktualnej pozycji. Jednocześnie ww. listy nie zawierały oznaczeń pozwalających na uzyskanie informacji w przedmiocie ogólnodostępnego charakteru ww. kanałów.

W ocenie Prezesa Urzędu - z uwagi na długotrwałe uwzględnianie ww. kanałów na liście programów Cyfrowego Polsatu oraz fakt, iż usunięcie ich z ww. listy nie nastąpiło przez 5 pierwszych dni trwania mistrzostw (od 10 czerwca do 16 czerwca) - w dniu 16 czerwca 2016 r. konsumenci mogli trwać zatem w uzasadnionym przekonaniu, że dostęp do programów ZDF oraz Das Erste będzie im udzielany na dotychczasowych zasadach przez dalszy ciąg mistrzostw. Jednocześnie, zdecydowana część konsumentów mogła ponadto nie zdawać sobie nawet sprawy z tego, że dotychczas oglądane - w celu śledzenia Euro 2016 - programy mają charakter ogólnodostępny (a co za tym idzie, możliwe jest ich samodzielne odbieranie przy pomocy dekodera). Sposób wybierania ww. programów na dekodерze nie różnił się od sposobu wybierania programów o charakterze gwarantowanym. W trakcie wyświetlania kanałów FTA znajdujących się na liście programów Cyfrowego Polsatu brak było także oznaczenia, wskazującego na ogólnodostępny charakter ww. programów. Usunięcie kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu było dla konsumentów zaskakujące i niespodziewane, a do konsumentów nie został skierowany komunikat zapowiadający działania, jakie Spółka zamierzała podjąć, co zapewniłoby konsumentom czas na uzyskanie przez konsumentów dostępu do ww. programów w alternatywny sposób.

W tym miejscu nie sposób zgodzić się ze stanowiskiem Spółki, zgodnie z którym „Cyfrowy Polsat S.A. nie <<utrudniał>> komukolwiek dostępu do programów ZDF oraz Das Erste” (por. pismo Spółki z dnia 4 października 2018 r., str. 9, k. 476).

Na podstawie okoliczności przytoczonych w uzasadnieniu faktycznym Prezes Urzędu ustalił bowiem, że praktyka polegająca na usunięciu kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera przy pomocy funkcji automatycznego wyszukiwania stanowiła istotne utrudnienie dla konsumentów w uzyskaniu dostępu do ww. programów.

Choć - z uwagi na ogólnodostępny charakter programów (programy FTA) ponowne uzyskanie ww. dostępu przez konsumentów było co do zasady możliwe poprzez ręczne ich wyszukanie w dekodерze/urządzeniu (z zastrzeżeniem sytuacji, w której konsumenci korzystali z [\*\*\*], a na ręczne wyszukanie programów nie pozwalała funkcjonalność telewizora używanego przez konsumenta) - odbieranie programów ZDF oraz Das Erste wymagało podjęcia przez konsumentów ponadstandardowej, dodatkowej aktywności. W tym miejscu należy zauważyć, iż przeciętny konsument mógł nie posiadać wiedzy w przedmiocie sposobu, w jaki konieczne było skonfigurowanie używanego przez niego sprzętu. Informacja o posiadaniu przez urządzenie funkcji ręcznego wyszukiwania programów nie była zaś wprost wskazana w instrukcji udostępnianego przez Cyfrowy Polsat urządzenia, a konsumenci mogli uzyskać ją poprzez wejście w menu dekodera

i wyszukanie - spośród dostępnych tam opcji - opcji wyszukiwania ręcznego, co mogło stanowić dla nich dodatkowe utrudnienie.

Na skutek braku uprzedniego poinformowania konsumentów o zamiarze usunięcia programów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu konsumenci musieli w pierwszej kolejności ustalić przyczynę ww. zmiany. Ze względu na praktykę opisaną w pkt II niniejszej decyzji było to utrudnione lub niemożliwe w wyniku kontaktu ze Spółką (por. ustalenia dotyczące praktyki nr II). W celu uzyskania informacji o tym, jak wyświetlić programy ZDF oraz Das Erste konsumenci musieli zatem korzystać z innych źródeł informacji, takich jak np. materiały zamieszczone w serwisach internetowych. Kolejną czynnością, jaką musieli wykonać konsumenci - przy założeniu, że sprzęt, z którego korzystali spełniał odpowiednie wymagania - było właściwe skonfigurowanie ustawień dekodera. Wobec powyższego, uzyskanie dostępu przez konsumentów na odmiennych niż dotychczas zasadach było procesem czasochłonnym i wymagającym dodatkowych czynności, a w konsekwencji stanowiło dla konsumentów istotne utrudnienie.

Oceniając charakter praktyki, nie można pominąć szczególnych okoliczności zaistniałych w momencie usunięcia przez Spółkę kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu dostępnych za pomocą funkcji automatycznego wyszukiwania.

W okresie od 10 czerwca do 10 lipca 2016 r. - z uwagi na trwające mistrzostwa - wśród konsumentów istniało bowiem szczególne zainteresowanie niemieckojęzycznymi programami transmitującymi przebieg Euro 2016, tj. Das Erste oraz ZDF.

W ocenie Prezesa Urzędu usunięcie - bez wcześniejszej zapowiedzi - ww. kanałów z listy programów Cyfrowego Polsatu w dniu 16 czerwca, około godziny 14:30, a więc tuż przed rozpoczęciem transmisji meczu Anglia - Walia, nadawanej na kanale ZDF świadczy o tym, iż działanie Spółki miało charakter celowy i zmierzało do zwiększenia zainteresowania ofertą przedsiębiorcy, co wskazuje na umyślność podejmowanych przez Cyfrowy Polsat kroków.

Jak ustalił Prezes Urzędu, Spółka umożliwiała bowiem dostęp do transmisji z wszystkich 51 meczów Euro 2016 na dedykowanych do tego kanałach zamkniętych - Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3. Jednocześnie uzyskanie ww. dostępu było uzależnione od spełnienia przez konsumentów określonych warunków, tj. przedłużenia/zawarcia nowej umowy o świadczenie usługi telewizji satelitarnej lub wykupienia „pakietu IPLA 2016”, co w ocenie Prezesa Urzędu wiązało się z powstaniem dla Spółki korzyści o charakterze ekonomicznym. Za niewiarygodne Prezes Urzędu uznał natomiast stanowisko przedsiębiorcy, który wskazał, iż decydując się na transmisję Euro 2016, Cyfrowy Polsat nie kierował się motywem krótkoterminowych lub średnioterminowych zysków, a intencją dostarczania atrakcyjnego contentu sportowego dla swoich abonentów. W ocenie przedsiębiorcy miało to na celu zwiększenie satysfakcji klientów z oferowanych przez Spółkę usług oraz lojalizację bazy abonenckiej, [\*\*\*].

Zamiarowi zwiększenia satysfakcji klientów przeczą jednakże działania Cyfrowego Polsatu polegające na nieoczekiwanym usunięciu programów ZDF oraz Das Erste z listy programów dostępnych za pomocą automatycznego wyszukiwania, co wywołało niezadowolenie wśród znacznej części abonentów Spółki, jak również udzielanie przez Spółkę nierzetelnych oraz niekompletnych informacji. Wobec powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, opisaną wyżej sytuację należy traktować jako rodzaj „ekonomicznego wymuszenia” ze strony Spółki, mającego na celu skorzystanie z płatnych usług Cyfrowego Polsatu.

Przy ocenie umyślności stosowania praktyki należy uwzględnić także fakt, iż usunięcie kanałów ZDF oraz Das Erste z automatycznej listy programów Cyfrowego Polsatu w taki sposób, że dostęp do ww. programów można było uzyskać za pomocą wyszukiwania

ręcznego było jedynym takim przypadkiem w praktyce Spółki w 2016 r. Z sytuacją tą nie można bowiem utożsamiać usunięcia kanałów [\*\*\*], których nadawanie zostało zaprzestane przez ich nadawców, a w konsekwencji ich odbiór stał się niemożliwy.

Należy ponadto zauważyć, iż praktyka Spółki była kontynuowana przez Cyfrowy Polsat pomimo stanowiska, jakie zajął w tym zakresie Prezes Urzędu (por. str. 3 niniejszej decyzji). Z uwagi na fakt, iż praktyka określona w pkt I niniejszej decyzji polegała na utrudnianiu przez Cyfrowy Polsat dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 - za datę jej rozpoczęcia uznano 16 czerwca 2016 r., tj. dzień, w którym Spółka usunęła ww. kanały z listy programów Cyfrowego Polsat. Za datę zakończenia praktyki Prezes Urzędu przyjął natomiast dzień następujący po ostatnim dniu trwania mistrzostw, tj. 11 lipca 2016 r. Z powyższego wynika zatem, iż utrudnianie dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste w trakcie Euro 2016 miało miejsce przez znaczącą część mistrzostw, tj. przez 25 z 31 dni.

Podsumowując - utrudnianie przez Cyfrowy Polsat w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste, na których transmitowano mistrzostwa Europy w piłce nożnej 2016, poprzez usunięcie przedmiotowych kanałów z listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera przy pomocy funkcji automatycznego wyszukiwania - należy uznać za sprzeczne z wskazanym wyżej dobrym obyczajem. Kwestionowaną przez Prezesa Urzędu praktyką nie jest zatem samo usunięcie kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów dostępnych za pomocą automatycznego wyszukiwania, lecz sposób i okoliczności, w jaki do tego doszło, a więc wprowadzenie przez Cyfrowy Polsat zmian w utrwalonych zasadach dostępu do niemieckojęzycznych kanałów transmitujących przebieg Euro 2016 w trakcie trwających już Mistrzostw Europy w sposób nagły i niezapowiedziany.

### **Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta**

W opisany sposób Cyfrowy Polsat mógł doprowadzać do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Usunięcie z eskpozycji programów ZDF oraz Das Erste mogło bowiem skutkować dla części konsumentów całkowitą utratą dostępu do nich ze względu na brak odpowiedniego sprzętu lub umiejętności jego skonfigurowania. Jak wskazano powyżej, nabycie szczegółowej wiedzy w zakresie sposobu skonfigurowania sprzętu zależało wyłącznie od aktywności konsumenta, a więc np. zapoznania się z doniesieniami medialnymi zamieszczanymi w Internecie oraz posiadania odpowiedniej wiedzy technicznej.

Wobec powyższego zainteresowani śledzeniem przebiegu Euro 2016 konsumenci, którzy nie posiadli ww. wiedzy, mogli podejmować działania mające na celu uzyskanie ww. dostępu na inne sposoby. Konsumenci mogli zatem zawierać dodatkowe umowy z Cyfrowym Polsatem lub innymi przedsiębiorcami, których przedmiotem był dostęp do transmisji Euro 2016, z czym mogła wiązać się konieczność poniesienia kosztów. Jak ustalił Prezes Urzędu, dostęp do Euro 2016 na dedykowanych kanałach Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 w cenie 79 zł wykupiło [\*\*\*] abonentów, z czego [\*\*\*] dokonało tego po 16 czerwca 2016 r.

Wola uzyskania dostępu do programów Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 mogła być ponadto przyczyną zmiany warunków dotychczasowej umowy łączącej konsumenta z Cyfrowym Polsatem (por. str. 7 niniejszej decyzji), co wiązało się z zobowiązaniem się konsumenta do korzystania z usług Spółki na czas określony. Na podstawie przekazanych przez Spółkę wyjaśnień Prezes Urzędu ustalił, że liczba konsumentów, którzy dokonali zmiany warunków umowy umożliwiającej im uzyskanie dostępu do programów Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 bez dodatkowych opłat i którzy dokonali ww. zmian po 16 czerwca 2016 r., stanowiła prawie [\*\*\*] ogólnej liczby abonentów przedłużających umowę na ww. warunkach.



Z uwagi na trwające mistrzostwa ww. decyzje konsumenci podejmowali pod presją czasu. W konsekwencji konsumenci mieli ograniczone możliwości zapoznania się z ofertą przedsiębiorców (umożliwiających dostęp do programów transmitujących Euro 2016 za dodatkową opłatą lub po spełnieniu określonych warunków), w tym Cyfrowego Polsatu, oraz szczegółowego ich porównania. Przykładowo, konsumenci mogli zatem podjąć decyzję o wykupieniu dostępu do kanałów Polsat Sport oraz Polsat Sport 2 w tej samej cenie, jaką musieliby zapłacić, decydując się na zakup ww. usługi jeszcze przed rozpoczęciem Euro 2016. Wykupując ww. usługi, konsumenci mogli m.in. oglądać rozgrywane podczas Euro 2016 mecze na żywo, w polskiej wersji językowej. W przypadku uzyskania dostępu do programów Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 już w trakcie trwania mistrzostw możliwość śledzenia przebiegu Euro 2016 na żywo z polskim komentarzem była natomiast ograniczona do liczby meczów rozgrywanych po dacie aktywacji ww. usług. Poniesione przez konsumentów koszty mogły być wówczas w konsekwencji nieproporcjonalne do otrzymanych przez nich treści. Mając świadomość planowanych przez Cyfrowy Polsat działań jeszcze przed rozpoczęciem mistrzostw, konsumenci natomiast mogliby rozważyć dostępne dla nich opcje i dokonać świadomego i przemyślanego wyboru - m.in. spełnić określone przez Cyfrowy Polsat warunki w celu uzyskania dostępu do kanałów zamkniętych - Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3, co zapewniłoby im możliwość śledzenia całego przebiegu Euro 2016 w polskiej wersji językowej.

Powyższe okoliczności wskazują, że zachowanie Cyfrowego Polsatu polegające na utrudnianiu przez Spółkę dostępu w trakcie trwania Euro 2016 do programów ZDF oraz Das Erste, na których transmitowano Euro 2016, poprzez usunięcie przedmiotowych kanałów z listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera przy pomocy funkcji automatycznego wyszukiwania, podczas gdy konsumenci na podstawie dotychczasowej praktyki Cyfrowego Polsatu mogli mieć przekonanie, iż w trakcie trwania Euro 2016 będą mieć dostęp do kanałów ogólnodostępnych na dotychczasowych zasadach - naruszało dobre obyczaje oraz mogło doprowadzać do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, a w konsekwencji stanowiło naruszenie art. 4 ust. 1 upnpr.

### **Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt II niniejszej decyzji**

Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, iż w odpowiedziach udzielanych przez Cyfrowy Polsat w związku ze zgłoszeniami dotyczącymi utrudniania dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste kierowanymi przez konsumentów Spółka nie przekazywała rzetelnych oraz kompletnych informacji. Ww. zachowanie Cyfrowego Polsatu polegające na niepełnym i nierzetelnym informowaniu konsumentów w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące zmian w dostępności programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Euro 2016 o istocie wprowadzonych przez Cyfrowy Polsat zmian oraz niewskazywaniu na istniejący sposób uzyskania dostępu do ww. kanałów, podczas gdy Cyfrowy Polsat posiadał ww. informacje, co naruszyło art. 4 ust. 1 upnpr.

### **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

Za dobry obyczaj w stosunkach między przedsiębiorcą a konsumentami należy uznać rzetelne rozpatrywanie otrzymywanych zgłoszeń konsumentów oraz udzielenie składającym je konsumentom wszystkich istotnych informacji posiadanych przez przedsiębiorcę, w szczególności w przypadku nieuwzględnienia żądań konsumentów. Formułując odpowiedź na zgłoszenie konsumenta, przedsiębiorca powinien brać pod uwagę brak specjalistycznej wiedzy wśród konsumentów w przedmiocie stosowanych przez przedsiębiorcę technologii oraz zasad funkcjonowania rynku, na jakim ten ostatni działa. Rozpatrując zgłoszenia konsumentów, przedsiębiorca powinien działać w dobrej wierze, co przejawia się m.in. w dążeniu do wyjaśnienia konsumentowi okoliczności sprawy w sposób

dla niego zrozumiały, w szczególności gdy z treści zgłoszenia wynika, że problem zgłaszany przez konsumenta jest dla niego niezrozumiały. Wyjaśnienie to powinno odnosić się do konkretnej sytuacji konsumentów i istotnych znanych przedsiębiorcy faktów mających wpływ na tę sytuację. Przedsiębiorca nie powinien w szczególności pomijać określonych okoliczności czy sugerować, że nie są mu one znane.

Tymczasem w odpowiedziach na pisemne zgłoszenia konsumentów dotyczące dostępności programów ZDF oraz Das Erste Spółka wskazywała jedynie, iż na czas udzielania informacji ww. programy nie są dostępne na liście kanałów dostępnych na dekodernych Cyfrowego Polsatu (EPG) oraz, że programy te nie są częścią oferty Spółki i nie są gwarantowane umową abonencką.

W ww. wyjaśnieniach Spółki brakowało natomiast wskazania, co w praktyce oznaczają zmiany wprowadzone przez Cyfrowy Polsat. Z wysłanych przez konsumentów zgłoszeń w sposób niebudzący wątpliwości wynikało bowiem, iż zachowanie Spółki zostało przez nich odczytane jako „zablokowanie”, „wytęczenie”, czy też „zniknięcie” kanałów ZDF oraz Das Erste i ich „zlikwidowanie” przez Spółkę skutkujące pozbawieniem dostępu do programów ZDF oraz Das Erste. W tej sytuacji uzasadnione było zatem oczekiwanie przeciętnego konsumenta, że w odpowiedzi na zgłoszenie zostanie mu udzielona informacja co do możliwości odbioru ww. kanałów, jeśli taka możliwość istniała. Nieudzielenie przez Cyfrowy Polsat informacji, że usunięcie przez Spółkę programów ZDF oraz Das Erste z ekspozycji nie było równoznaczne z całkowitą utratą dostępu do ww. kanałów oraz informacji o sposobie uzyskania do nich dostępu przy jednoczesnym sugerowaniu, że te kanały są niedostępne mogło wprowadzać konsumentów w błąd i wywoływać u nich przekonanie, że odbiór ww. kanałów nie jest możliwy w ramach zawartej umowy i przy posiadanym sprzęcie. [por. przywoływane wcześniej odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*]: „[\*\*\*]”, załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*]: „[\*\*\*]”, załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 22 czerwca 2016 r., załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r., odpowiedź na zgłoszenie [\*\*\*] z dnia 22 czerwca 2016 r., załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 12 października 2016 r.; str. 7-8 niniejszego pisma].

Należy mieć także na względzie, iż przeciętny konsument mógł nie być świadomy, iż mimo usunięcia przez Cyfrowy Polsat programów ZDF oraz Das Erste z ekspozycji, możliwe było uzyskanie do nich dostępu pod warunkiem spełnienia konkretnych warunków sprzętowych i ręcznego wyszukania ww. programów. W ocenie Prezesa Urzędu w chwili wprowadzenia przez Spółkę zmian przeciętny konsument mógł bowiem w ogóle nie zdawać sobie sprawy z ogólnodostępnego charakteru ww. kanałów, a w konsekwencji możliwości samodzielnego ich wyszukania.

Jak ustalił Prezes Urzędu, informacja o ogólnodostępnym charakterze programów ZDF oraz Das Erste nie była bowiem przekazywana konsumentom ani w treści umowy o świadczenie usługi telewizji satelitarnej, ani w materiałach marketingowych zamieszczanych w ulotkach czy na stronie internetowej Spółki. Trudno zaś wymagać od przeciętnego konsumenta, aby pamiętał on, iż oglądane przez niego kanały - do których dostęp uzyskiwał on przez wiele lat w ten sam, określony sposób, tj. poprzez wybranie odpowiedniego numeru na liście programów Cyfrowego Polsatu - są kanałami FTA.

W ocenie Prezesa Urzędu nie sposób zatem zgodzić się z stanowiskiem Spółki, zgodnie z którym z uwagi na zamieszczenie na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu informacji o tym, czy dany program jest programem FTA: „Nie stanowi więc żadnej trudności nawet dla mniej niż <<przeciętnego konsumenta>> uzyskanie wiedzy, które kanały/programy stanowią przedmiot świadczenia Spółki (a przeto ich udostępnianie jest <<gwarantowane>>), a które kanały/programy nie stanowią przedmiotu świadczenia Spółki,





a jedynie jako status FTA oraz konstrukcja dekodera umożliwiają ich odbiór przez użytkownika dekodera”.

Obowiązek poinformowania konsumentów o ogólnodostępnym charakterze programów ZDF oraz Das Erste w odpowiedziach na zgłoszenia należy uznać za tym bardziej uzasadniony, jeśli pod uwagę weźmie się fakt, iż informacja o istnieniu kanałów FTA była wykorzystywana przez Spółkę w materiałach marketingowych Cyfrowego Polsatu. Jak wskazano powyżej, przykładowe kanały niekodowane były bowiem zamieszczane przez Spółkę w ulotkach oraz na stronie internetowej przedsiębiorcy. Pomimo tego, iż ww. kanały nie wchodziły w skład oferowanego przez Cyfrowy Polsat pakietu telewizyjnego - o czym Spółka informowała konsumenta w dolnej części ww. materiałów - były wliczane przez Spółkę do ogólnej puli kanałów. W konsekwencji - w ocenie Prezesa Urzędu - niezależnie do zawartych w ww. materiałach zastrzeżeń na temat charakteru wymienianych w nich kanałów FTA - ich prezentacja zwiększała atrakcyjność oferty kierowanej do konsumentów.

W oparciu o ww. materiały konsumenci nabywali przekonanie o możliwości uzyskania dostępu do kanałów ogólnodostępnych za pomocą oferowanego przez Cyfrowy Polsat sprzętu. Informacje zamieszczone w ulotkach oraz na stronie internetowej Spółki dawały zatem konsumentom ogólne wyobrażenie na temat rodzaju oferowanych przez Spółkę usług - w tym umożliwianiu dostępu do kanałów FTA. Z uwagi na charakter ww. materiałów przeciętny konsument nie był jednak w stanie zapamiętać pełnej ich treści, tj. np. listy zaprezentowanych przez Spółkę kanałów FTA.

W ocenie Prezesa Urzędu odmienny charakter pełniły natomiast dokumenty zawierające listy kanałów Cyfrowego Polsatu [por. str. 14 niniejszego pisma, tj. „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 01.10.2015 r.), „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 21.12.2015 r.), „Lista kanałów Cyfrowego Polsatu.pdf” (obowiązująca do 15.01.2016 r.)]. Ze względów praktycznych ww. dokumenty mogły być bowiem zachowywane przez konsumentów i wykorzystywane przez nich w trakcie korzystania z usług telewizyjnej świadczonej przez Cyfrowy Polsat.

W ww. dokumentach wyliczone zostały dostępne na liście programów Cyfrowego Polsatu kanały, w tym ZDF oraz Das Erste, wraz z wskazaniem ich aktualnej pozycji. Jednocześnie ww. listy nie zawierały oznaczeń pozwalających na uzyskanie informacji w przedmiocie ogólnodostępnego charakteru ww. kanałów.

W świetle powyższego za niezgodną z dobrym obyczajem - polegającym na rzetelnym rozpatrywaniu otrzymywanych zgłoszeń konsumentów oraz udzieleniu składającym je konsumentom wszystkich istotnych informacji posiadanych przez przedsiębiorcę - należy uznać sytuację, w której Spółka uzależnia przekazywanie danego rodzaju informacji w zależności od tego, czy jej udzielenie będzie dla niej korzystne czy nie.

Wobec powyższego, ograniczając odpowiedzi na zgłoszenia konsumentów do wskazania, iż programy ZDF oraz Das Erste nie stanowiły oferty gwarantowanej umową, Spółka nie udzielała konsumentom rzetelnych oraz kompletnych informacji, a zatem działała w sprzeczności z opisanym powyżej dobrym obyczajem. Udzielanie konsumentom lakonicznych oraz ogólnych odpowiedzi mogło bowiem stwarzać wśród konsumentów przekonanie, zgodnie z którym oglądanie programów ZDF oraz Das Erste za pomocą sprzętu udostępnianego im przez Cyfrowy Polsat nie było możliwe.

Do takiego przekonania mogli dojść zwłaszcza ci konsumenci, którzy podczas rozmów telefonicznych otrzymali od konsultantów Spółki informację o braku wiedzy w przedmiocie przyczyn usunięcia kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu czy też o tym, że ww. utrudnienia były spowodowane działaniem operatorów niemieckich.

Jak wynika z materiału zgromadzonego w toku postępowania ww. przypadki miały jednakże charakter jednostkowy.

Tymczasem ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż - udzielając odpowiedzi na zgłoszenia konsumentów w przedmiocie zmian w dostępie do programów ZDF oraz Das Erste - Spółka posiadała wiedzę w zakresie alternatywnych sposobów uzyskania ww. dostępu, tj. poprzez wyszukanie ręczne (por. str. 9 niniejszej decyzji). Niezależnie od powyższego - w ocenie Prezesa Urzędu - do posiadania informacji dotyczących wprowadzanych przez zmian oraz ich konsekwencji zobowiązywał fakt prowadzenia przez Cyfrowy Polsat działalności o charakterze profesjonalnym.

Powyższa praktyka w sposób jednoznaczny wskazuje zatem na naruszenie przez Spółkę dobrego obyczaju, zgodnie z którym przedsiębiorca powinien przekazać konsumentowi - istotne dla niego - informacje w sposób zgodny z prawdą, rzetelny i kompletny.

Analogicznie do pierwszej ze stwierdzonych decyzją praktyk również niniejszą praktykę należy uznać za zaniechaną. Z materiału dowodowego wynika, iż praktyka polegająca na niepełnym i nierzetelnym informowaniu konsumentów w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące zmian w dostępności programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 o istocie wprowadzonych przez Cyfrowy Polsat zmian oraz niewskazywaniu na istniejący sposób uzyskania dostępu do ww. kanałów została rozpoczęta przez Spółkę w dniu 16 czerwca 2016 r. Udzielanie niekompletnych i nierzetelnych odpowiedzi na zgłoszenia konsumentów było kontynuowane także po zakończeniu Euro 2016, tj. po 10 lipca 2016 r. Jak ustalił Prezes Urzędu, ostatnia odpowiedź na przekazywane przez konsumentów zgłoszeniami i oświadczeniami o wypowiedzeniu umowy, dotyczącymi usunięcia kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu, została udzielona przez Spółkę pismem z dnia 12 października 2016 r.

W tym miejscu należy jednakże zauważyć, iż - z uwagi na koniec Euro 2016 - treść odpowiedzi udzielanych przez Cyfrowy Polsat po ww. dacie nie miała wpływu na możliwość oglądania przez konsumentów na żywo mistrzostw na kanałach ZDF oraz Das Erste. W związku z powyższym i mając na uwadze ramy niniejszego postępowania określone przedstawionym przedsiębiorcy zarzutem, Prezes Urzędu przyjął, że praktyka, o której mowa w pkt II Postanowienia, została zaniechana przez przedsiębiorcę w dniu 11 lipca 2016 r.

Stwierdzenie zaniechania kwestionowanej przez Prezesa Urzędu praktyki w tej dacie nie oznacza jednakże uznania sposobu udzielania przez Spółkę odpowiedzi na zgłoszenia konsumentów dotyczące dostępności programów ZDF oraz Das Erste za prawidłowy. Z materiałów przekazanych przez Spółkę wynika bowiem, iż po ww. dacie odpowiedzi Spółki pozostawały w dalszym ciągu niekompletne, a Spółka nie przekazywała w nich istotnych - z punktu widzenia konsumentów - informacji. Z uwagi na fakt, iż przedmiotem niniejszego postępowania jest zachowanie przedsiębiorcy w trakcie Euro 2016 powyższe kwestie pozostają jednak poza przedmiotem postępowania. Choć działania Spółki po 10 lipca 2016 r. należy ocenić zatem jako nieprawidłowe, w ocenie Prezesa Urzędu, zaniechanie stosowania praktyki, o której mowa w pkt II Postanowienia nastąpiło w dniu 11 lipca 2016 r.

### **Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta**

W opisany sposób Cyfrowy Polsat mogła doprowadzać do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Otrzymanie wiadomości, iż kanały ZDF oraz Das Erste nie są dostępne na liście kanałów dostępnych na



dekoderach Cyfrowego Polsatu oraz brak informacji co do możliwości uzyskania dostępu do ww. programów przy pomocy ręcznego ich wyszukania mógł przyczynić się bowiem do mylnego przekonania o braku możliwości uzyskania dostępu do ww. kanałów za pomocą udostępnionego przez Cyfrowy Polsat sprzętu, a w konsekwencji do podejmowania przez konsumentów decyzji w celu otrzymania dostępu do ww. kanałów w inny sposób, w szczególności poprzez wykupienie usług oferowanych przez Cyfrowy Polsat czy przedłużenie umowy ze Spółką, co zostało omówione powyżej (por. 28-29 str. niniejszej decyzji).

Mając zaufanie do dostawcy usług telewizji satelitarnej, konsumenci mogli nie podejmować dalszych czynności w celu ustalenia przyczyny usunięcia kanałów ZDF oraz Das Erste z listy automatycznego wyszukiwania programów Cyfrowego Polsatu, a w konsekwencji być przekonani, iż jedynym sposobem na śledzenie wszystkich meczów Euro 2016 było wykupienie płatnego dostępu od jednego z przedsiębiorców oferujących ww. usługi, w tym od Cyfrowego Polsatu.

Jak zostało wskazane we fragmencie dotyczącym praktyki, o której mowa w pkt I Postanowienia - z uwagi na trwające mistrzostwa - podjęcie decyzji w powyższym zakresie było zaś obciążone znaczną presją czasu, co mogło powodować podjęcie przez konsumenta niekorzystnej finansowo decyzji.

Powyższe okoliczności wskazują, że zachowanie Cyfrowego Polsatu polegające na niepełnym i nierzetelnym informowaniu konsumentów w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące zmian w dostępności programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Euro 2016 o istocie wprowadzonych przez Cyfrowy Polsat zmian oraz niewskazywaniu na istniejący sposób uzyskania dostępu do ww. kanałów, podczas gdy Cyfrowy Polsat posiadał ww. informacje - naruszało dobre obyczaje oraz mogło doprowadzać do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, a w konsekwencji stanowiło naruszenie art. 4 ust. 1 upnpr.

### **3. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów**

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

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

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



W niniejszej sprawie działania Spółki nie dotyczyły interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów.

Działania te mogły godzić w interes nieokreślonego kręgu konsumentów będących abonentami Cyfrowego Polsatu w okresie trwania Euro 2016. Osobami zainteresowanymi śledzeniem transmisji Euro 2016 mogli być bowiem wszyscy konsumenci, będący abonentami Spółki w czasie trwania mistrzostw. Odbywające się co cztery lata mistrzostwa Europy w piłce nożnej - z uwagi na ich rozmiar oraz popularność - cieszą się bowiem dużym zainteresowaniem wszystkich konsumentów - bez względu na ich płeć czy wiek.

Opisane zachowania Spółki mogły zatem godzić w zbiorowe interesy konsumentów ze względu na możliwość dotknięcia każdego z ww. szerokiej grupy abonentów. Utrudnianie konsumentom dostępu do programów ZDF oraz Das Erste, na których transmitowane były Euro 2016 oraz niepełne i nierzetelne informowanie konsumentów w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące dostępności ww. programów mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów o charakterze zarówno ekonomicznym, jak i pozaekonomicznym.

Wskutek obu praktyk konsumenci mogli bowiem ponieść koszty związane z wykupieniem dostępu do transmisji Euro 2016, o czym może świadczyć liczba konsumentów, którzy uzyskali ww. dostęp po 16 czerwca 2016 r. lub też z wymianą sprzętu na umożliwiającą uzyskanie dostępu do kanałów niekodowanych w przypadku, gdy dekodery będący w ich posiadaniu nie spełniał ww. wymagań (przy założeniu, że z innego źródła niż odpowiedź na reklamację powzięli informację o tym, że odbiór ww. kanałów jest możliwy przy pomocy ręcznego ich wyszukania dostępnego w określonych modelach dekoderek). Ponadto, w przypadku podjęcia decyzji o wykupieniu dostępu do przebiegu Euro 2016 konsumenci mogli ponieść niewspółmiernie wysokie koszty. Aby wykupić ww. dostęp konsumenci musieli bowiem uiścić kwotę, w tej samej wysokości, jaką byłiby zobowiązani zapłacić, korzystając z ww. opcji przed rozpoczęciem Euro 2016. Dodatkowo, z uwagi na upływający czas konsumenci mieli ograniczone możliwości porównania ofert poszczególnych przedsiębiorców umożliwiających uzyskanie dostępu do śledzenia meczów Euro 2016 w nieograniczonym dostępie.

Z drugiej strony działania Spółki mogły godzić w pozaekonomiczny interes abonentów Cyfrowego Polsatu, którzy byli zainteresowani śledzeniem przebiegu Euro 2016.

Na skutek działań Spółki znaczna część konsumentów, będących abonentami Cyfrowego Polsatu oraz zainteresowanych przebiegiem Euro 2016, mogła zostać pozbawiona dostępu do meczów wyświetlanych przez Cyfrowy Polsat jedynie na kanałach zamkniętych, takich jak Polsat Sport 2 czy Polsat Sport 3.

W okresie od 16 czerwca włącznie do końca mistrzostw, tj. do 10 lipca 2016 r. na antenie programów ZDF oraz Das Erste miała bowiem odbyć się transmisja 11 meczów, którego przebiegu konsumenci nie mogli śledzić, oglądając programy takie jak Polsat czy TVP.

Utrudnienia w dostępie do programów ZDF oraz Das Erste zostały wprowadzone przez Spółkę w dniu 16 czerwca, około godziny 14:30, tj. na pół godziny przed rozpoczęciem meczu rozgrywanego pomiędzy Anglią a Walią. Ww. działanie Spółki mogło skutkować brakiem możliwości niezakłóconego śledzenia przebiegu ww. meczu przez konsumentów. Tak krótki czas należy bowiem uznać za niewystarczający do uzyskania przez przeciętnego konsumenta wiedzy w zakresie przyczyny usunięcia ww. kanałów z listy programów Cyfrowego Polsatu oraz sposobu uzyskania alternatywnego dostępu do nadawanej na antenie ZDF transmisji meczu (praktyka, o której mowa w praktyce nr I niniejszej decyzji). W tym miejscu należy podkreślić specyfikę ww. mistrzostw, których istotą jest śledzenie ich na żywo.

Możliwości śledzenia dalszego przebiegu Euro 2016 mogli być ponadto pozbawieni ci z konsumentów, którzy uzyskali mylne przekonanie o braku możliwości oglądania programów ZDF oraz Das Erste na podstawie udzielanych przez Cyfrowy Polsat wyjaśnień (praktyka, o której mowa w praktyce nr II niniejszej decyzji). Praktyka Spółki mogła przyczynić się również do straty przez konsumentów czasu. Chęć uzyskania dostępu do ww. treści w sposób alternatywny wymagała bowiem od nich zaangażowania. Jak zostało wskazane powyżej, podjęcie działań mających na celu ustalenie przyczyny usunięcia kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu oraz przywrócenie do nich dostępu w inny sposób wymagało podjęcia przez konsumentów szeregu czynności (praktyka, o której mowa w pkt I niniejszej decyzji).

Ponadto w ocenie Prezesa Urzędu niepełne i nierzetelne informowanie konsumentach w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące dostępności programów ZDF oraz Das Erste mogło przyczynić się do utraty zaufania konsumentów do przedsiębiorców działających na rynku telekomunikacyjnym. W kierowanych do Spółki zgłoszeniach konsumenci zwracali bowiem szczególną uwagę na nieetyczny charakter działań podejmowanych przez Cyfrowy Polsat oraz wskazywali na brak chęci dalszej współpracy z przedsiębiorcą (praktyka, o której mowa w zarzucie nr II postanowienia z dnia 14 czerwca 2018 r.). O powyższym świadczy treść jednego z przekazanych Spółce zgłoszeń konsumentów (por. [\*\*\*] z dnia 19 lipca 2016 r., załącznik do pkt 8c pisma Spółki z dnia 4 października 2018 r., k.518, str. 19 niniejszego pisma). Ze względu na opisane okoliczności działania, o których mowa w pkt I i II niniejszej decyzji godziły w zbiorowe interesy konsumentów.

Podsumowując, z uwagi na sprzeczność z prawem działań Cyfrowego Polsatu w postaci naruszenia przez Spółkę art. 4 upnpr oraz spełnienie przesłanki godzenia w zbiorowe interesy konsumentów praktyki - polegające na utrudnianiu przez Spółkę dostępu w trakcie trwania Euro 2016 do programów ZDF oraz Das Erste, na których transmitowano Euro 2016, poprzez usunięcie przedmiotowych kanałów z listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera przy pomocy funkcji automatycznego wyszukiwania, podczas gdy konsumenci na podstawie dotychczasowej praktyki Cyfrowego Polsatu mogli mieć przekonanie, iż w trakcie trwania Euro 2016 będą mieć dostęp do kanałów ogólnodostępnych na dotychczasowych zasadach (por. praktyka, o której mowa w pkt I niniejszej decyzji) oraz na niepełnym i nierzetelnym informowaniu konsumentów w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące zmian w dostępności programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Euro 2016 o istocie wprowadzonych przez Cyfrowy Polsat zmian oraz niewskazywaniu na istniejący sposób uzyskania dostępu do ww. kanałów, podczas gdy Cyfrowy Polsat posiadał ww. informacje (por. praktyka, o której mowa w pkt II niniejszej decyzji) - należy uznać za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 uokik.

### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji**

W pkt I rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Działanie to polegało na utrudnianiu w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 przez Cyfrowy Polsat dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste, na których transmitowano Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej 2016, poprzez usunięcie przedmiotowych kanałów z listy programów dostępnych za pośrednictwem dekodera przy pomocy funkcji automatycznego wyszukiwania, podczas gdy konsumenci na podstawie dotychczasowej praktyki Cyfrowego Polsatu mogli mieć przekonanie, iż w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 będą mieć dostęp do kanałów ogólnodostępnych na dotychczasowych zasadach. Jak wynika z powyższego, zakwestionowana przez Prezesa Urzędu praktyka miała miejsce na etapie realizacji przez Cyfrowy Polsat umów zawartych z konsumentami.

Zdaniem Prezesa Urzędu wagę praktyki należy określić jako znaczną.

Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że działanie Spółki polegające na utrudnianiu dostępu do niemieckojęzycznych programów, na których odbywała się transmisja meczów Euro 2016 miało istotny wpływ na sposób korzystania przez konsumentów z usług telewizji satelitarnej Cyfrowego Polsatu, stanowiącej jedną z głównych usług świadczonych przez Spółkę. Z uwagi na duże zainteresowanie przebiegiem mistrzostw wśród konsumentów praktyka Spółki dotyczyła szerokiego kręgu abonentów Spółki. W tym miejscu należy zauważyć, iż z uwagi na specyfikę imprez sportowych, takich jak Euro 2016, to właśnie usługa telewizji - zapewniająca konsumentom możliwość śledzenia mistrzostw na żywo - jest dla konsumentów szczególnie atrakcyjna.

Oceniając wagę praktyki, Prezes Urzędu uwzględnił skutki, jakie mogła wywoływać ona wobec konsumentów. Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu mogły one polegać na pozbawieniu konsumentów dostępu do przebiegu poszczególnych rozgrywek Euro 2016 oraz na ponoszeniu przez nich dodatkowych kosztów w celu uzyskania ww. dostępu. Należy ponadto zauważyć, iż ww. praktyka Spółki mogła przyczynić się także do podjęcia przez konsumentów dodatkowej, ponadstandardowej aktywności, a w konsekwencji utraty ich czasu.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki. Z uwagi na fakt, iż praktyka określona w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji polegała na utrudnianiu przez Cyfrowy Polsat dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 - za datę jej rozpoczęcia uznano 16 czerwca 2016 r., tj. dzień, w którym Spółka usunęła ww. kanały z listy programów Cyfrowego Polsat. Za datę zakończenia praktyki Prezes Urzędu przyjął natomiast dzień następujący po ostatnim dniu trwania mistrzostw, tj. 11 lipca 2016 r. Z powyższego wynika zatem, iż utrudnianie dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste w trakcie Euro 2016 miało miejsce przez znaczącą część mistrzostw, tj. przez 25 z 31 dni (por. str. 7 oraz 30 niniejszej decyzji).

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie **0,5 %** obrotu Spółki w 2018 r., tj. **11 804 772 zł** po zaokrągleniu.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Na podstawie zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego za okoliczności obciążające Prezes Urzędu uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia i jego skutków oraz umyślny charakter działań podejmowanych przez przedsiębiorcę.

Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, praktyka Spółki objęła swoim zasięgiem konsumentów korzystających z usług Spółki na terytorium całego kraju, a sama Spółka jest jednym z największych dostawców telewizji satelitarnej. W konsekwencji stosowane przez Cyfrowy Polsat praktyki mogły wywrzeć wpływ na sytuację wielu konsumentów.

Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o **20%**.

Zebrane dowody wskazują ponadto, iż Spółka dokonała zarzucanych jej praktyk w sposób umyślny. O powyższym świadczy, iż zmiany w zasadach uzyskiwania dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste zostały wprowadzone - bez uprzedniego zawiadomienia - 16 czerwca 2016 r., ok. godz. 14:30, tj. na chwilę przed rozpoczęciem transmisji meczu pomiędzy Anglią a Walią. Podjęte w ww. dniu działania były kontynuowane przez Spółkę przez pozostałą część mistrzostw. Mimo znacznej liczby zgłoszeń konsumentów Spółka nie podjęła jakichkolwiek działań mających na celu zaniechanie ww. praktyki, takich jak np. przywrócenie programów ZDF oraz Das Erste na listę kanałów Cyfrowego Polsatu (lub poinformowania konsumentów o tym, na czym polegają



wprowadzone przez Spółkę zmiany, co związane jest z drugą z kwestionowanych w postępowaniu praktyk). Dodatkowo należy zwrócić uwagę na fakt, iż w roku 2016 usunięcie kanałów ZDF oraz Das Erste z listy programów Cyfrowego Polsatu z powodów innych niż wycofanie kanału przez nadawcę (tj. w sytuacji, gdy dostępne jest ich ręczne wyszukanie) było jedynym takim przypadkiem (por. str. 21 decyzji).

Należy ponadto nadmienić, iż w piśmie z dnia 20 czerwca 2016 r., doręczonym Spółce tego samego dnia, Prezes Urzędu wskazał, iż podejmowane przez Spółkę działania polegające na utrudnianiu dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste mogą stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić naruszenie prawa. Na ww. wystąpienie Prezesa Urzędu Spółka udzieliła odpowiedzi w piśmie z dnia 27 czerwca 2016 r. Wystąpienie nie wpłynęło jednak na zmianę praktyki Spółki.

W związku z powyższym kwotę bazową należało zwiększyć o **50%**.

Prezes Urzędu nie dopatrył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. W ocenie Prezesa Urzędu fakt zaniechania stosowania praktyki, o której mowa w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, przed wszczęciem postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie stanowi okoliczności łagodzącej w sprawie, jako że data zakończenia stosowania praktyki wynika z jej istoty, tj. faktu zakończenia mistrzostw Euro 2016. Ww. zaniechanie nie wynikało zatem z podjętych przez Spółkę w tym zakresie kroków, a ww. praktyka trwała do końca mistrzostw - pomimo licznych zgłoszeń konsumentów oraz wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 20 czerwca 2019 r.

Wobec powyższego kwotę bazową należało zwiększyć łącznie o **70%**.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **20 068 112 zł po zaokrągleniu**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie po zaokrągleniu stanowi **0,85 %** obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli po zaokrągleniu **8,5 %** kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokik o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym miejscu szczególną uwagę warto zwrócić na funkcję prewencyjną wymierzonej przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej. Jak bowiem wynika z orzecznictwa sądowego: „Należy poza tym mieć na uwadze, że kara wymierzana za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów winna być realnie dolegliwa dla przedsiębiorcy, by osiągnęła zamierzony przez ustawodawcę cel.”<sup>16</sup> Wobec powyższego, wymierzenie kary w podanej wyżej wysokości należy uznać za uzasadnione. Nałożenie kary w ww. wysokości przyczyni się bowiem do zachowania należytych standardów przez przedsiębiorców działających na rynku usług telekomunikacyjnych, a w konsekwencji sprawi, iż konsumenci będą mogli poczuć się na nim bezpieczniejsi.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt II rozstrzygnięcia decyzji**

<sup>16</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie - V Wydział Cywilny z dnia 15 lutego 2013 r., sygn. VI ACa 1113/12, Legalis, nr 776792.



W pkt II rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Działanie to polegało na niepełnym i nierzetelnym informowaniu konsumentów w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące zmian w dostępności programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 o istocie wprowadzonych przez Cyfrowy Polsat zmian oraz niewskazywaniu na istniejący sposób uzyskania dostępu do ww. kanałów, podczas gdy Cyfrowy Polsat posiadał ww. informacje. Wobec powyższego, analogicznie do pierwszego zarzutu Postanowienia - wymierzając karę - Prezes Urzędu uwzględnił, iż zakwestionowana praktyka miała miejsce na etapie realizacji przez Cyfrowy Polsat umów zawartych z konsumentami.

W ocenie Prezesa Urzędu materiał dowodowy zebrany w postępowaniu przemawia za znacznym stopniem naruszenia.

O znacznym stopniu naruszenia świadczy m.in. liczba skierowanych do Spółki zgłoszeń konsumentów ([\*\*\*] zgłoszenia), a w konsekwencji udzielonych przez Spółkę odpowiedzi. W tym miejscu należy zauważyć, iż krąg konsumentów objętych skutkami niniejszej praktyki był węższy w porównaniu do praktyki, o której mowa w pkt I decyzji, co zostało uwzględnione przy wymierzaniu kary. Praktyka polegająca na nierzetelnym i niekompletnym informowaniu konsumentów o istocie wprowadzonych przez Cyfrowy Polsat zmian oraz niewskazywaniu na istniejący sposób uzyskania dostępu do ww. kanałów oddziaływała bowiem na tych z abonentów Cyfrowego Polsatu, którzy dokonali zgłoszenia w przedmiocie utrudnień w dostępie do programów Das Erste oraz ZDF. Niezależnie od powyższego konsumenci dotknięci praktyką Spółki w dalszym ciągu stanowili jednakże szeroki krąg konsumentów, będących abonentami Cyfrowego Polsatu. Dodatkowo Prezes Urzędu uwzględnił fakt, iż potencjalnie każdy abonent mógł złożyć zgłoszenie i otrzymać nierzetelną i niekompletną odpowiedź.

Działanie Spółki mogło mieć istotny wpływ na stopień świadomości konsumentów w zakresie możliwości uzyskania dostępu do kanałów ZDF oraz Das Erste, uniemożliwiając części z nich śledzenie przebiegu Euro 2016. Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu skutki praktyki mogły polegać na pozbawieniu konsumentów dostępu do przebiegu poszczególnych rozgrywek Euro 2016 oraz na ponoszeniu przez nich dodatkowych kosztów w celu uzyskania ww. dostępu.

Analogicznie do pierwszej ze stwierdzonych decyzją praktyk przy wymiarze kary Prezes Urzędu uwzględnił okres trwania praktyki. Z materiału dowodowego wynika, iż praktyka polegająca na niepełnym i nierzetelnym informowaniu konsumentów w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące zmian w dostępności programów ZDF oraz Das Erste w trakcie trwania Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2016 o istocie wprowadzonych przez Cyfrowy Polsat zmian oraz niewskazywaniu na istniejący sposób uzyskania dostępu do ww. kanałów została rozpoczęta przez Spółkę w dniu 16 czerwca 2016 r. Mając na uwadze ramy niniejszego postępowania określone przedstawionym przedsiębiorcy zarzutem, Prezes Urzędu przyjął, że praktyka, o której mowa w pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, została zaniechana przez przedsiębiorcę w dniu 11 lipca 2016 r. (por. str. 7, 34 oraz 38 niniejszej decyzji).

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie **0,37%** obrotu Spółki w 2018 r., tj. **8 735 531 zł** po zaokrągleniu.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.



Na podstawie zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego za okoliczności obciążające Prezesa Urzędu uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia i jego skutków, umyślny charakter działań podejmowanych przez przedsiębiorcę.

Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, praktyka Spółki objęła swoim zasięgiem konsumentów korzystających z usług Spółki na terytorium całego kraju, a sama Spółka jest jednym z największych dostawców telewizji satelitarnej. W konsekwencji stosowane przez Cyfrowy Polsat praktyki mogły wywrzeć wpływ na sytuację wielu konsumentów.

Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o **20%**.

Zebrane dowody wskazują na fakt, iż Spółka dokonała zarzucanych jej praktyk w sposób umyślny. Jak wynika z materiału dowodowego zebranego w sprawie w większości odpowiedzi udzielanych na zgłoszenia konsumentów, Spółka nie przekazywała informacji, takich jak fakt zaliczania programów ZDF oraz Das Erste do kanałów FTA oraz możliwości uzyskania do nich dostępu. Tymczasem z informacji przekazanych w wyjaśnieniach Spółki oraz z przebiegu części rozmów telefonicznych dotyczących dostępności kanałów ZDF oraz Das Erste wynika, iż ww. informacje były Spółce znane. Podanie ich do wiadomości konsumentów byłoby jednak dla Spółki nieopłacalne, gdyż uzyskawszy dostęp do ww. programów, konsumenci mogliby nie być zainteresowani skorzystaniem z usług Cyfrowego Polsatu umożliwiającą oglądanie kanałów zamkniętych Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3. O umyślności działania przedsiębiorcy mogą świadczyć ponadto niektóre z nagrań rozmów, stanowiących zgłoszenia konsumentów w przedmiocie utrudniania przez Cyfrowy Polsat dostępu do programów ZDF oraz Das Erste, w których konsumentom zostały przekazane niezgodne z prawdą informacje, co należy traktować w kategoriach działania wprowadzającego w błąd.

W związku z powyższym kwotę bazową należało zwiększyć o **50%**.

Prezes Urzędu nie dopatrywał się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. W ocenie Prezesa Urzędu fakt zaniechania stosowania praktyki, o której mowa w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, przed wszczęciem postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie stanowi okoliczności łagodzącej w sprawie, jako że data zakończenia stosowania praktyki wynika z jej istoty, tj. faktu zakończenia mistrzostw Euro 2016. Ww. zaniechanie nie wynikało zatem z podjętych przez Spółkę w tym zakresie kroków, a ww. praktyka trwała do końca mistrzostw - pomimo licznych zgłoszeń konsumentów oraz wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 20 czerwca 2019 r.

Ww. okoliczności stanowią podstawę do zwiększenia kwoty bazowej o łącznie **70%**.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt II rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **14 850 403 zł** po zaokrągleniu. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik i jednocześnie po zaokrągleniu stanowi **0,63 %** obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli po zaokrągleniu **6,3 %** kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokik o ochronie konkurencji i konsumentów. Podobnie jak w przypadku praktyki, o której mowa w pkt I niniejszej decyzji warto podkreślić prewencyjną funkcję nałożonej przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej, co może uchronić konsumentów od stosowania przez przedsiębiorcę podobnych praktyk w przyszłości oraz



zwiększyć zaufanie konsumentów do podmiotów działających na rynku usług telekomunikacyjnych.

### **Koszty postępowania (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)**

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 uokik, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, 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.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I i II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów uokik o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. 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 **80 zł** po zaokrągleniu.

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.

### **Środki usunięcia trwających skutków praktyki (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 uokik w decyzji, o której mowa w art. 26 ust. 2 uokik, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji oraz nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy. Ww. środki powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 uokik, w pkt V rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Cyfrowy Polsat obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez złożenie stosownego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji, na koszt Spółki, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa Urzędu zobowiązanie do złożenia przez przedsiębiorcę stosownego oświadczenia wraz z odestaniem do treści wersji jawnej decyzji Prezesa Urzędu zawartej



na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) zmierza do przekazania szerokiemu kręgowi odbiorców-konsumentów - informacji o działaniach Cyfrowego Polsatu uznanych za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek ten spełnia funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Będzie on bowiem stanowić wyraźną informację dla konsumentów i przedsiębiorców o niedopuszczalności podejmowania działań sprzecznych z wskazanymi powyżej dobrymi obyczajami. Poprzez złożenie przez Cyfrowy Polsat stosownego oświadczenia podkreślony zostanie ponadto obowiązek rzetelnego rozpatrywania zgłoszeń kierowanych przez konsumentów oraz udzielania im istotnych w danej sprawie informacji.

## Pouczenie

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, karę pieniężną 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.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 1460 ze zm., dalej jako „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie **miesiąca** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2019 r., poz. 785 ze zm., dalej jako: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV 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 479<sup>32</sup> § 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 doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 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.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.



Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Otrzymują :

1. [\*\*\*]
2. a/a

Prezes  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Marek Niechciał