



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Kraków, 31 marca 2023 r.

RKR.610.3.2021.SJ

DECYZJA Nr RKR-1/2023

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegających na:

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

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

po zobowiązaniu się przez **Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie** (dalej także: „**Cyfrowy Polsat**”, „**Spółka**”) do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków ww. naruszeń Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Cyfrowy Polsat S.A z siedzibą w Warszawie** obowiązek wykonania ww. zobowiązania do:

A. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za usługi **Ochrona Internetu** lub/i **Serwis IPLA 3 z 3** (wymienione usługi dodatkowe będą dalej określane zbiorczo jako „usługi dodatkowe” lub osobno jako „usługa dodatkowa”), które łącznie spełniają poniższe warunki:

i. wpłynęły do Spółki w okresie:

- od daty rozpoczęcia oferowania ww. usług, tj. 1 maja 2015 r. w zakresie **Serwisu IPLA 3 z 3**, a 29 stycznia 2018 r. w przypadku **Ochrony Internetu** oraz

- do 24 miesięcy od daty zawarcia umowy obejmującej daną usługę dodatkową

oraz

ii. zostały rozpatrzone przez Spółkę w całości negatywnie lub częściowo pozytywnie do dnia wydania niniejszej decyzji

w następujący sposób:

A.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji pozostają abonentami Cyfrowego Polsatu:

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

oraz w zależności od poniżej wskazanych opcji, tj.:

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

albo

c. w przypadku konsumentów korzystających z innych usług Spółki, tj. telewizji, Cyfrowy Polsat dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu koszt poprzez skorygowanie faktur konsumenta wystawionych za usługi dostępu do Internetu o wartość przyznanego zwrotu. Środki odpowiadające wartości korekty pomniejszą bieżące saldo płatności z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy o świadczenie usługi telewizji na koncie konsumenta lub odpowiednia część kwoty zwrotu zostanie zaliczona na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów, z zastrzeżeniem wynikającym z następnego zdania. W przypadku, gdy kwota zwrotu przewyższy bieżące saldo płatności na koncie konsumenta, nadwyżka wygeneruje nadpłatę na koncie konsumenta, która będzie umożliwiała pomniejszenie pieniężnych zobowiązań uprawnionego konsumenta względem Spółki z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy o świadczenie usługi telewizji w kolejnych miesiącach rozliczeniowych

albo

d. w przypadku, gdy w treści reklamacji konsument zażądał bezpośredniego zwrotu środków Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta. Jeśli konsument w wyznaczonym terminie nie przekaze Cyfrowemu Polsatowi numeru rachunku bankowego, to Spółka dokona na rzecz konsumenta zwrotu należnych mu opłat w sposób opisany:

- w punkcie I.A.1. lit. b. powyżej (konsument korzystający aktualnie z usługi dostępu do Internetu) albo

- w punkcie I.A. lit. c. powyżej (konsument, na rzecz którego Cyfrowy Polsat świadczy obecnie wyłącznie inną usługę, tj. telewizji).

Konsument o takim rozwiązaniu zostanie poinformowany wraz z ww. wezwaniem,

A.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie pozostają abonentami Cyfrowego Polsatu:



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

oraz

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

w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

B. przyznania przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez abonenta opłaty za daną usługę dodatkową (*Ochrona Internetu* lub/i *Serwis IPLA 3 z 3*), wynikającej z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur albo pierwszych trzech faktur wystawionych przez Cyfrowy Polsat za korzystanie z danej usługi dodatkowej, w zależności od momentu rezygnacji z danej usługi dodatkowej, konsumentom, którzy:

i. zawarli umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu wraz z usługą dodatkową (wskazana umowa dalej będzie określana także jako „umowa”):

- *Serwis IPLA 3 z 3* pomiędzy 1 maja 2015 r. a 1 września 2021 r. lub/i

- *Ochrona Internetu* pomiędzy 29 stycznia 2018 r. a 5 listopada 2021 r.,

oraz

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

oraz

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

w następujący sposób:

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

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat

oraz w zależności od poniżej wskazanych opcji, tj.:

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

albo

c. w przypadku konsumentów korzystających z innych usług Spółki, tj. telewizji, Cyfrowy Polsat dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu opłat poprzez skorygowanie



faktur konsumenta wystawionych za usługi dostępu do Internetu o wartość przyznanego przysporzenia. Środki odpowiadające wartości korekty pomniejszą bieżące saldo płatności z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy o świadczenie usługi telewizji na koncie konsumenta lub odpowiednia część kwoty zwrotu zostanie zaliczona na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów, z zastrzeżeniem wynikającym z następnego zdania. W przypadku, gdy kwota zwrotu przewyższy bieżące saldo płatności na koncie konsumenta, nadwyżka wygeneruje nadpłatę na koncie konsumenta, która będzie umożliwiała pomniejszenie pieniężnych zobowiązań uprawnionego konsumenta względem Spółki z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy o świadczenie usługi telewizji w kolejnych miesiącach rozliczeniowych,

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

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat

oraz

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

oraz

c. Spółka konsumentom, którzy zgłoszą się do niej, podając swoje dane, w tym dane o numerze rachunku bankowego, wystawi faktury korygujące w zakresie naliczonych opłat za daną usługę dodatkową

w następujących terminach:

- w zakresie punktu I.B.1. lit. a. powyżej do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

- w zakresie punktu I.B.2. lit. a. i b. powyżej do 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

C. wykonania obowiązków, o których mowa w punktach I.A. i I.B. powyżej, w następujący sposób:

C.1. Spółka przekaże informację o:

a. ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej, o czym mowa w punkcie I.A.1. lit. a - c. powyżej

b. ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej oraz konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego, o czym mowa w punktach I.A.1. lit. a. i d. oraz I.A.2. lit. a. i b.

zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta [na adres e-mail, a w przypadku jego braku lub niemożliwości doręczenia wiadomości e-mail - poprzez próbę kontaktu telefonicznego (na posiadany przez Spółkę numer telefonu), a w razie braku skutecznego kontaktu telefonicznego i mailowego - listem zwykłym na posiadany przez Cyfrowy Polsat adres konsumenta]. Rozmowa telefoniczna zostanie zarejestrowana przez Spółkę,



C.2. Spółka przekaze informację o przyznaniu zwrotu opłat (przysporzeniu), o którym mowa w punkcie:

a. I.B.1. lit. a. - c. powyżej zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta na adres e-mail, a w razie jego braku lub niemożności doręczenia wiadomości e-mail - poprzez zamieszczenie:

i. informacji w opisie na fakturze, która zostanie pomniejszona o upust, o którym mowa w punkcie **I.B.1. lit. b. powyżej**. Taka opcja dotyczy tylko konsumentów, którzy pozostają abonentami Cyfrowego Polsatu i korzystają z usługi dostępu do Internetu,

ii. informacji w serwisie iPolsatBox oraz oznaczenie w nim ww. zwrotu jako wolne środki. Taka opcja dotyczy tylko konsumentów, którzy pozostają abonentami Spółki i korzystają z innych usług Cyfrowego Polsatu, tj. telewizji. Takim osobom Spółka nie świadczy już usługi dostępu do Internetu,

b. I.B.2. lit. a. i b. zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta na adres e-mail, a w razie jego braku lub niemożności doręczenia wiadomości e-mail - poprzez wysłanie SMS-a na posiadany przez Spółkę numer kontaktowy konsumenta (jako nadawca SMS-a zostanie wskazany Cyfrowy Polsat),

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

a. w indywidualnej informacji, o której mowa w **punktach I.C.1. lit. b. oraz I.C.2. lit. b. powyżej**, przy czym będzie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Spółkę poprzez dodanie co najmniej 45 dni od dnia wysyłki maila/pisma/SMS-a do konsumenta lub skutecznego kontaktu telefonicznego z nim,

b. w oświadczeniu, o którym mowa w **punkcie I.D. poniżej**, przy czym zostanie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Cyfrowy Polsat poprzez dodanie **5 miesięcy i 15 dni od dnia opublikowania komunikatu oraz oświadczenia, o których mowa w punkcie I.D. poniżej**, na dedykowanej podstronie na stronie internetowej Spółki. Taki termin będzie miał zastosowanie w przypadku niemożności przekazania konsumentowi indywidualnej informacji, o której mowa w **punktach I.C.1. lit. b. powyżej (jedynie w zakresie, w jakim odnosi się on do punktu I.A.2. lit. a. i b. powyżej) oraz I.C.2. lit. b. powyżej**,

C.4. przekazanie przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego może zostać dokonane w punkcie obsługi klienta Spółki, za pośrednictwem infolinii Cyfrowego Polsatu (22 212 72 72) lub drogą elektroniczną (mailowo lub poprzez formularz dostępny na dedykowanej podstronie Cyfrowego Polsatu) w sposób opisany w oświadczeniu, o którym mowa w **punkcie I.D. poniżej**:

a. formularz, o którym mowa powyżej, zostanie zamieszczony oraz aktywowany na dedykowanej podstronie Cyfrowego Polsatu równocześnie z opublikowaniem komunikatu i oświadczenia, o których mowa w **punkcie I.D. poniżej**, na stronie internetowej Spółki i nie później niż w dniu rozpoczęcia przekazywania konsumentom informacji, o której mowa w **punktach I.C.1. lit. b. i I.C.2. lit. b. powyżej** oraz utrzymywany na niej przez okres **5 miesięcy i 15 dni od dnia jego zamieszczenia**,



b. rozmowa telefoniczna przeprowadzona za pośrednictwem infolinii Spółki zostanie przez nią zarejestrowana. Konsument, który w czasie ww. rozmowy wskaże inny numer rachunku bankowego w stosunku do numeru ww. rachunku posiadanego przez Cyfrowy Polsat, nie będzie zobowiązany do jego potwierdzenia przy użyciu formy dokumentowej (np. poprzez wysłanie maila, wypełnienie formularza na stronie internetowej),

C.5. Cyfrowy Polsat dokona zwrotu środków, o których mowa w **punktach I.A.1. lit. d. oraz I.A.2. lit. b. powyżej w terminie 1 miesiąca** od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w **punktach I.C.3. oraz I.C.4. powyżej**,

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

C.7. Spółka konsumentom uprawnionym do zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej, o którym mowa w **punkcie I.A.1. lit. b. i c. powyżej** przekaże drogą mailową lub listowną, w **terminie określonym w punkcie I.A. powyżej**, informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2023.

Ta wiadomość ma charakter informacyjny, nic nie muszą Państwo robić.

Na podstawie wyżej wymienionej decyzji przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość] zł w związku z ponownym rozpatrzeniem reklamacji dotyczącej usług dodatkowych oraz uwzględnieniem jej w całości. Wcześniej taką reklamację rozpatrzyliśmy negatywnie.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu w przypadku korzystania aktualnie:

- z usługi Internetu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet,

- wyłącznie z usługi Telewizji poprzez pomniejszenie bieżącego salda płatności z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy o świadczenie usługi Telewizji. W przypadku, gdy kwota rekompensaty przewyższy bieżące saldo płatności za Telewizję, nadwyżka wygeneruje nadpłatę umożliwiającą pomniejszenie zobowiązań względem Spółki z tytułu świadczonej usługi Telewizji w kolejnych okresach rozliczeniowych. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.polsatbox.pl oraz www.uokik.gov.pl.

C.8. Spółka konsumentom uprawnionym do zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej, o którym mowa w **punkcie I.A.1. lit. d. powyżej** przekaże drogą mailową lub listowną, w **terminie określonym w punkcie I.A. powyżej**, informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2023.



Na podstawie wyżej wymienionej decyzji przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość] zł w związku z ponownym rozpatrzeniem reklamacji dotyczącej usług dodatkowych oraz uwzględnieniem jej w całości. Wcześniej taką reklamację rozpatrzyliśmy negatywnie.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru rachunku bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać **do dnia [do uzupełnienia data] 2023 r.:**

- wysyłając maila na adres: kontakt@polsatbox.pl,
- dzwoniąc na naszą infolinię: 22 212 72 22,
- wypełniając formularz dostępny pod adresem: [adres podstrony z formularzem],
- w salonie Cyfrowego Polsatu.

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

- imienia i nazwiska,
- nr PESEL lub ID kontraktu,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

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

W przypadku, gdy **do [do uzupełnienia data] 2023 r.** nie przekażą nam Państwo numeru rachunku bankowego, to przysługującą Państwu kwotę (zwrot opłat uiszczonych za usługi dodatkowe) przyznamy w przypadku korzystania aktualnie:

- z usługi Internetu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości na koncie abonenckim, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet,
- wyłącznie z usługi Telewizji poprzez pomniejszenie bieżącego salda płatności z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy o świadczenie usługi Telewizji. W przypadku, gdy kwota rekompensaty przewyższy bieżące saldo płatności za Telewizję, nadwyżka wygeneruje nadpłatę umożliwiającą pomniejszenie zobowiązań względem Spółki z tytułu świadczonej usługi Telewizji w kolejnych okresach rozliczeniowych. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości na koncie abonenckim, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.polsatbox.pl oraz www.uokik.gov.pl.

C.9. Cyfrowy Polsat konsumentom uprawnionym do zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej, o którym mowa w punkcie I.A.2. lit. a. i b. powyżej, przekaże drogą mailową lub listowną w terminie określonym w punkcie I.A. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2023.



Na podstawie wyżej wymienionej decyzji przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość] zł w związku z ponownym rozpatrzeniem reklamacji dotyczącej usług dodatkowych oraz uwzględnieniem jej w całości. Wcześniej taką reklamację rozpatrzyliśmy negatywnie.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru rachunku bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do dnia [do uzupełnienia data] 2023 r.:

- wysyłając maila na adres: kontakt@polsatbox.pl,
- dzwoniąc na naszą infolinię: 22 212 72 22,
- wypełniając formularz dostępny pod adresem: [adres podstrony z formularzem],
- w salonie Cyfrowego Polsatu.

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

- imienia i nazwiska,
- nr PESEL lub ID kontraktu,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

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

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.polsatbox.pl oraz www.uokik.gov.pl.

C.10. Spółka konsumentom uprawnionym do przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez nich opłaty za daną usługę dodatkową, o którym mowa w punkcie I.B.1. lit. b. i c. powyżej, przekaze w terminie określonym w punkcie I.B. powyżej informację o następującej treści:

- w przypadku maila:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2023.

Ta wiadomość ma charakter informacyjny, nic nie muszą Państwo robić.

Na podstawie wyżej wymienionej decyzji przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość] zł w związku z dezaktywacją usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu w przypadku korzystania aktualnie:

- z usługi Internetu na kolejnych fakturach w postaci upustu. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet,
- wyłącznie z usługi Telewizji poprzez pomniejszenie bieżącego salda płatności z tytułu usługi Telewizji. W przypadku, gdy kwota rekompensaty przewyższy bieżące saldo płatności za Telewizję, nadwyżka wygeneruje nadpłatę umożliwiającą pomniejszenie zobowiązań



względem Spółki z tytułu świadczonej usługi Telewizji w kolejnych okresach rozliczeniowych. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.polsatbox.pl oraz www.uokik.gov.pl,

- w przypadku informacji w opisie na fakturze:

Zgodnie z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2023 przyznaliśmy Państwu rekompensatę w związku z dezaktywacją usług dodatkowych. Informacja o kwocie przyznanej rekompensaty została wskazana w niniejszej fakturze, w sekcji „Zestawienie dla faktury VAT”.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczyliśmy Państwu na tej fakturze poprzez przyznanie upustu. Jeśli kwota rekompensaty jest wyższa od kwoty udzielonego upustu, to przyznamy go też na kolejnej/ych fakturze/ach.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.polsatbox.pl oraz www.uokik.gov.pl,

- w przypadku informacji w serwisie iPolsatBox:

Zgodnie z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2023 przyznaliśmy Państwu rekompensatę w związku z dezaktywacją usług dodatkowych. Kwota udzielonej rekompensaty pomniejszyła bieżące saldo płatności z tytułu usługi Telewizji na Państwa koncie abonenckim. W przypadku, gdy kwota rekompensaty przewyższyła bieżące saldo płatności, to nadwyżka wygenerowała nadpłatę umożliwiającą pomniejszenie zobowiązań względem Spółki z tytułu świadczonej usługi Telewizji w kolejnych okresach rozliczeniowych (nadwyżka jest widoczna jako wolne środki). Stan należności na koncie abonenckim możecie Państwo sprawdzić w serwisie iPolsatBox w sekcji Płatności, w polu Wolne środki.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.polsatbox.pl oraz www.uokik.gov.pl,

C.11. Cyfrowy Polsat konsumentom uprawnionym do przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonych przez nich opłaty za daną usługę dodatkową, o którym mowa w punkcie I.B.2. powyżej, przekaze poprzez maila lub SMS-a, w terminie określonym w punkcie I.B. powyżej, informację o następującej treści:

- w przypadku maila:

Dzień dobry,

w tej wiadomości chcemy przekazać ważne informacje dotyczące decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-1/2023.

Na podstawie wyżej wymienionej decyzji przysługuje Państwu rekompensata w kwocie [wartość] zł w związku z dezaktywacją usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru rachunku bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do dnia [do uzupełnienia data] 2023 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: [adres podstrony z formularzem],



- w salonie Cyfrowego Polsatu,
- dzwoniąc na naszą infolinię: 22 212 72 22,
- wysyłając maila na adres: nrb@polsatbox.pl.

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

- imienia i nazwiska,
- nr PESEL lub ID kontraktu,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

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

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.polsatbox.pl oraz www.uokik.gov.pl,

- w przypadku SMS-a:

Cyfrowy Polsat informuje, że przysługuje Ci rekompensata w wysokości X zł w związku z dezaktywacją usług dodatkowych (decyzja UOKiK nr RKR-1/2023). Skontaktuj się z nami abyśmy mogli zwrócić Ci kwotę rekompensaty na rachunek bankowy. Możesz to zrobić np. wypełniając formularz, wysyłając maila, dzwoniąc na infolinię. Szczegóły: [adres strony www z opublikowaną decyzją i formularzem]. Pozdrawiamy

D. opublikowania na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu mieszczącej się pod adresem www.polsatbox.pl, w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „komunikat”):

Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 w sprawie aktywacji usług dodatkowych: „Ochrona Internetu” oraz „Serwis IPLA 3z3” bez wyraźnej zgody konsumenta. Dowiedz się więcej.

odsyłającego do podstrony zawierającej informacje o treści zobowiązania, link do wersji jawnej decyzji oraz formularza, o którym mowa w punkcie I.C.4. lit. a. powyżej (dalej: „oświadczenie”):

Cyfrowy Polsat informuje, że w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023, przyzna rekompensatę konsumentom, którym aktywowano płatne usługi dodatkowe bez ich wyraźnej zgody. Zobowiązanie Cyfrowego Polsatu dotyczy usług dodatkowych: „Ochrona Internetu” oraz „Serwis IPLA 3z3”.

Konsumenci, którzy nie korzystają już z usług Cyfrowego Polsatu, otrzymają zwrot opłat po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację konsumenci będą mogli nam przekazać: wypełniając formularz, wysyłając maila na adres (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej), w autoryzowanych punktach sprzedaży Cyfrowego Polsatu lub dzwoniąc na naszą infolinię [22 212 72 22]. W indywidualnej korespondencji wskażemy termin, w jakim konsumenci będą mogli nam przekazać numer rachunku bankowego.

Aktualni abonenci Cyfrowego Polsatu korzystający z usługi Internetu nie muszą nic robić, aby uzyskać upust na kolejnych fakturach lub zaliczenie części przysługującej im kwoty na



poczet ewentualnych zaległości względem Spółki. Natomiast konsumenci, dla których Cyfrowy Polsat świadczy obecnie jedynie usługę telewizji również nie muszą nic robić, aby uzyskać pomniejszenie bieżącego salda płatności na koncie abonenckim lub nadpłatę na ww. koncie.

W zależności od rodzaju rekompensaty o zasadach jej uzyskania konsumenci zostaną poinformowani mailowo lub telefonicznie lub SMS-em lub listownie pomiędzy [do uzupełnienia data] a [do uzupełnienia data].

Konsument, który w powyższym okresie nie otrzyma od nas prośby o podanie numeru rachunku bankowego będzie mógł to uczynić do [do uzupełnienia data wynikająca z punktu I.C.3. lit. b. sentencji niniejszej decyzji] r.

Rekompensata jest związana z tym, że Cyfrowy Polsat zobowiązał się do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za daną usługę dodatkową oraz dokonania zwrotu opłat osobom, które dezaktywowały jedną lub obie ww. usługi dodatkowe przed otrzymaniem czwartej faktury, na której została naliczona za nie opłata w pełnej wysokości.

W decyzji Prezes UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez Cyfrowy Polsat praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom usługi dodatkowe „Ochrona Internetu” oraz „Serwis IPLA 3z3”, pomimo niez uzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.

Ze szczegółami zobowiązania Cyfrowego Polsatu oraz stanowiskiem Prezesa UOKiK dotyczącym praktyk Spółki mogą się Państwo zapoznać w decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl.

w następujący sposób:

D.1. komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny dostępnej pod adresem www.polsatbox.pl, bez możliwości zamknięcia, z możliwością jego zwinięcia przez użytkownika tak, aby widoczna była skrócona treść informacji: *Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023*. Dowiedz się więcej, z ponowną możliwością rozwinięcia pełnego tekstu. Przy ponownym wejściu na stronę użytkownikowi wyświetlona zostanie skrócona treść informacji z możliwością rozwinięcia pełnego tekstu przez użytkownika,

D.2. w przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczna będzie informacja o treści skróconej: *Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023*. Dowiedz się więcej z możliwością jej rozwinięcia przez użytkownika,

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

D.4. fragment oświadczenia: (...) decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-1/2023 (...) będzie stanowił hiperłącze (link) do wersji jawnej niniejszej decyzji,

D.5. fragment oświadczenia: (...) wypełniając formularz (...) będzie stanowił hiperłącze (link) do podstrony zawierającej treść formularza, o którym mowa w punkcie I.C.4. lit. a. powyżej,



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

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

D.8. komunikat i oświadczenie będą dostępne na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu przez okres 5 miesięcy i 15 dni od daty ich zamieszczenia,

E. opublikowania na profilach prowadzonych przez Spółkę w mediach społecznościowych (serwisy: *Facebook*, *Twitter*), w terminie do 30 dni od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „komunikat w mediach społecznościowych”):

Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr RKR-1/2023, #Cyfrowy Polsat informuje, że może przystąpić Ci #rekompensata, jeżeli aktywowano Ci płatne usługi dodatkowe bez Twojej wyraźnej zgody. Szczegóły sprawdzisz pod adresem: (tutaj zostanie dodane hipertącze odsyłające do podstrony zawierającej treść oświadczenia).

#Rekompensata dotyczy usług dodatkowych: „Ochrona Internetu” i „Serwis IPLA 3z3”. Prezes #UOKiK zakwestionował sposób ich aktywacji. #decyzjaUOKiK

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

O #rekompensacie i zasadach jej uzyskania poinformujemy Cię mailowo lub telefonicznie lub SMS-em lub listownie pomiędzy [data do uzupełnienia] a [data do uzupełnienia]. Jeśli nie jesteś naszym abonentem, to wskażemy Ci termin, w jakim będziesz mógł nam przekazać numer konta bankowego.

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

w następujący sposób:

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

E.2. komunikat w mediach społecznościowych zostanie sformułowany z uwzględnieniem wielkości i rodzaju czcionki zwyczajowo używanej przez Spółkę w serwisach *Facebook* oraz *Twitter*,

E.3. publikacja na profilach Cyfrowego Polsatu w serwisach: *Facebook* oraz *Twitter* nastąpi w tym samym czasie,



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

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

E.6. komunikat w mediach społecznościowych będzie dostępny na profilach Cyfrowego Polsatu w ww. serwisach przez okres 3 miesięcy od daty jego zamieszczenia.

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

1. liczby pozytywnie rozpatrzonych reklamacji, o których mowa w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

2. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do zwrotu środków, o którym mowa w punktach I.A. (pozytywne rozpatrzenie reklamacji konsumentów) oraz I.B. (przysporzenie w związku z dezaktywacją usług dodatkowych w określonym terminie) sentencji niniejszej decyzji (osobno dla każdej z grup uprawnionych do jednej z ww. opcji) z podziałem na:

a. byłych oraz aktualnych konsumentów,

b. konsumentów, w przypadku których Cyfrowy Polsat mógł:

i. zwrócić koszty za daną usługę dodatkową w postaci upustu na kolejnej fakturze lub zaliczyć odpowiednią część kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości (punkt I.A.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji),

ii. pomniejszyć bieżące saldo płatności lub zaliczyć odpowiednią część kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości lub uznać pozostałą część należnej konsumentowi kwoty zwrotu jako nadpłatę na jego koncie abonenckim (punkt I.A.1. lit. c. sentencji niniejszej decyzji),

iii. dokonać przelewu na rachunek bankowy w związku z żądaniem zgłoszonym przez konsumenta w reklamacji (punkt I.A.1. lit. d. sentencji niniejszej decyzji),

iv. dokonać przelewu na rachunek bankowy konsumentów niepozostających abonentami Cyfrowego Polsatu w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji, których uprzednio złożone reklamacje po ponownym rozpoznaniu zostały rozpatrzone pozytywnie (punkt I.A.2. sentencji niniejszej decyzji),



v. zwrócić opłaty za daną usługę dodatkową w postaci upustu na kolejnej fakturze lub zaliczyć odpowiednią część kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości (**punkt I.B.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**),

vi. pomniejszyć bieżące saldo płatności lub zaliczyć odpowiednią część kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości lub uznać pozostałą część należnej konsumentowi kwoty zwrotu jako nadpłatę na jego koncie abonenckim (**punkt I.B.1. lit. c. sentencji niniejszej decyzji**),

vii. dokonać przelewu na rachunek bankowy konsumentów niepozostających abonentami Spółki w dniu uprawnomocnienia się niniejszej decyzji, którzy zrezygnowali z danej usługi dodatkowej w określonym terminie (**punkt I.B.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**).

Informacje te należy przedstawić odrębnie dla ww. podpunktów,

3. wysokości kwoty, jaką zobowiązany byłby wypłacić Cyfrowy Polsat wszystkim konsumentom uprawnionym do zwrotu opłat, o którym mowa w **punktach I.A. i I.B. sentencji niniejszej decyzji** przy założeniu, że wszyscy konsumenci określani w **punktach I.A.1. lit. d., I.A.2. oraz I.B.2. sentencji niniejszej decyzji** przekazali Spółce numer rachunku bankowego,

4. danych liczbowych wskazujących, w stosunku do ilu konsumentów Spółka dokonała zwrotu środków, o którym mowa w **punktach I.A. (pozytywne rozpatrzenie reklamacji konsumentów) oraz I.B. (przysporzenie w związku z dezaktywacją usług dodatkowych w określonym terminie) sentencji niniejszej decyzji** (osobno dla każdej z grup uprawnionych do jednej z ww. opcji) z podziałem na:

a) byłych oraz aktualnych konsumentów,

b) konsumentów, w przypadku których Spółka dokonała zwrotu opłat poprzez wykonanie czynności określonych w **puncie II.2. lit. b. podpunkty i. - vii. powyżej**. Informacje te należy przedstawić odrębnie dla ww. podpunktów,

5. wysokości kwoty, jaką Spółka wypłaciła konsumentom w związku z jej zobowiązaniami, o których mowa w **punktach I.A. oraz I.B. sentencji niniejszej decyzji** według informacji posiadanych przez nią na trzy tygodnie przed sporządzeniem odpowiedzi na niniejszy punkt sprawozdania,

6. w wersji elektronicznej po 5 odrębnych przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie przez Spółkę czynności wskazanych w **puncie II.2. lit. b. podpunkty i. - vii. powyżej**,

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

a. **I.C.7. sentencji niniejszej decyzji**,

b. **I.C.8. sentencji niniejszej decyzji**,

c. **I.C.9. sentencji niniejszej decyzji**,

d. **I.C.10. sentencji niniejszej decyzji**,

e. **I.C.11. sentencji niniejszej decyzji**,

odrębnie po 8 informacji dla każdego z ww. wariantów,



8. wskazania dat:

- a. rozpoczęcia oraz zakończenia przekazywania konsumentom informacji określonych w:
 - i. punkcie I.C.1. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,
 - ii. punkcie I.C.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji,
 - iii. punkcie I.C.2. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,
 - iv. punkcie I.C.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji,
- b. aktywacji oraz dezaktywacji linku do formularza, o którym mowa w punkcie I.C.4. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,

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

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

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

12. oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu Cyfrowy Polsat S.A., w którym zostaną wskazane okresy:

- a. publikacji komunikatu oraz oświadczenia, o których mowa w punkcie I.D. sentencji niniejszej decyzji,
- b. utrzymywania na dedykowanej podstronie Cyfrowego Polsatu formularza, o którym mowa w punkcie I.C.4. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,
- c. publikacji komunikatu w mediach społecznościowych, o którym mowa w punkcie I.E. sentencji niniejszej decyzji,

13. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Cyfrowy Polsat w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentom poszczególnych środków oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),

14. informacji, czy Cyfrowy Polsat otrzymał jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w punktach I.A. - I.E. sentencji niniejszej decyzji. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę oraz główne kategorie zgłaszanych problemów, a także sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo pozytywnie/negatywnie).



UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) 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 ze sposobem uzyskiwania zgody konsumentów na świadczenie programów lub usług dodatkowych, za które pobierane są opłaty [sygn. RKR.403.10.2019.SJ].
- [2] Powyższe postępowanie zostało wszczęte w związku z ustaleniami poczynionymi w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RKR.403.21.2017.DS.SJ, tj. dotyczącymi m.in. zasad aktywacji tzw. *kanatów w prezencie* oraz usługi dodatkowej *Pakiet VOD* w przypadku jednej z usług głównych, tj. telewizji satelitarnej. Prezes UOKiK ustalił, że są one automatycznie uruchamiane konsumentom przez Cyfrowy Polsat przy zawieraniu lub zmianie warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w dalszej części poprzez zwrot „zawarcie umowy” należy rozumieć zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także zmianę jej warunków, potocznie zwaną „przedłużeniem umowy” lub „aneksowaniem umowy”). Ponadto ustalono, że Spółka za pakiet tzw. *kanatów w prezencie* i *Pakiet VOD* po upływie bezpłatnego okresu korzystania z nich (np. 3 miesiące) i niewyłączenia ich w odpowiednim terminie pobiera od konsumentów dodatkowe opłaty, na które to nie wyrazili oni zgody. Z uwagi na to Prezes Urzędu za zasadne uznał przeanalizowanie mechanizmu uzyskiwania zgód konsumentów na świadczenie odpłatnych programów lub usług dodatkowych, które są dostępne w poszczególnych rodzajach usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Cyfrowy Polsat (np. usługa dostępu do Internetu, usługa telewizji satelitarnej).
- [3] Analiza zgromadzonych w toku ww. postępowania [sygn. RKR.403.10.2019.SJ] dokumentów oraz informacji, wykazała, iż są podstawy do postawienia Cyfrowemu Polsatowi zarzutów stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, z późn. zm., dalej: „*ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów*”, „*uokik*”). Z uwagi na dokonane na etapie wskazanego w poprzednim zdaniu postępowania wyjaśniającego ustalenia Prezes Urzędu postanowieniem nr RKR-39/2021 z 11 czerwca 2021 r. wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.
- [4] Pismem z 11 czerwca 2021 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [5] Ponadto postanowieniem nr RKR-40/2021 z 11 czerwca 2021 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego ww. postępowania dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RKR.403.10.2019.SJ, a także maile konsumentów związane z praktykami Spółki określonymi w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, które wpłynęły do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „UOKiK”).
- [6] W piśmie z 12 lipca 2021 r. Cyfrowy Polsat wskazał, że swoje stanowisko dotyczące zarzutów określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji przedstawi w późniejszym terminie.

Spółka w ww. piśmie zadeklarowała również podjęcie działań analitycznych mających na celu zmianę praktyk zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK w postanowieniu nr RKR-39/2021.

- [7] Zgodnie ze złożonym oświadczeniem w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Cyfrowy Polsat ustosunkował się do ww. zarzutów. W piśmie z 19 lipca 2022 r. Spółka wskazała m.in., że:
- a) opłaty za usługi dodatkowe są pobierane od konsumentów za ich wyraźną zgodą udzieloną najpóźniej w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zdaniem Cyfrowego Polsatu było to związane m.in. z tym, że konsument składał stosowne oświadczenie w przedmiocie akceptacji warunków proponowanej mu umowy (np. podpisując ją),
 - b) na etapie zawierania umowy w każdym kanale sprzedaży konsument był informowany o wszystkich istotnych kwestiach dotyczących usług dodatkowych (zakres danej usługi, okres bezpłatnego korzystania z niej, cena usługi dodatkowej po zakończeniu ww. okresu, możliwość, zasady i termin rezygnacji z usługi dodatkowej),
 - c) we wzorze umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostały wyodrębnione pola, w których zostały wskazane nazwy usług [głównych (dostępu do Internetu) oraz dodatkowych (**Ochrona Internetu** i **Serwis IPLA 3 z 3**)] oraz ich ceny,
 - d) zdaniem Spółki wystarczające jest udzielenie jednej zgody przez konsumenta w trakcie zawierania umowy, która dotyczy usługi głównej, a także usług dodatkowych [(...) a więc obejmująca „wielość przedmiotów świadczenia” (...)]. W związku z tym Cyfrowy Polsat stoi na stanowisku, że wyrażanie oddzielnych zgód na poszczególne usługi w ramach danej umowy należałoby uznać za nadmierne,
 - e) usługi dodatkowe mają charakter komplementarny/wzbogacający wobec usługi głównej (podstawowej).
- [8] Ponadto w toku prowadzonego postępowania, tj. w piśmie z 19 lipca 2022 r., Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w tym przedstawiła swoją propozycję zobowiązania do usunięcia skutków stosowania zarzuconych jej przez Prezesa UOKiK praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Taki zakres ww. propozycji był związany z tym, że Cyfrowy Polsat zaprzestał oferowania usług dodatkowych: **Ochrona Internetu**¹ oraz **Serwis IPLA 3 z 3** przy zawieraniu umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu². Przedstawiona propozycja nie spełniała oczekiwań Prezesa UOKiK.
- [9] W ramach ww. postępowania - na skutek uwag Prezesa UOKiK - Cyfrowy Polsat wprowadzał zmiany w treści swojej propozycji zobowiązania w dalszej korespondencji prowadzonej w formie pisemnej oraz mailowej. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania uwzględniającą zastrzeżenia Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła w piśmie z 20 marca 2023 r. Dwie kwestie dotyczące ww. ostatecznej wersji propozycji zobowiązania Spółka doprecyzowała w mailu z 28 marca 2023 r.

¹ Z dniem 5 listopada 2021 r., na co wskazano w akapicie o numerze 27, str. 25 niniejszej decyzji.

² Od 1 września 2021 r. przy zawieraniu umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu Spółka zaprzestała oferowania konsumentom usługi **Serwis IPLA 3 z 3**. Szerzej tą kwestię wyjaśniono w akapitach o numerach 23 - 25, str. 24 - 25 niniejszej decyzji.



- [10] Zawiadomieniem z 22 marca 2023 r. strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka w mailu z 23 marca 2023 r. zwróciła się o przekazanie skanów: postanowień o wszczęciu i zakończeniu postępowania wyjaśniającego [sygn. RKR.403.10.2019.SJ], protokołów wraz z załącznikami oraz wystąpień konsumentów znajdujących się w aktach sprawy. W zakresie pozostałego materiału dowodowego Cyfrowy Polsat wskazał, że nie będzie korzystał z przysługującego mu prawa. 24 marca 2023 r. Spółce przekazano drogą mailową skany ww. dokumentów. Tego samego dnia Cyfrowy Polsat potwierdził fakt ich otrzymania.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

- [11] Prezes UOKiK ustalił, że Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym 21 czerwca 2001 r. do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010078. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji, w tym telekomunikacji satelitarnej.

[dowód: wydruki z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczące Cyfrowego Polsatu S.A. z dni: 23 grudnia 2019 r. oraz 11 czerwca 2021 r.]

- [12] Spółka świadczy usługi telewizji (satelitarnej i internetowej), dostępu do Internetu, które stanowią usługi telekomunikacyjne objęte reżimem ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r. poz. 1648, z późn. zm.). Cyfrowy Polsat świadczy również związane z nimi usługi dodatkowe.

- [13] Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Cyfrowy Polsat umożliwia konsumentom zawarcie oraz zmianę warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych m.in. w lokalu przedsiębiorstwa lub z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku ostatniego sposobu Cyfrowy Polsat wyjaśnił, że umożliwia on jedynie złożenie zamówienia na usługę, a umowa jest uważana za zawartą dopiero po jej potwierdzeniu przez konsumenta (np. mailowo lub w czasie wizyty kuriera).

[dowód: pismo Cyfrowego Polsatu z 30 stycznia 2020 r., pismo Spółki z 20 lipca 2020 r.]

Usługi dodatkowe świadczone przez Spółkę w przypadku usługi dostępu do Internetu

- [14] Cyfrowy Polsat konsumentom zawierającym lub zmieniającym warunki umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, tj. dostępu do Internetu, umożliwia skorzystanie również z usług dodatkowych, tj. **Ochrona Internetu, Serwis IPLA 3 z 3, HBO GO, Pakiet Nocny**. Z uwagi na zakres postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji oraz sposób aktywacji dwóch z ww. usług dodatkowych, który wzbudził wątpliwości Prezesa Urzędu, w dalszej części uzasadnienia zostaną omówione jedynie aspekty dotyczące dwóch z nich, tj. **Ochrony Internetu** oraz **Serwisu IPLA 3 z 3**.

[dowód: pismo Spółki z 30 stycznia 2020 r., pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., postanowienie nr RKR-39/2021 z 11 czerwca 2021 r.]

Zasady świadczenia usług dodatkowych Ochrona Internetu i Serwis IPLA 3 z 3 obowiązujące do 1 września 2021 r.

- [15] W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że przy zawieraniu lub zmianie warunków umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu Spółka aktywowała konsumentom jedną lub dwie usługi dodatkowe, które po upływie określonego nieodpłatnego okresu promocyjnego - wobec braku aktywnego działania ze strony konsumenta polegającego na wyłączeniu danych usług przekształcały się w usługi odpłatne. Liczba i rodzaj aktywowanych usług dodatkowych



były zależne od treści poszczególnych regulaminów promocji. Najważniejsze informacje dotyczące usług dodatkowych określonych w sentencji niniejszej decyzji zostały przedstawione poniżej:

l.p.	nazwa usługi dodatkowej	nazwa usługi głównej	przykładowy zakres usługi głównej	opis usługi dodatkowej
1.	<i>Ochrona Internetu</i>	usługa dostępu do Internetu	zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci	oprogramowanie antywirusowe służące ochronie 3 urządzeń, w tym również tableta i smartfona, które obejmuje ochronę przed większością zagrożeń pochodzących z sieci Internet (m.in. wirusy, spam, robaki internetowe), kontrolę rodzicielską
2.	<i>Serwis IPLA 3 z 3³</i>	usługa dostępu do Internetu	zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci	możliwość odtwarzania materiałów audiowizualnych (np. filmy, seriale) na różnych urządzeniach w opcji online poprzez dostęp do 3 pakietów IPLA: <i>IPLA DZIECI</i> , <i>IPLA FILMY I SERIALE</i> i <i>IPLA SPORT</i>

[dowód: pismo Spółki z 30 stycznia 2020 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 27 maja 2021 r., regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r., 5 marca 2021 r. oraz 31 sierpnia 2021 r., Regulamin Promocji pakietów IPLA - opcja elastyczna II, Regulamin płatnego dostępu do IPLA w Cyfrowym Polsacie]

[16] Spółka rozpoczęła oferowanie usługi dodatkowej:

- *Serwis IPLA 3 z 3* - 1 maja 2015 r.,
- *Ochrona Internetu* - 29 stycznia 2018 r.

[17] Powyżej określone usługi dodatkowe, tj. jedna lub obie, były oferowane przez Cyfrowy Polsat w znacznej większości ofert promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki *zasady konkretnej promocji określają zestaw usług (podstawowych i dodatkowych) dostępnych w ramach konkretnej oferty Spółki, jak również określają zasady ich aktywacji i dezaktywacji*. W związku z tym, jeśli dana usługa dodatkowa była elementem składowym oferty, to konsument nie miał możliwości rezygnacji z jej aktywacji na etapie zawierania umowy. Uruchomienie usług dodatkowych *Ochrona Internetu* i *Serwis IPLA 3 z 3* następowało w sposób automatyczny, tj. bez uzyskiwania od konsumenta dodatkowej zgody na ich świadczenie. Takie ustalenia potwierdzał również fakt, iż w regulaminach promocji związanych z usługą dostępu do Internetu Cyfrowy Polsat wskazywał w postanowieniach dotyczących ww. usług dodatkowych, że konsument np. *zleca aktywację usługi, otrzymuje dostęp do usługi*.

[dowód: pismo Cyfrowego Polsatu z 30 stycznia 2020 r., pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 12 lutego 2021 r., pismo Spółki z 17 stycznia 2023 r., regulaminy promocji

³ W związku z tym, że usługa dodatkowa *Serwis IPLA 3 z 3* występowała pod różnymi nazwami np. *trzy Pakiety IPLA* (m.in. w regulaminach promocji, na stronie internetowej Spółki) na potrzeby niniejszej decyzji przyjęto jednolitą nazwę, która pojawiała się w pismach Spółki i w treści umowy, tj. *Serwis IPLA 3 z 3*. W tej kwestii na podstawie wyjaśnień Cyfrowego Polsatu ustalono, że zakres ww. usługi występującej pod różnymi nazwami był tożsamy (wskazany w kolumnie: *opis usługi dodatkowej*).



znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r., 5 marca 2021 r. i 31 sierpnia 2021 r.]

[18] Przykładowo postanowienia ww. regulaminów promocji brzmiały następująco:

- wzorzec umowy o nazwie: *Regulamin Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE w sprzedaży D2D” (Wersja z dnia 09.05.2018 r.):*

§ 6 SERWIS IPLA

1. W ramach Promocji Abonent otrzymuje dostęp do Serwisu IPLA, w wariantach określonych w tabeli w ust. 2 poniżej, w zakresie poniższych Pakietów IPLA:

- IPLA FILMY I SERIALE
- IPLA SPORT
- IPLA DZIECI

2. W ramach Promocji Abonent zleca aktywację trzech Pakietów IPLA, z zastrzeżeniem ust. 3, w taki sposób, że:

- Przez pierwsze pełne 2 Okresy rozliczeniowe Abonent otrzymuje dostęp do trzech pakietów IPLA w cenie abonamentu;
- Od trzeciego Okresu rozliczeniowego, w zależności od posiadanego Pakietu danych, Abonent otrzymuje trzy Pakiety IPLA, zgodnie z tabelą

Pakiet danych	30 GB	45 GB	60 GB	100 GB
Pakiety IPLA przez 2 pierwsze Okresy rozliczeniowe	nie dotyczy	Bezpłatnie 3z3	Bezpłatnie 3z3	Bezpłatnie 3z3
Pakiety IPLA od trzeciego Okresu rozliczeniowego	nie dotyczy	3z3 za 10 zł/mies.		

c) Opłata za Pakiet IPLA 3z3 wynosi 10 zł miesięcznie, w tym podatek od towarów i usług VAT w wysokości określonej przez obowiązujące przepisy;

d) Abonent ma możliwość dezaktywacji Pakietów IPLA w dowolnym momencie Okresu rozliczeniowego, przy czym dezaktywacja nastąpi ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. Zlecenie dezaktywacji złożyć można telefonicznie lub poprzez ICOK (Internetowe Centrum Obsługi Klienta).

3. Zasady korzystania z Pakietów IPLA określają Regulaminy na www.ipla.tv, a dokładniej „Regulamin płatnego dostępu do ipla w Cyfrowym Polsacie”, udostępnionym w Internecie pod adresem www.ipla.tv/docs/Regulamin_platnego_dostepu.pdf oraz „Regulamin Promocji pakietów IPLA- opcja elastyczna II” udostępnionym w Internecie pod adresem www.ipla.tv/docs/Reg_IPLA_EO_20170705.pdf (...).

- wzorzec umowy o nazwie: *Regulamin Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE oferta specjalna w sprzedaży na odległość” (Wersja z dnia 05.12.2019 r.)*

i. § 6 SERWIS IPLA

1. W ramach Promocji Abonent otrzymuje dostęp do Serwisu IPLA, w wariantach określonych w tabeli w ust. 2 poniżej, w zakresie poniższych Pakietów IPLA:

- IPLA FILMY I SERIALE
- IPLA SPORT

c) IPLA DZIECI

2. W ramach Promocji Abonent zleca aktywację trzech Pakietów IPLA, z zastrzeżeniem ust. 3, w taki sposób, że:

a) Przez pierwsze pełne 2 Okresy rozliczeniowe Abonent otrzymuje dostęp do trzech pakietów IPLA w cenie abonamentu;

b) Od trzeciego Okresu rozliczeniowego, w zależności od posiadanego Pakietu danych, Abonent otrzymuje trzy Pakiety IPLA, zgodnie z tabelą;

Pakiet danych	50 GB	100 GB
Pakiety IPLA przez 2 pierwsze Okresy rozliczeniowe	Bezpłatnie 3z3	
Pakiety IPLA od trzeciego Okresu rozliczeniowego	3z3 za 10 zł/mies.	

c) Abonent ma możliwość dezaktywacji Pakietów IPLA w dowolnym momencie Okresu rozliczeniowego, przy czym dezaktywacja nastąpi ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. Zlecenie dezaktywacji złożyć można telefonicznie lub poprzez ICOK (Internetowe Centrum Obsługi Klienta),

ii. § 7 USŁUGA „OCHRONA INTERNETU”

1. W ramach Promocji Abonent zleca aktywację usługi „Ochrona Internetu”, w wersji Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia („Usługa”). Dostęp do zarządzania licencjami „Ochrony Internetu” można uzyskać poprzez zalogowanie się na stronie www.cyfrowypolsat.pl/zoj.

2. Usługa zostanie włączona w ciągu 5 dni od dnia aktywacji Karty SIM na podstawie Umowy.

3. W ramach Promocji, opłata za Usługę przez pierwszy pełen Okres rozliczeniowy jest wliczona w opłatę abonamentową. Jeżeli Abonent nie dezaktywuje Usługi przed końcem drugiego Okresu rozliczeniowego, Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejne płatne okresy rozliczeniowe. Opłata za korzystanie z Usługi w każdym okresie rozliczeniowym wynosi 9 zł z VAT. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiona każdorazowo na Rachunku.

Pakiet danych	50 GB	100 GB
Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia przez 1 Okres rozliczeniowy	Bezpłatnie	
Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia od drugiego Okresu rozliczeniowego	9 zł/mies.	

(...)

5. Usługa Ochrona Internetu będzie aktywna w każdym Okresie Rozliczeniowym do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Abonenta. Abonent ma możliwość dezaktywacji w dowolnym momencie Okresu rozliczeniowego, przy czym dezaktywacja nastąpi ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. Zlecenie dezaktywacji złożyć można telefonicznie lub poprzez ICOK (Internetowe Centrum Obsługi Klienta),



- wzorzec umowy o nazwie: *Regulamin Promocji „Internet tylko SIM dla stałych Abonentów”* (Wersja z dnia 13.01.2021 r.):

i. **§ 1 Zasady ogólne (...)**

5. W ramach Promocji osoba spełniająca warunki opisane w § 1 ust. 2 oraz w § 1 ust. 4, otrzymuje (...):

e. Dostęp do usług Ipla i Ochrona Internetu na warunkach wskazanych w Regulaminie promocji. Zasady korzystania z usług określają regulaminy tych usług wskazane w ich opisie poniżej;

ii. **§ 6 SERWIS IPLA**

1. W ramach Promocji Abonent otrzymuje dostęp do Serwisu IPLA, w wariantach określonych w tabeli w ust. 2 poniżej, w zakresie poniższych Pakietów IPLA:

a. IPLA FILMY I SERIALE

b. IPLA SPORT

c. IPLA DZIECI

2. W ramach Promocji Abonent otrzymuje dostęp do trzech Pakietów IPLA, z zastrzeżeniem ust. 3, w taki sposób, że:

a. Przez pierwsze pełne 2 Okresy rozliczeniowe Abonent otrzymuje dostęp do trzech pakietów IPLA w cenie abonamentu;

b. Od trzeciego Okresu rozliczeniowego, w zależności od posiadanego Pakietu danych, Abonent otrzymuje trzy Pakiety IPLA, zgodnie z tabelą

Pakiet danych	30 GB	90 GB	120 GB	160 GB	200 GB	500 GB	1000 GB
Pakiety IPLA przez 2 pierwsze Okresy rozliczeniowe	nie dotyczy	Bezpłatnie 3z3				nie dotyczy	
Pakiety IPLA od trzeciego Okresu rozliczeniowego	nie dotyczy	3z3 za 10 zł/mies.				nie dotyczy	

c. Abonent ma możliwość dezaktywacji Pakietów IPLA w dowolnym momencie Okresu rozliczeniowego, przy czym dezaktywacja nastąpi ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. Zlecenie dezaktywacji złożyć można telefonicznie lub poprzez ICOK (Internetowe Centrum Obsługi Klienta).

iii. **§ 7 USŁUGA „OCHRONA INTERNETU”**

1. W ramach Promocji Abonent otrzymuje dostęp do usługi „Ochrona Internetu”, w wersji Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia („Usługa”). Dostęp do zarządzania licencjami „Ochrony Internetu” można uzyskać poprzez zalogowanie się na stronie www.cyfrowypolsat.pl/zoi.

2. Usługa zostanie włączona w ciągu 5 dni od dnia zmiany dotychczasowego Pakietu danych na Promocyjny Pakiet cykliczny.

3. W ramach Promocji, opłata za Usługę przez pierwszy jeden pełen Okres rozliczeniowy jest wliczona w opłatę abonamentową. Jeżeli Abonent nie dezaktywuje Usługi przed

końcem pierwszego Okresu rozliczeniowego, Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejne płatne okresy rozliczeniowe. Opłata za korzystanie z Usługi w każdym okresie rozliczeniowym wynosi 9 zł z VAT. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiona każdorazowo na Rachunku.

Pakiet danych	30 GB	90 GB	120 GB	160 GB	200 GB	500 GB	1000 GB	
Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia przez 1 pierwszy Okresy rozliczeniowe	Bezpłatnie						nie dotyczy	
Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia od drugiego Okresu rozliczeniowego	9 zł/mies.						nie dotyczy	

(...)

5. Usługa Ochrona Internetu będzie aktywna w każdym Okresie Rozliczeniowym do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Abonenta. Abonent ma możliwość dezaktywacji w dowolnym momencie Okresu rozliczeniowego, przy czym dezaktywacja nastąpi ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. Zlecenie dezaktywacji złożyć można telefonicznie lub poprzez ICOK (Internetowe Centrum Obsługi Klienta).

[dowód: wzorce umowne o nazwach: Regulamin Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE w sprzedaży D2D” (Wersja z dnia 09.05.2018 r.), Regulamin Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE oferta specjalna w sprzedaży na odległość” (Wersja z dnia 05.12.2019 r.), Regulamin Promocji „Internet tylko SIM dla stałych Abonentów” (Wersja z dnia 13.01.2021 r.) - znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r. i 5 marca 2021 r.]

[19] W świetle powyższego Spółka w znacznej większości ofert uzależniła możliwość zawarcia umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu na warunkach promocyjnych od skorzystania z jednej lub obu usług dodatkowych, tj. **Ochrona Internetu** lub **Serwis IPLA 3 z 3**. Z tego względu zawarcie umowy, której przedmiotem było świadczenie usługi dostępu do Internetu - bez aktywacji jednej lub obu ww. usług dodatkowych - było możliwe co do zasady na warunkach standardowych. W przypadku zakupu usługi dostępu do Internetu bez promocji, czyli „w normalnych cenach cennikowych”, konsument „nie zlecał aktywacji” ww. usług dodatkowych lub „nie otrzymywał do nich dostępu”.

[20] Ponadto w ofercie Cyfrowego Polsatu dostępne były nieliczne oferty promocyjne dotyczące usługi dostępu do Internetu, które nie przewidywały automatycznej aktywacji ww. usług dodatkowych w razie zawarcia umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu na warunkach promocyjnych. Z ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK wynika, że konsumenci nie byli informowani o takich ofertach np. w trakcie telefonicznych rozmów sprzedażowych lub na stronie internetowej Spółki w zakresie ofert dla aktualnych abonentów Cyfrowego Polsatu (szerzej ta kwestia została opisana w akapitach o numerach 31, 38 oraz 43).

[dowód: pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 12 lutego 2021 r., nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r., 22 lipca 2020 r., 5 marca 2021 r. oraz 31 sierpnia 2021 r., regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r., 5 marca 2021 r. i 31 sierpnia 2021 r., Cenniki dotyczące usługi dostępu do Internetu znajdujące się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Spółki z 27 maja 2021 r.,

zrzuty ekranu zawierające treść załądek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu Prezesa UOKiK z 4 czerwca 2021 r.)]

- [21] Niezależnie od formy zawierania umowy Spółka aktywowała konsumentom usługi dodatkowe **Ochrona Internetu** oraz **Serwis IPLA 3 z 3** w tożsamy sposób. Do 1 września 2021 r. uruchomienie ww. usług następowało automatycznie, tj. bez wyrażenia przez konsumenta zgody na ich świadczenie oraz pobieranie za nie opłat. Taka okoliczność jest związana z tym, że w czasie zawierania umowy konsumentowi nie było zadawane jakiegokolwiek lub odrębne pytanie dotyczące możliwości aktywacji danej usługi dodatkowej.
- [22] W dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji zostaną przedstawione zasady aktywowania jednej lub obu usług dodatkowych w telefonicznym kanale sprzedaży, kanale sprzedaży on-line oraz w stacjonarnych punktach obsługi (obowiązujące w różnych okresach).

*[dowód: pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 12 lutego 2021 r., pismo Spółki z 31 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z 3 czerwca 2022 r., nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Cyfrowego Polsatu z: 30 stycznia 2020 r., 20 lipca 2020 r., 5 marca 2021 r. oraz 31 sierpnia 2021 r., regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r., 5 marca 2021 r. i 31 sierpnia 2021 r., Cenniki dotyczące usługi dostępu do Internetu znajdujące się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Spółki z 27 maja 2021 r., [*****] (załącznik nr 4 do pisma Cyfrowego Polsatu z 25 października 2021 r.), zrzuty ekranu zawierające treść załądek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu Prezesa UOKiK z 4 czerwca 2021 r.)]*

Zasady świadczenia usług dodatkowych Ochrona Internetu i Serwis IPLA 3 z 3 obowiązujące od 1 września 2021 r.

- [23] Na podstawie zgromadzonych materiałów oraz wyjaśnień przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił, że po 31 sierpnia 2021 r. Cyfrowy Polsat zaprzestał zawierania umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu z nowymi abonentami, czyli konsumentami, którzy w ww. dacie nie korzystali z ww. usługi. Od 1 września 2021 r. Spółka zawiera jedynie aneksy do umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu z jej aktualnymi abonentami oraz nie oferuje już konsumentom przy zawieraniu ww. aneksów usługi dodatkowej **Serwis IPLA 3 z 3**. Natomiast w zakresie usługi **Ochrona Internetu** Cyfrowy Polsat zmienił zasady jej proponowania konsumentom przy zawieraniu ww. aneksów do umów (szerzej opisano to w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji - akapity o numerach 26 - 27, 33 - 35 oraz 50 - 51).

*[dowód: pismo Cyfrowego Polsatu z 25 października 2021 r., pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., [*****] oraz *****] (pliki znajdujące się w folderze: Ad. 2 na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r.), pismo Cyfrowego Polsatu z 3 czerwca 2022 r., wzorzec umowy o nazwie: Regulamin Promocji „Polsat Box dla stałych Abonentów” (Wersja z dnia 01.09.2021 r.) znajdujący się na płycie CD stanowiąca załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 25 października 2021 r., inne regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 25 października 2021 r. oraz 3 czerwca 2022 r.)]*

- [24] Ponadto od 1 września 2021 r. zmianie uległa nazwa marki Spółki z **Cyfrowy Polsat** na **Polsat Box**. Od tej daty zmodyfikowana została również nazwa usługi dodatkowej z dotychczasowej **Serwis IPLA 3 z 3** na **Polsat Box Go**. W związku z wskazanymi okolicznościami od 1 września 2021 r. Cyfrowy Polsat zaprzestał oferowania usługi dodatkowej **Polsat Box Go** (dawniej: **Serwis IPLA 3 z 3**) przy zawieraniu aneksów do umów o świadczenie usługi dostępu do

Internetu z jego aktualnymi abonentami. Od wskazanej daty usługa dodatkowa **Polsat Box Go** (dawniej: **Serwis IPLA 3 z 3**) nie wchodziła już w skład oferty promocyjnej dotyczącej usługi dostępu do Internetu dla obecnych abonentów Spółki oraz nie jest przedstawiana konsumentom w trakcie zawierania ww. aneksu do umowy przez przedstawicieli Spółki w autoryzowanych punktach sprzedaży Cyfrowego Polsatu lub konsultantów telefonicznych.

[dowód: pismo Cyfrowego Polsatu z 25 października 2021 r., pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 3 czerwca 2022 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 25 października 2021 r. oraz 3 czerwca 2022 r.]

- [25] Na podstawie dokumentów i wyjaśnień przekazanych przez Cyfrowy Polsat ustalono również, że konsumenci, którym do 31 sierpnia 2021 r. w sposób automatyczny aktywowano usługę **Serwis IPLA 3 z 3** przy zawieraniu umowy/aneksu do umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, mogą korzystać z niej w dotychczasowym zakresie w ramach usługi dodatkowej **Polsat Box Go**. Od ww. konsumentów za jej świadczenie Spółka pobiera opłatę w wysokości 10,00 zł od 3. pełnego okresu rozliczeniowego, jeśli usługa dodatkowa **Polsat Box Go** (dawniej: „**Serwis IPLA 3 z 3**”) nie została przez nich dezaktywowana przed upływem 2. pełnego okresu rozliczeniowego. W tym przypadku wysokość opłaty za usługę dodatkową **Polsat Box Go** jest taka sama jak za usługę **Serwis IPLA 3 z 3**, czyli 10,00 zł (patrz również akapit o numerze 56). Omawiany aspekt dotyczy jedynie konsumentów, którzy podpisali taką/i umowę/aneks do umowy przed 1 września 2021 r.

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 3 czerwca 2022 r.]

- [26] W zakresie usługi **Ochrona Internetu** Prezes Urzędu ustalił, że pomiędzy 1 września 2021 r. a 4 listopada 2021 r. przy zawieraniu aneksów do umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu Spółka nie aktywowała jej konsumentom w sposób automatyczny. W tym okresie usługa **Ochrona Internetu** miała jedynie charakter fakultatywny, gdyż nie stanowiła już elementu składowego ofert promocyjnych dotyczących usługi dostępu do Internetu, które były przedstawiane aktualnym abonentom Cyfrowego Polsatu. Spółka jedynie proponowała konsumentowi aktywację ww. usługi, a on mógł nie zgodzić się na jej uruchomienie na etapie zawierania umowy (szerzej opisano to w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji).

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 3 czerwca 2022 r., nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 25 października 2021 r. i 3 czerwca 2022 r.]

- [27] Ponadto od 5 listopada 2021 r. Cyfrowy Polsat całkowicie wycofał ze swojej oferty usługę dodatkową **Ochrona Internetu**. W związku z tym konsumenci, którzy nie mieli jej aktywnej w ww. dniu, to nie mogą już jej uruchomić. Natomiast konsumentom, którym usługa **Ochrona Internetu** została aktywowana do 4 listopada 2021 r. i nie zrezygnowali z korzystania z niej, Spółka nadal ją świadczy na dotychczasowych zasadach oraz pobiera za nią opłatę w wysokości 9,00 zł od 2. pełnego okresu rozliczeniowego.

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., [***** ***** ***** ***** ***** ***** * ***** ***** ***** ***** *****] (plik znajdujący się w folderze: Ad. 2 na płycie CD stanowiącej załącznik do ww. pisma Spółki), pismo Cyfrowego Polsatu z 3 czerwca 2022 r.]

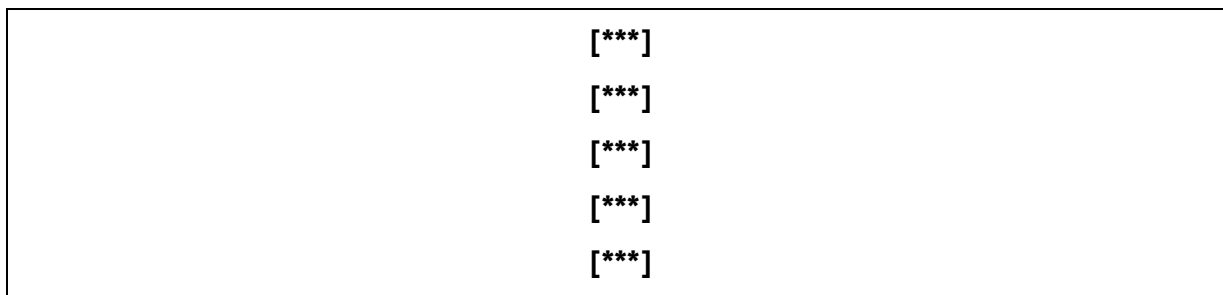
Sposób aktywacji usług dodatkowych w przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu

Zasady obowiązujące do 31 sierpnia 2021 r.

- [28] W przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem telefonu - podczas rozmowy telefonicznej



- konsultant wskazywał konsumentowi, że zawierając umowę dotyczącą usługi dostępu do Internetu zostanie/ą mu aktywowana/e jedna lub dwie usługi dodatkowe **Ochrona Internetu** lub **Serwis IPLA 3 z 3**. Ponadto konsument był informowany o zasadach ich świadczenia (np. wysokość opłaty, okres jej niepobierania), o możliwości rezygnacji z nich. Konsument natomiast nie był pytany o zgodę na aktywację usług/i dodatkowych/ej oraz związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. Taki schemat działania konsultantów Cyfrowego Polsatu wynikał z wytycznych przygotowanych przez Spółkę, których treść była następująca:



zrzut z ekranu przekazany przez Cyfrowy Polsat na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma z 5 marca 2021 r.

Ponadto w wielu przypadkach konsultant wskazywał również, w jaki sposób konsument mógł dezaktywować usługę/i dodatkową/e, tj. **Ochrona Internetu** oraz **Serwis IPLA 3 z 3**.

[dowód: pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 23 października 2020 r., pismo Spółki z 12 lutego 2021 r., zrzut z ekranu przekazany przez Cyfrowy Polsat na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma z 5 marca 2021 r. (plik: [*****]), nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Spółki z 22 lipca 2020 r., 5 marca 2021 r. i 31 sierpnia 2021 r.)]

[29] Ustalenia opisane w poprzednim akapicie obrazują też następujące fragmenty telefonicznych rozmów sprzedażowych:

a) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 20 lipca 2020 r.):

Transkrypt od ok. 3:45 do ok. 4:04, od ok. 7:42 do ok. 7:53 oraz od ok. 9:59 do ok. 10:17:

Konsultant Cyfrowego Polsatu (KCP): ...i przez jeden miesiąc jest jeszcze **Ochrona Internetu**, potem ona kosztuje 9 zł, więc trzeba dać znać i to wyłączyć...

Konsument (K): Yhm.

KCP: ...należy się skontaktować z nami, bo to jest pakiet dodatkowy na okres promocyjny włączony automatycznie, a potem przed końcem umowy będziemy się pewnie jakoś kontaktować z jakąś nową propozycją...

K: No dobrze.

(...)

KCP: (...) tam na tej umowie mailowo co przyjdzie to tam będzie Pani miała te 9 zł za tą **Ochronę Internetu** włączoną w pakiet, ale to można wyłączyć jakby co, więc zachęcam.

K: Dobrze.

(...)

KCP: ...otrzymuje Pani bezpłatnie przez jeden pełny okres rozliczeniowy usługę **Ochrona Internetu**. Koszt usługi po okresie promocji wynosi 9 zł za okres rozliczeniowy i ... (nie do



końca zrozumiała informacja o możliwości wyłączenia usługi w każdym okresie trwania umowy - wyjaśnienie Prezesa UOKiK) i po zapisaniu zamówienia na Pani adres mailowy zostaną wysłane informacje techniczne związane z aktywacją oraz korzystaniem z usługi (...),

K: Dobrze.

b) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 20 lipca 2020 r.]:

Transkrypt od ok. 6:05 do ok. 6:32 oraz od ok. 13:25 do ok. 14:06

KCP: Dobrze w takim razie Panie (...), przejdziemy do realizacji. I tak uczulę tylko jeszcze na jedną...na dwie usługi, jakie nam uruchomią się automatycznie. To są usługa *Ochrona Internetu* i *IPLA*. Te dwie usługi będą do wyłączenia. One ...

K: No?

KCP: *IPLA* jest na dwa miesiące, a *Ochrona Internetu* jest na miesiąc darmowa, więc na 24 godziny po wejściu aneksu w życie może Pan z tego zrezygnować.

(...)

KCP: (...) dodatkowo otrzymuje Pan bezpłatnie przez dwa okresy rozliczeniowe usługę *IPLĘ Elastic*, która składa się z trzech pakietów: *IPLA Filmy i Seriale*, *IPLA Sport* oraz *IPLA Dzieci*. Koszt usługi po okresie promocyjnym wynosi 10 zł miesięcznie i rezygnacji z tej usługi może Pan dokonać przez Internet, telefonicznie albo w każdym punkcie Cyfrowego Polsatu. Co do *Ochrony Internetu*, to są trzy licencje na antywirusa, one są bezpłatne przy (...) ona jest, ta usługa jest bezpłatna przez jeden okres rozliczeniowy. Koszt usługi po promocji 9 zł, rezygnacji też może Pan dokonać w każdym dowolnym momencie trwania umowy. I tutaj jeszcze po zapisaniu zamówienia na Pana adres mailowy jeszcze będzie wysłana informacja techniczna związana z aktywacją oraz korzystaniem z usługi.

c) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 12 lutego 2021 r.]::

Transkrypt od ok. 35:19 do ok. 37:01

KCP: (...) proszę pamiętać, że tutaj jak podpisze Pan tą umowę i ona wejdzie w życie ta umowa internetowa, to trzeba się skontaktować do nas, z infolinią i wyłączyć *Ochronę Internetu* - to 9 zł miesięcznie kosztuje. Bo automatycznie, że tak powiem na początku przy Internecie ta usługa jest włączona. Z niej można sobie zrezygnować i wtedy po prostu Internet ... tak jak się umawialiśmy, czyli pakiet 30 GB kosztuje normalnie 3 dychy, na drugim rachunku będzie jeszcze minus 10 zł za telewizję, czyli 20 zł miesięcznie.

K: Czyli co ja mam wyłączyć, jeszcze raz, bo nie bardzo... ?

KCP: Może Pan sobie zapisać? To trzeba będzie po prostu jak odbierze Pan już od kuriera modem...

K: Tak?

KCP: ...znaczy kartę SIM, prawda, to trzeba będzie zadzwonić na numer 222 127 222.

K: Tak, mam taki numer już zapisany.



KCP: Tak i na tym numerze ... i tam trzeba będzie zgłosić, że chce Pan wyłączyć *Ochronę Internetu*.

K: Aha, zgłosić *Ochronę*.

KCP: *Ochrona Internetu*. Tak - wyłączyć *Ochronę*. I wtedy będzie miał Pan po prostu ... bo tak to 9 zł kosztuje ta *Ochrona Internetu*.

K: Aha, rozumiem, rozumiem.

KCP: Yhm.

K: Dobrze.

KCP: To jak Pan wyłączy, to jest, że tak powiem opcja elastyczna, będzie miał Pan eee, to już wtedy ...

K: I to będzie mi ktoś z tego, pod tym numerem, tak jakby Pan, wyłączy tą osłonę, tak?

KCP: Dokładnie, gdyby się tam Pan nie mógł dodzwonić, to dzwoni Pan po prostu do mnie ewentualnie i pomogę, prawda? Z tym tematem też tam.

K: Dobrze, dobrze...

d) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 12 lutego 2021 r.]::

Transkrypt od ok. 18:26 do ok. 19:09 oraz od ok. 20:58 do ok. 21:41

KCP: (...) tutaj jest jeden mały pakiet. Proszę sobie zapisać, że jest możliwość rezygnacji z usług dodatkowych. Bo one (...) nie jestem w stanie od razu tego Panu wyłączyć.

K: Rozumiem.

KCP: Bo jest *Ochrona Internetu* i *Serwis Ipla*. I po pierwszym miesiącu sobie zadzwonić najlepiej tak i zrezygnować z tego.

K: Yhm.

KCP: Może Pan sobie numer zapisać, to jest trzy dwójki.

K: Trzy dwójki, hmm.

KCP: ... 127.

K: Tak?

KCP: ...i trzy dwójki.

K: I co to jest za numer?

KCP: Yyy... numer na ... żeby ... możliwość wyłączenia usług dodatkowych.

K: A, telefon. Rozumiem! Dobra.

(...)

KCP: Dodatkowo otrzymuje Pan bezpłatnie przez 1 niepełny i 2 pełne okresy rozliczeniowe usługę *Ipla Elastic*, składającą się z 3 pakietów: *Ipla Filmy i Seriale*, *Ipla Sport* oraz *Ipla Dzieci*, koszt usługi po okresie promocyjnym wynosi 10 zł za okres rozliczeniowy. Rezygnacji z usługi można dokonać w każdym momencie trwania umowy. I otrzymuje Pan bezpłatnie przez 1 niepełny i 1 pełny okres rozliczeniowy usługę *Ochrona Internetu*, aktywacja nastąpi



w ciągu 5 dni od aktywacji karty SIM, koszt usługi po okresie promocyjnym wynosi 9 zł za okres rozliczeniowy. Rezygnacji można dokonać w każdym momencie trwania umowy - to jest za te usługi dodatkowe o których mówiłem...

K: Yhm.

KCP: Po zapisaniu zamówienia na Pański adres mailowy zostaną wysłane informacje techniczne związane z aktywacją oraz korzystaniem z usługi.

e) [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 20 lipca 2020 r.]:

Transkrypt od ok. 11:54 do ok. 12:52, oraz od ok.15:37 do ok. 16:20:

KCP: I dwie usługi będą uruchomione z automatu, na okres promocyjny bezpłatnie, a później może Pan je wyłączyć albo zostawić za dodatkową opłatą. I pierwsza usługa to jest *Ochrona Internetu* - antywirus, ona jest na miesiąc bezpłatna, później kosztuje 9 zł miesięcznie albo można to sobie wyłączyć. I druga usługa...

K: Ale jak to, jak to wyłączyć? Niech Pani mi powie, bo zawsze z tym jest problem.

KCP: Tak - albo telefonicznie albo przez ICOK. Ma Pan może konto założone na stronie Cyfrowego Polsatu?

K: Mam ICOK (niewyraźnie) to tam wyłączyć ten Internet?

KCP: Tak, bo tam gdzie Pan widzi telewizję, to też będzie Pan widział Internet...

K: Rozumiem.

KCP: ... bo to będzie jedno konto. I wtedy właśnie albo samodzielnie Pan przez ICOK sobie to odznacza albo telefonicznie, to jak już będzie Panu wygodniej.

K: (niewyraźnie)

KCP: Tak i jeszcze będzie druga usługa *Ipla Elastic* - to jest telewizja internetowa. Ona jest na 2 miesiące za darmo, później 10 zł miesięcznie albo można to sobie wyłączyć. To te dwie usługi. Pan nam zgłasza co z tymi usługami robimy później.

(...)

KCP: (...) otrzymuje Pan bezpłatnie przez 1 niepełny i 2 pełne okresy rozliczeniowe usługę *Ipla Elastic* składającą się z 3 pakietów: *Ipla Filmy i Seriale*, *Ipla Sport* oraz *Ipla Dzieci*. Koszt usługi po okresie promocyjnym wynosi 10 zł miesięcznie i rezygnację z usługi można dokonać w każdym momencie trwania umowy. I otrzymuje Pan bezpłatnie przez 1 niepełny i 1 pełny okres rozliczeniowy usługę *Ochrona Internetu*, aktywacja nastąpi w ciągu 7 ... 5 dni od aktywacji karty SIM i koszt usługi po okresie promocyjnym wynosi 9 zł miesięcznie i rezygnacji można dokonać w każdym momencie trwania umowy przez ICOK albo telefonicznie. I po zapisaniu zamówienia na Pana adres mailowy zostaną wysłane informacje techniczne związane z aktywacją oraz korzystaniem z usługi.

[dowód: nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Spółki z 20 lipca 2020 r. i 5 marca 2021 r.)]

[30] Ponadto na podstawie analizy telefonicznych rozmów sprzedażowych ustalono, że ceny usług dodatkowych nie były uwzględniane w kwocie abonamentu za usługę dostępu do Internetu prezentowanej przez konsultanta Spółki m.in. na wstępnym etapie takiej rozmowy, czy też



w podsumowaniu. Przykładowe fragmenty takich rozmów przedstawiono na kolejnej stronie:

a) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 31 sierpnia 2021 r.]:

Transkrypt od ok. 1:41 do ok. 2:00

Konsultantka Cyfrowego Polsatu: No to możemy zrobić też tak, że rozszerzymy Pana obecny pakiet. Bo ma Pan 40 GB, a zrobimy 160 GB do wykorzystania co miesiąc. Dodatkowo 300 GB, to jest jednorazowy pakiet do wykorzystania przez cały okres umowy po pakiecie podstawowym. I później uruchamiamy usługę *LTE bez końca*. Taki pakiet kosztuje 60 zł miesięcznie (...).

b) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 31 sierpnia 2021 r.]:

Transkrypt od ok. 8:17 do ok. 9:07

Konsultant Cyfrowego Polsatu: Podsumowując, zdecydowała się Pani na aneks do umowy abonenckiej na okres podstawowy 24 okresów rozliczeniowych (...) z promocyjnym pakietem danych Cyfrowy Polsat LTE 120 GB, otrzymuje Pani również pakiet jednorazowy 300 GB na całą długość trwania umowy do wykorzystania po pakiecie podstawowym (...) Podstawowa opłata za pakiet cykliczny tutaj wynosi 50 zł (...).

[dowód: nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Spółki z 20 lipca 2020 r., 5 marca 2021 r. i 31 sierpnia 2021 r.)]

- [31] Na podstawie materiałów przekazanych przez Cyfrowy Polsat Prezes UOKiK ustalił również, że podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej konsument nie otrzymywał informacji o tym, że w celu zawarcia umowy bez uruchomienia jednej lub obu usług dodatkowych (*Ochrona Internetu, Serwis IPLA 3 z 3*) mogli oni skorzystać z innego pakietu oferowanego przez Spółkę (na warunkach standardowych lub promocyjnych bez aktywacji ww. usług dodatkowych).

[dowód: nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Spółki z 20 lipca 2020 r., 5 marca 2021 r. i 31 sierpnia 2021 r.)]

- [32] Spółka wyjaśniła również, że w trakcie rozmowy konsument dokonuje zamówienia usługi, a umowa jest uznana za zawartą dopiero po jej potwierdzeniu przez konsumenta (np. mailowo lub w czasie wizyty kuriera). Na etapie potwierdzenia zawarcia umowy konsument nie miał możliwości odznaczenia jednej lub obu ww. usług dodatkowych.

[dowód: pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 12 lutego 2021 r., zrzuty ekranu zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu Prezesa UOKiK z 4 czerwca 2021 r.)]

Zasady obowiązujące od 1 września 2021 r. do 5 listopada 2021 r.

- [33] Po 31 sierpnia 2021 r. konsultanci Spółki w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej byli zobowiązani do poinformowania konsumenta o możliwości aktywacji usługi *Ochrona Internetu* w związku z zawieraniem aneksu do umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu. W tej sytuacji usługa dodatkowa *Ochrona Internetu* miała jedynie charakter fakultatywny. Czyli w omawianym przypadku aktualne pozostawały ustalenia określone w akapicie o numerze 29 w kwestii zakresu informacji przekazywanych konsumentowi w czasie ww. rozmowy.

*[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., [***** * * * * *] (pliki znajdujące się w folderze: Ad. 2 na płycie CD stanowiącej załącznik do ww. pisma Cyfrowego Polsatu), nagrania telefonicznych*



rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załączniki do pism Spółki z 25 października 2021 r. i 3 czerwca 2022 r.)

- [34] Następnie, po przedstawieniu szczegółowych informacji dotyczących usługi **Ochrona Internetu** konsultant Spółki zadawał konsumentowi odrębne, dodatkowe pytanie o wyrażenie zgody na aktywację ww. usługi oraz związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. Ze względu na to, że od 1 września 2021 r. usługa **Ochrona Internetu** miała jedynie charakter fakultatywny, to konsument decydując się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, mógł powiedzieć „nie” na zadane mu pytanie oraz nie przyjąć propozycji Cyfrowego Polsatu w zakresie aktywacji ww. usługi na etapie zawierania umowy. W związku z tym konsument miał możliwość zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu bez jednoczesnego uruchomienia usługi dodatkowej **Ochrona Internetu**.

[dowód: *pismo Spółki z 28 lutego 2022 r.*, [***** * ***** * ***** * ***** * ***** ** ***** oraz ***** ***** ***** ***** *****] (*pliki znajdujące się w folderze: Ad. 2 na płycie CD stanowiącej załącznik do ww. pisma Cyfrowego Polsatu*), *nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych i regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z 25 października 2021 r. i 3 czerwca 2022 r.*]

- [35] Ustalenia opisane w poprzednim akapicie obrazują też następujące fragmenty telefonicznych rozmów sprzedażowych:

a) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 25 października 2021 r.):

Transkrypt od ok. 7:14 do ok. 7:45

Konsultant Cyfrowego Polsatu (KCP): Pytanie z mojej strony jeszcze, bo tutaj jest możliwość wykupienia sobie usługi dodatkowej, jest to **Ochrona Internetu**, jest to antywirus. Pierwszy okres rozliczeniowy jest za darmo, później kosztuje to 9 zł. Czy to Pana interesuje?

Konsument (K): Nie, bo z tego i tak ja z tego nie będę korzystał, chyba że w szpitalu się ktoś znajdzie.

(...)

KCP: Okej, jeżeli będzie Pan chciał skorzystać to będzie Pan mógł zadzwonić i się zgłosić,

b) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 25 października 2021 r.):

Transkrypt od ok. 8:45 do ok. 9:05

KCP: Pytanie mam co do jeszcze samego pakietu - jest możliwość dokupienia usługi dodatkowej **Ochrona Internetu**. Pierwszy okres rozliczeniowy jest za darmo, później kosztuje to 9 zł. Czy to Pana interesuje?

K: Nie, nie, nie.

c) nagranie o nazwie: [*****] [płyta CD - załącznik do pisma Spółki z 25 października 2021 r.):

Transkrypt od ok. 14:55 do ok. 15:10

KCP: Dodatkowo, mogę zaproponować Pani **Ochronę Internetu**, to są 3 licencje, jeden pierwszy okres rozliczeniowy jest bezpłatnie, później jest dodatkowy koszt 9 zł. Czy włączamy taką usługę?



K: Nie, nie.

KCP: Dobrze.

[dowód: nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Spółki z 25 października 2021 r.]

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

Zasady obowiązujące do 5 lutego 2021 r.

- [36] Do 5 lutego 2021 r. konsument za pośrednictwem strony internetowej Cyfrowego Polsatu miał możliwość złożenia zamówienia na wybraną przez niego ofertę promocyjną usługi dostępu do Internetu. Zawarcie umowy następowało po kliknięciu przez konsumenta w link zamieszczony w mailu dotyczącym wybranej propozycji.

[dowód: pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 12 lutego 2021 r., pismo Spółki z 5 marca 2021 r., zrzuty ekranu zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu Prezesa UOKiK z 4 czerwca 2021 r.)]

- [37] W tym przypadku informacja o usługach dodatkowych była przedstawiana w opisie oferty, na etapie składania zamówienia oraz w dokumentacji dostępnej dla konsumenta.

[dowód: pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., zrzuty ekranu zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 4 czerwca 2021 r.)]

- [38] Wchodząc na stronę internetową www.cyfrowypolsat.pl⁴ oraz wybierając zakładkę dotyczącą usługi dostępu do Internetu, konsument w ramach opisu danej oferty mógł dowiedzieć się o cenie usługi i jej parametrach oraz o tym, że w prezencie otrzymuje usługi dodatkowe, które były opisane przykładowo w następujący sposób:

- **W PREZENCIE Ochrona Internetu przez 1 mies. za darmo potem 9/mies.** (oferta 30 GB za 30 zł miesięcznie),

- **W PREZENCIE Ochrona Internetu przez 1 mies. za darmo potem 9/mies, 3 pakiety IPLA przez 2 mies. za darmo, potem 10 zł/mies.**


Ceny usług dodatkowych nie były uwzględniane w kwocie abonamentu za usługę dostępu do Internetu. W tym miejscu konsument poprzez kliknięcie w link o treści: **SPRAWDŹ SZCZEGÓŁY** mógł zapoznać się z dokumentami dotyczącymi wybranej przez niego oferty np. regulaminem promocji, który zawierał np. informacje na temat usług dodatkowych stanowiących element składowy oferty, cennikiem dotyczącym usługi dostępu do Internetu (obowiązującym w razie zawierania umowy na warunkach standardowych).

[dowód: zrzuty ekranu zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 4 czerwca 2021 r.)]

- [39] Konsument, który chciał skorzystać z interesującej go oferty musiał kliknąć w przycisk np. **Bez urządzenia**, który przekierowywał go do kolejnej zakładki, tj. **Koszyka**. W tej części konsumentowi były przedstawiane szczegóły wybranej oferty m.in. cena usługi i jej parametry, informacja o udzielonym rabacie za e-fakturę i usługach dodatkowych przyznanych na próbę. Na kolejnej stronie został zaprezentowany przykładowy widok górnej części **Koszyka**:

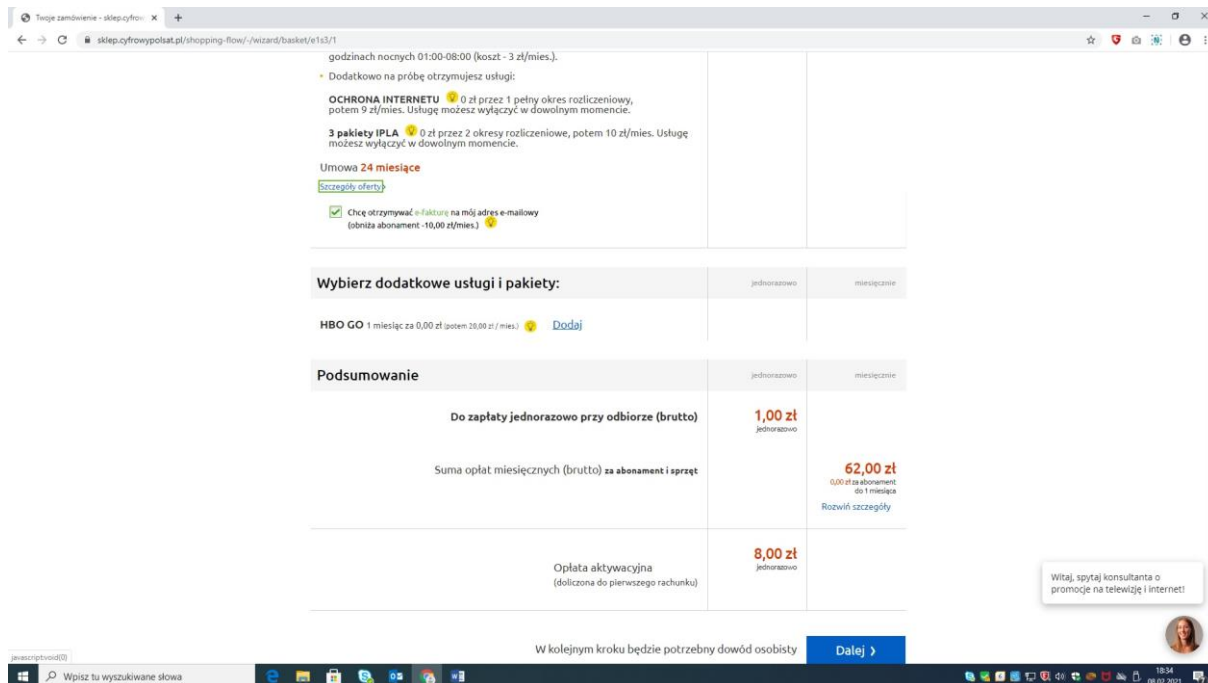
⁴ Od 1 września 2021 r. adres oficjalnej strony internetowej Cyfrowego Polsatu to www.polsatbox.pl [dowód: pismo Spółki z 25 października 2021 r.].



Twoja oferta	jednorazowo	miesięcznie
 <h2>Umowa bez urzędzenia</h2> <ul style="list-style-type: none"> 0 zł za abonament przez 1 miesiąc Podstawowy pakiet danych 120 GB Testuj Internet przez 15 dni Pakiet nocny 200 GB - w dowolnym momencie możesz aktywować usługę pozwalającą na dodatkowy transfer 200 GB w ciągu okresu rozliczeniowego w godzinach nocnych 01:00-08:00 (koszt - 3 zł/mies.). Dodatkowo na próbę otrzymujesz usługi: <ul style="list-style-type: none"> OCHRONA INTERNETU 0 zł przez 1 pełny okres rozliczeniowy, potem 9 zł/mies. Usługę możesz wyłączyć w dowolnym momencie. 3 pakiety IPLA 0 zł przez 2 okresy rozliczeniowe, potem 10 zł/mies. Usługę możesz wyłączyć w dowolnym momencie. <p>Umowa</p> <p>Szczegóły oferty ></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Chcę otrzymywać e-fakturę na mój adres e-mailowy (obniża abonament -10,00 zł/mies.)</p>		<p>50,00 zł przez następne 23 mies.</p>

zrzut z ekranu przekazany przez Cyfrowy Polsat na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma z 12 lutego 2021 r.

- [40] Analiza dalszej części Koszyka wykazała, że konsument mógł wybrać we własnym zakresie usługę dodatkową HBO GO. Taka możliwość nie pojawiała się w przypadku usług dodatkowych: **Ochrona Internetu** oraz **Serwis IPLA 3 z 3**. Konsument w żadnej części Koszyka nie mógł zrezygnować z ich aktywacji na próbę. Powyższe może obrazować poniżej przedstawiony przykładowy widok dalszej części Koszyka:



godzinach nocnych 01:00-08:00 (koszt - 3 zł/mies.).

Dodatkowo na próbę otrzymujesz usługi:

OCHRONA INTERNETU 0 zł przez 1 pełny okres rozliczeniowy, potem 9 zł/mies. Usługę możesz wyłączyć w dowolnym momencie.

3 pakiety IPLA 0 zł przez 2 okresy rozliczeniowe, potem 10 zł/mies. Usługę możesz wyłączyć w dowolnym momencie.

Umowa **24 miesiące**

[Szczegóły oferty](#)

Chcę otrzymywać e-fakturę na mój adres e-mailowy (obniża abonament -10,00 zł/mies.)

Wybierz dodatkowe usługi i pakiety:	jednorazowo	miesięcznie
HBO GO 1 miesiąc za 0,00 zł (potem 10,00 zł/mies.) Dodaj		

Podsumowanie	jednorazowo	miesięcznie
Do zapłaty jednorazowo przy odbiorze (brutto)	1,00 zł jednorazowo	
Suma opłat miesięcznych (brutto) za abonament i sprzęt		62,00 zł 0,00 zł za abonament do 1 miesiąca Rozwiń szczegóły
Opłata aktywacyjna (doliczona do pierwszego rachunku)	8,00 zł jednorazowo	

W kolejnym kroku będzie potrzebny dowód osobisty [Dalej >](#)

Witaj, spytaj konsultanta o promocje na telewizję i internet!

zrzut z ekranu znajdujący się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do protokołu z 4 czerwca 2021 r. (plik o nazwie: 34.jpg)

[dowód: pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., zrzuty ekranu zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 4 czerwca 2021 r.)]

[41] Następnie po kliknięciu przycisku: *DALEJ* pojawiała się zakładka: *TWOJE DANE*. W tej części konsument mógł wypełnić formularz umożliwiający złożenie zamówienia w celu zawarcia umowy.

[dowód: zrzuty ekranu zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 4 czerwca 2021 r.)]

[42] W związku z przedstawionymi ustaleniami należy zauważyć, że konsument, który składał zamówienie za pośrednictwem strony internetowej www.cyfrowypolsat.pl, a następnie zawierał umowę, nie był w ogóle pytany o zgodę na aktywację usług dodatkowych.

[43] Ponadto analiza strony internetowej Cyfrowego Polsatu wykazała, że w zakładce dotyczącej usługi dostępu do Internetu konsumentowi były przedstawiane jedynie oferty promocyjne. Przykładowo oferty standardowe zostały opisane tylko w cenniku dostępnym po kliknięciu w link o treści: **SPRAWDŹ SZCZEGÓŁY**.

[dowód: zrzuty ekranu zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyta DVD stanowiąca załącznik do protokołu z 4 czerwca 2021 r.)]

Zasady obowiązujące od 6 lutego 2021 r. do 31 sierpnia 2021 r.

[44] We wskazanym okresie konsument poprzez stronę internetową: www.cyfrowypolsat.pl nie miał możliwości złożenia zamówienia na wybraną przez niego ofertę promocyjną usługi dostępu do Internetu. Analiza ww. witryny internetowej wykazała, że w ramach zakładki *Internet / Internet LTE PLUS⁵* dostępne były m.in. następujące informacje przy opisie danej oferty:

a) cena usługi dostępu do Internetu (nieuwzględniająca wysokości opłat za usługi dodatkowe) i jej parametry,

b) okres obowiązywania umowy,

c) dotyczące usług dodatkowych: *Ochrona Internetu* i *Serwis IPLA 3 z 3* o poniższej treści:

i. **W PREZENCIE Ochrona Internetu przez 1 mies. za darmo potem 9/mies.** (w przypadku oferty 30 GB za 30 zł miesięcznie),

ii. **W PREZENCIE Ochrona Internetu przez 1 mies. za darmo potem 9/mies, 3 pakiety IPLA przez 2 mies. za darmo, potem 10 zł/mies.** (np. w przypadku oferty 90 GB za 40 zł miesięcznie).

Konsument zainteresowany jedną z ofert mógł kliknąć w przycisk: *Zostaw kontakt*, który umożliwiał mu podanie numeru telefonu. Następnie konsultant Cyfrowego Polsatu kontaktował się z konsumentem, który kliknął w ww. przycisk oraz pozostawił namiary na siebie. W toku postępowania ustalono, że w trakcie rozmowy sprzedażowej nawiązywanej z konsumentem usługi dodatkowe były mu prezentowane oraz aktywowane w sposób opisany w akapitach o numerach: 28 - 32.

[dowód: pismo Spółki z 21 kwietnia 2021 r., zrzuty ekranu zawierające treść zakładek dostępnych na stronie internetowej Spółki (płyty DVD stanowiące załączniki do protokołów z 4 czerwca 2021 r. i 28 września 2021 r.), nagrania telefonicznych rozmów sprzedażowych znajdujące się na płytach CD (załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 31 sierpnia 2021 r.)]

⁵ <https://sklep.cyfrowypolsat.pl/internet> (według stanu np. na 8 lutego 2021 r.).



Zasady obowiązujące od 1 września 2021 r.

- [45] W toku postępowania Prezes UOKiK ustalił, że od 1 września 2021 r. konsumenci nie mają już możliwości zapoznania się z ofertami Cyfrowego Polsatu dotyczącymi usługi dostępu do Internetu oraz związanymi z nimi usługami dodatkowymi na stronie internetowej Spółki: www.polsatbox.pl. Ponadto Spółka, jak już wcześniej wskazano, od ww. daty usługę dostępu do Internetu oferuje jedynie jej aktualnym abonentom w trakcie telefonicznych rozmów sprzedażowych oraz podczas ich wizyt w autoryzowanych punktach sprzedaży Cyfrowego Polsatu.

[dowód: *pismo Prezesa Urzędu z 28 września 2021 r., pismo Spółki z 25 października 2021 r.*]

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

Zasady obowiązujące do 1 września 2021 r.

- [46] Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku zawarcia umowy w stacjonarnym autoryzowanym punkcie sprzedaży Cyfrowego Polsatu jedna lub obie usługi dodatkowe (**Ochrona Internetu, Serwis IPLA 3 z 3**) były aktywowane na podobnych zasadach, jak w przypadku kanału sprzedaży telefonicznej.

[dowód: *pismo Spółki z 12 lipca 2021 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 28 lutego 2022 r., pismo Spółki z 3 czerwca 2022 r., [*****] (załącznik nr 4 do pisma Cyfrowego Polsatu z 25 października 2021 r.)*]

- [47] Zgodnie [*] pracownik w stacjonarnym salonie sprzedaży miał obowiązek poinformowania konsumenta o wysokości abonamentu za usługę dostępu do Internetu i usługi dodatkowe z nią związane. Konsument powinien też dowiedzieć się w zakresie danej usługi dodatkowej o okresie próby określonym w regulaminie promocji, a także o możliwości oraz sposobie rezygnacji z danej usługi dodatkowej.

[dowód: [*****] (załącznik nr 4 do pisma Cyfrowego Polsatu z 25 października 2021 r.)]

- [48] Na dalszym etapie rozmowy konsumentowi nie było zadawane odrębne pytanie o udzielenie zgody na aktywację jednej lub obu usług/i dodatkowych/ej (**Ochrona Internetu, Serwis IPLA 3 z 3**). Osoby działające w imieniu Cyfrowego Polsatu pytały konsumentów jedynie o to, czy wyrażają oni zgodę na zawarcie umowy na warunkach określonych w zaproponowanym im regulaminie promocji. Zdaniem Spółki nie było konieczne uzyskiwanie oddzielnych zgód na uruchomienie oraz pobieranie opłat za usługę/i dodatkową/e, gdyż stanowiła/y ona/e element składowy oferty promocyjnej przedstawionej konsumentom przez jej przedstawicieli.

[dowód: *pismo Cyfrowego Polsatu z 28 lutego 2022 r., pismo Spółki z 3 czerwca 2022 r.*]

Zasady obowiązujące od 1 września 2021 r. do 5 listopada 2021 r.

- [49] Po 31 sierpnia 2021 r. osoby uprawnione do zawierania umów w autoryzowanych punktach sprzedaży Cyfrowego Polsatu były zobowiązane do poinformowania konsumenta o możliwości aktywacji usługi **Ochrona Internetu** w związku z zawieraniem aneksu do umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu. Czyli w omawianym przypadku aktualne pozostawały ustalenia określone w akapicie o numerze 47 powyżej.

- [50] Następnie, po przedstawieniu szczegółowych informacji dotyczących usługi **Ochrona Internetu** przedstawiciel Spółki zadawał konsumentowi odrębne, dodatkowe pytanie o wyrażenie

zgody na aktywację ww. usługi oraz związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. Ze względu na to, że od 1 września 2021 r. usługa **Ochrona Internetu** miała jedynie charakter fakultatywny, to konsument decydując się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, mógł powiedzieć „nie” na zadane mu pytanie oraz nie przyjąć propozycji Cyfrowego Polsatu w zakresie aktywacji ww. usługi na etapie zawierania umowy. W związku z tym konsument miał możliwość zawarcia aneksu do umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu bez jednoczesnego uruchomienia usługi dodatkowej **Ochrona Internetu**.

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., pismo Spółki z 3 czerwca 2022 r., [*****
* *****
(pliki znajdujące się w folderze: Ad. 2 na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 28 lutego 2022 r.)]

Zasady rezygnacji z usług dodatkowych

[51] Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki rezygnacja z jednej lub obu usług dodatkowych (**Ochrona Internetu**, **Serwis IPLA 3 z 3**), które stanowiły element składowy wybranej przez konsumenta oferty promocyjnej dotyczącej usługi dostępu do Internetu, była i nadal jest możliwa w każdym momencie trwania umowy, także w trakcie trwania bezpłatnego okresu korzystania z nich (dalej: „okres próby”). Okres próby dla danej usług dodatkowej został określony w regulaminie promocji oraz w umowie. Rezygnacja z usługi dodatkowej mogła oraz nadal może zostać złożona na jeden z następujących sposobów: telefonicznie oraz poprzez ICOK, czyli Internetowe Centrum Obsługi Klienta (od 1 września 2021 r. - iPolsatBox).

[52] Powyżej określone zasady rezygnacji z usług dodatkowych nie ulegały zmianie przed, jak i po 1 września 2021 r.

[dowód: pismo Spółki z 30 stycznia 2020 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 22 lipca 2020 r., pismo Spółki z 5 marca 2021 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 25 października 2021 r., pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., **Aneks do Umowy Abonenckiej (numer umowy [*****])**, **Aneks do Umowy Abonenckiej (numer umowy [*****])** zamieszczone w pliku: [*****] znajdującym się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 26 października 2021 r., **regulaminy promocji znajdujące się m.in. na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r., 5 marca 2021 r. i 31 sierpnia 2021 r.,]**

Treść umowy oraz regulaminu promocji

[53] Do 26 kwietnia 2021 r. w treści umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu zostały określone nazwy usług dodatkowych np. **Ochrona Internetu** lub **Serwis IPLA 3 z 3**, a także łączna wysokość opłat pobieranych za nie. Spółka wyjaśniła również, że wszystkie istotne dla konsumenta informacje dotyczące usług dodatkowych (zasady świadczenia, rezygnacji, wysokość pobieranych za nie opłat) zostały zamieszczone w regulaminie promocji.

[dowód: pismo Cyfrowego Polsatu z 30 stycznia 2020 r., pismo Spółki z 20 lipca 2020 r., pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., **Umowa Abonencka (numer umowy [*****])**, **Umowa Abonencka (numer umowy [*****])**, **Aneks do Umowy Abonenckiej (numer umowy [*****])** - załącznik nr 3 do pisma Spółki z 12 lutego 2021 r.]

[54] W kwestii opisanej w poprzednim akapicie Spółka wprowadziła jedną zmianę 27 kwietnia 2021 r., tj. w ww. umowie oprócz nazw ww. usług dodatkowych została określona również wysokość opłat pobieranych za poszczególne z nich (szerzej akapit o numerze 59).

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., **Aneks do Umowy Abonenckiej (numer umowy [*****])**, **Aneks do Umowy Abonenckiej (numer umowy [*****])** zamieszczone w pliku: [*****]



*****] (płyta CD - załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 26 października 2021 r.)]

Długość okresu próby oraz wysokość opłat z tytułu świadczenia usług dodatkowych

- [55] Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono okoliczność mającą miejsce po zakończeniu bezpłatnego okresu korzystania z usług dodatkowych, tj. pobieranie przez Cyfrowy Polsat opłaty z tytułu ich świadczenia w wysokości określonej w umowie i regulaminie promocji. Analiza materiałów przekazanych przez Cyfrowy Polsat wykazała, że długość okresu próby była uzależniona od rodzaju usługi dodatkowej, co wynikało z warunków określonych w regulaminie promocji. Szczegóły zostały przedstawione w tabeli zamieszczonej poniżej:

l.p.	nazwa usługi dodatkowej	okres niepobierania opłat za usługę dodatkową	wysokość miesięcznej opłaty oraz moment rozpoczęcia jej pobierania
1.	Ochrona Internetu	pierwszy pełny okres rozliczeniowy	9,00 zł od 2. pełnego okresu rozliczeniowego
2.	Serwis IPLA 3 z 3	dwa pierwsze pełne okresy rozliczeniowe	10,00 zł od 3. pełnego okresu rozliczeniowego

[dowód: wzorce umowne o nazwach: *Regulamin Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE w sprzedaży D2D”* (Wersja z dnia 09.05.2018 r.), *Regulamin Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE oferta specjalna w sprzedaży na odległość”* (Wersja z dnia 05.12.2019 r.), *Regulamin Promocji „Internet tylko SIM dla stałych Abonentów”* (Wersja z dnia 13.01.2021 r.) znajdujące się na płytach CD stanowiących załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r. i 5 marca 2021 r., inne regulaminy promocji znajdujące się m.in. na ww. płytach CD]

- [56] Z przekazanych wzorców umownych wynika, iż opłaty za usługi dodatkowe nie były i nadal nie są uwzględniane w stałej, cyklicznej opłacie abonamentowej za korzystanie z usługi dostępu do Internetu po upływie okresu próby. Wysokość wspomnianej opłaty abonamentowej za samą usługę dostępu do Internetu została określona w stosownym punkcie danego regulaminu promocji np. w dwóch wierszach tabeli przedstawionej w § 2 ust. 1 *Regulaminu Promocji „Internet tylko SIM dla stałych Abonentów”* (Wersja z dnia 13.01.2021 r.), *Regulaminu Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE oferta specjalna w sprzedaży na odległość”* (Wersja z dnia 05.12.2019 r.) o nazwach: *Opłata abonamentowa bez e-faktury z VAT* oraz *Opłata abonamentowa z e-fakturą z VAT*. Ponadto w przypadku niektórych wzorców umownych np. w § 2 ust. 1 *Regulaminu Promocji „Cyfrowy Polsat Internet w sprzedaży na odległość (ekstra 5G)”* (Wersja z dnia 21.12.2020 r.) w ww. tabeli znajdują się dodatkowe wiersze o nazwach: *Serwis IPLA 3z3* i *Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską (F-Secure)* zawierające informacje o wysokości opłat pobieranych za usługi dodatkowe po upływie okresu próby. W dalszej części danego regulaminu promocji konsument jest też informowany o tym, że w dowolnym momencie bez żadnych konsekwencji może zrezygnować z usług dodatkowych związanych z daną ofertą.

[dowód: wzorce umowne o nazwach: *Regulamin Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE oferta specjalna w sprzedaży na odległość”* (Wersja z dnia 05.12.2019 r.), *Regulamin Promocji „Cyfrowy Polsat Internet LTE w sprzedaży na odległość (ekstra 5G)”* (Wersja z dnia 09.05.2018 r.), *Regulamin Promocji „Internet tylko SIM dla stałych Abonentów”* (Wersja z dnia 13.01.2021 r.) - płyty CD stanowiące załączniki do pism Spółki z: 30 stycznia 2020 r. i 12 lutego 2021 r.]

- [57] Ponadto do 26 kwietnia 2021 r. w § 3 umowy [*Opłaty miesięczne (Internet)*] konsument był informowany o wysokości opłat pobieranych przez Spółkę za:

- usługę główną, tj. dostępu do Internetu (np. 50 zł),



- usługę/i dodatkową/e (np. 9,00 zł, 19,00 zł - w przypadku dwóch usług dodatkowych jest to suma opłat, a nie wysokość opłat za poszczególne z nich),

- udostępnienie sprzętu (np. 10,00 zł w przypadku modemu),

a także o ich łącznej wysokości zamieszczonej w części oznaczonej jako *Suma miesięcznych Opłat obowiązujących w Okresie Podstawowym* (np. 69,00 zł).

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., Umowa Abonencka (numer umowy [*****]), Umowa Abonencka (numer umowy [*****]), Aneks do Umowy Abonenckiej (numer umowy [*****]) - załącznik nr 3 do pisma Spółki z 12 lutego 2021 r.]

- [58] Treść powyżej opisanego § 3 umowy uległa zmianie od 27 kwietnia 2021 r. w ten sposób, że w części dotyczącej usług dodatkowych była zamieszczana informacja o nazwach każdej z nich oraz wysokości opłat pobieranych przez Spółkę za poszczególne usługi dodatkowe. Czyli np. *Ochrona internetu 3 licencje - 1 pierwszy pełny Okres rozliczeniowy za 0.00 zł, potem 9.00 zł/mies., Serwis IPLA 3z3 - 2 pierwsze pełne Okresy rozliczeniowe za 0.00 zł, potem 10.00 zł/mies.*

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., Aneks do Umowy Abonenckiej (numer umowy [*****]), Aneks do Umowy Abonenckiej (numer umowy [*****]) zamieszczone w pliku: [*****] znajdującym się na płycie CD stanowiącej załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 26 października 2021 r.]

Reklamacje konsumentów dotyczące usług dodatkowych

- [59] Z przekazanych przez Cyfrowy Polsat materiałów wynika, iż aktywacja jednej lub obu usług dodatkowych, tj. *Ochrona Internetu 2* oraz *Serwis IPLA 3 z 3* była przedmiotem reklamacji kierowanych przez konsumentów do Spółki. Przykładowo:

- w okresie od 1 października 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. Spółka otrzymała [***] reklamacji, które zostały rozpatrzone w następujący sposób: [***] pozytywnie, a [***] negatywnie,

- w 2021 roku pomiędzy 1 października a 31 grudnia do Spółki wpłynęły [***] reklamacje, z czego [***] z nich rozpatrzone pozytywnie, a [***] negatywnie.

Maile dotyczące omawianej kwestii wpływały również do UOKiK.

[dowód: pismo Spółki z 12 lipca 2021 r., pismo Cyfrowego Polsatu z 28 lutego 2022 r., załączniki do postanowienia nr RKR-40/2021 z 11 czerwca 2021 r., płyty CD stanowiące załączniki do pism Spółki z: 20 lipca 2020 r., 5 marca 2021 r., 12 lipca 2021 r. i 28 lutego 2022 r.]

- [60] W kierowanych do Cyfrowego Polsatu lub UOKiK pismach/mailach konsumenci kwestionowali m.in. automatyczną aktywację jednej lub dwóch usług dodatkowych (*Ochrona Internetu* lub *Serwis IPLA 3 z 3*) w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu na warunkach promocyjnych lub fakt naliczenia im opłaty za jedną lub dwie z ww. usług dodatkowych w związku z np. brakiem wyrażenia zgody na ich aktywację. Przykładowo ich treść jest następująca (pisownia oryginalna):

1) *Kolejny miesiąc naliczane są mi opłaty za pakiet IPLI oraz Ochrony Internetu. Pragnę nadmienić iż od razu przy umowie deklarowałem, że nie chce z tego korzystać, stawilem się później do punktu by go wyłączyć. Proszę zdeaktywować owe pakiety i skorygować fakturę (...)*

[zgłoszenie konsumenta, które wpłynęło do Cyfrowego Polsatu 16 października 2019 r., plik: [*****] znajdujący się w podfolderze: [*** **] / [*****] / [*****] * * * * *] / [** ***] (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r.)],

2) ponownie proszę o wyłączenie usługi ochrona internetu. została zgłoszona chęć rezygnacji z tej usługi (w załączeniu scan dokumentu potwierdzającego) a usługa dalej jest aktywna za opłatą 9 zł/m-c. proszę o korektę faktury na kwotę 9 zł (...) [zgłoszenie konsumenta, które wpłynęło do Spółki 18 listopada 2019 r., plik: [***** *****] znajdujący się w podfolderze: [*** **] / [*****] / [***** *****] / [** **] (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r.)],

3) Cyfrowy Polsat we wzorcu umów dla usługi internetu mobilnego (w tym jego przedłużenia) wymusza na konsumentach zakup tzw. "ochrony Internetu". Jest to subskrypcja oprogramowania antywirusowego dla systemów operacyjnych Windows i Android (...) Wzór umowy nie precyzuje na czym polega usługa "ochrony Internetu". Informacja, iż jest to subskrypcja oprogramowania nie jest podana do wiadomości klienta w umowie. Klient jest informowany o tym ustnie w rozmowie z konsultantem firmy, ale wyłącznie wtedy, gdy o to zapyta. W natłoku informacji związanych z ofertą w trakcie takich rozmów z konsultantem większość klientów nie dopyta o szczegóły "na czym polega ochrona internetu". Dlatego większość klientów zakupuje taką subskrypcję oprogramowania będąc nieświadomym, co kupuje. Taka praktyka Cyfrowego Polsatu ma charakter wyłudzenia pieniędzy od nieświadomych klientów (...) Wzór umowy Cyfrowego Polsatu nie jest negocjowalny. Zgodnie z przedstawianymi przez firmę informacjami nie ma możliwości wyłączenia opcji "ochrony internetu" we wzorze umowy. Wszyscy klienci są zmuszeni do zakupu licencji oprogramowania, nawet jeśli nie posiadają komputera z systemem Windows. Jest to zatem wymuszanie na klientach zakupu usługi, której nie chcą, której nie potrzebują, z której nie będą mogli w żaden sposób skorzystać (...) (mail konsumenta z 8 maja 2020 r. skierowany do UOKiK, [**/****/****]),

4) kl prosi o odstąpienie od odsluchania rozmowy sprzedażowej, twierdzi, że nie chciał dodatkowych usług i nie był informowany o konieczności wyłączenia ipli i ochrony in. Kl prosi o korektę fv za te usługi płać nie będzie (...) Kl twierdzi, że nie był informowany, że będą te usługi załączone [zgłoszenie telefoniczne konsumenta, które otrzymał Cyfrowy Polsat 17 marca 2021 r., plik: zgłoszenie Klienta.png znajdujący się w podfolderze: [*** ** * **] / [***** ***** ** * **** ** *****] / [*****] / [***** ***** * ***** **** * * *] / [**] (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 12 lipca 2021 r.)],

5) kl udała się do aps w celu wyjaśnienia bieżących opłat abonamentowych, ekspedient poinformował o włączonych dwóch dodatkowych usługach (ipla i ochrona int), w punkcie zapisano zgłoszenie z prośbą o wyłączenie (...) - w historii zaznaczono wyłączenie z dniem 12.03, mimo to na kolejnej fv naliczono opłaty za ww usługi. kl prosi o korektę i kontakt [zgłoszenie konsumentki, które wpłynęło do Cyfrowego Polsatu 12 kwietnia 2021 r., plik: REKLAMACJA.png znajdujący się w podfolderze: [*** ** * **] / [***** ***** ** * **** ** *****] / [*****] / [***** ***** * ***** **** * * *] / [**] (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Spółki z 12 lipca 2021 r.)],

6) Firma UPC została przez UOKiK ukarana za pobieranie opłat za dodatkowy pakiet UPC Safety Package' po ustaniu czasu (...). Firma Polsat przy internecie mobilnym domowym, przy zawarciu umowy dodaje dwie usługi (IPLA i Ochrona internetu) których jak się ręcznie nie odwoła na infolini są płatne po miesiącu. Uważam to za naruszenie zasad konsumenckich - zmuszanie przy usudze podstawowej do korzystania z usług po miesiącu próbnego okresu płatnych. Proszę o zbadanie sprawy (...) (mail konsumenta z 16 kwietnia 2021 r. skierowany do UOKiK, [**/****/****]).

Liczba aktywacji oraz dezaktywacji usług dodatkowych

Dane za wybrane okresy przed wprowadzeniem przez Spółkę zmian z 1 września 2021 r.

- [61] Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił, iż znaczna część konsumentów, którym w związku z zawieraną umową została aktywowana jedna lub dwie usługi/i dodatkowa/e decydowała się na jej/ich dezaktywację, co obrazuje poniższa tabela:

nazwa usługi dodatkowej	liczba aktywacji danej usługi dodatkowej w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu		liczba dezaktywacji danej usługi dodatkowej w okresie bezpłatnym		ogólna liczba dezaktywacji danej usługi dodatkowej niezależnie od momentu złożenia rezygnacji	
	1.07.2018 r. - 30.09.2018 r.	1.07.2020 r. - 30.09.2020 r.	1.07.2018 r. - 30.09.2018 r.	1.07.2020 r. - 30.09.2020 r.	1.07.2018 r. - 30.09.2018 r.	1.07.2020 r. - 30.09.2020 r.
Ochrona Internetu	[**]	[**]	[**]	[**]	[**]	[**]
Serwis IPLA 3 z 3	[**]	[**]	[**]	[**]	[**]	[**]

tabela została opracowana na podstawie zestawienia przygotowanego przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z 14 stycznia 2022 r., tj. pliku: [*****]

- [62] Z danych przekazanych przez Spółkę wynika, iż przeważająca część abonentów rezygnuje z usług dodatkowych **Ochrona Internetu** i **Serwis IPLA 3 z 3** w okresie bezpłatnym. Ponadto w toku postępowania ustalono również, że średnio ok. [**]%⁶ konsumentów rezygnuje z usługi **Ochrona Internetu** przed otrzymaniem trzeciej faktury, w której opłaty za nie są naliczane w pełnej wysokości, a w przypadku usługi **Serwis IPLA 3 z 3** procent rezygnacji z niej w ww. okresie wyniósł ok. [**]% (dane według stanu na 31 sierpnia 2021 r.).

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., plik: *tabele.pdf* (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 28 lutego 2022 r., pismo Spółki z 19 września 2022 r.)]

Dane za okres po wprowadzeniu przez Cyfrowy Polsat zmian z 1 września 2021 r.

- [63] Analiza otrzymanych od Spółki informacji pozwoliła na ustalenie, że w sytuacji, gdy usługa **Ochrona Internetu** miała jedynie charakter fakultatywny (czyli od 1 września 2021 r.), to niewielu konsumentów zgadzało się na jej aktywację i pobieranie za nią płatności. Ponadto na podstawie danych przekazanych przez Cyfrowy Polsat Prezes UOKiK ustalił również, iż po 31 sierpnia 2021 r. znacznie mniej konsumentów decydowało się na dezaktywację usługi dodatkowej **Ochrona Internetu**, która była im uruchamiana po wyrażeniu przez nich odrębnej zgody na jej świadczenie. Powyższe obrazuje tabela zamieszczona na kolejnej stronie:

⁶ Średni procent konsumentów rezygnujących ze wszystkich usług dodatkowych ustalono na podstawie danych przedstawionych przez Cyfrowy Polsat w piśmie z 19 września 2022 r.

Dane liczbowe dotyczące usługi dodatkowej <i>Ochrona Internetu</i>			
liczba wszystkich zawartych aneksów do umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu	liczba aktywacji usługi dodatkowej w związku z zawarciem ww. aneksu	liczba dezaktywacji usługi dodatkowej w okresie bezpłatnym	ogólna liczba dezaktywacji usługi dodatkowej niezależnie od momentu złożenia rezygnacji
1.10.2021 r. - 31.12.2021 r.	1.10.2021 r. - 31.12.2021 r.	1.10.2021 r. - 31.12.2021 r.	1.10.2021 r. - 31.12.2021 r.
28 190	[***]	[***]	[***]

tabela została opracowana na podstawie zestawienia przygotowanego przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z 14 stycznia 2022 r., tj. pliku: [*****]

[dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., plik: [*****] (płyta CD stanowiąca załącznik do pisma Cyfrowego Polsatu z 28 lutego 2022 r.)]

Podsumowanie

- [64] Reasumując, na podstawie wyjaśnień oraz materiałów przekazanych przez Spółkę (np. wzorców umów stosowanych przez Spółkę, skryptów rozmów sprzedażowych, nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych przeprowadzonych przez konsultantów z konsumentami, treści strony internetowej Spółki) ustalono fakt pobierania przez Cyfrowy Polsat płatności za jedną lub dwie aktywowaną/e konsumentom usługę/i dodatkową/e, tj. **Ochrona Internetu** lub **Serwis IPLA 3 z 3**, pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z jedną lub dwiema ww. usługą/ami dodatkową/yymi, o której mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287, z późn. zm., dalej: „ustawa o prawach konsumenta”, „upk”).

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

Naruszenie interesu publicznego

- [65] Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy ochrony konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców oraz konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o przepisy ww. ustawy. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu⁷.
- [66] W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Internetu, w wyniku czego została im aktywowana również jedna lub dwie usługi dodatkowe: **Ochrona Internetu** lub **Serwis IPLA 3 z 3**, co wiąże się z obowiązkiem ponoszenia przez konsumentów dodatkowych opłat.

⁷ Wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

- [67] Ponadto działania Cyfrowego Polsatu nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. W tym przypadku naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [68] Prezes UOKiK zwraca uwagę również na to, że wszczęte przeciwko Cyfrowemu Polsatowi postępowanie stanowi kolejny przykład ingerencji organu ochrony konsumentów wobec przedsiębiorców świadczących różnego rodzaju usługi telekomunikacyjne, którzy stosują lub stosowali podobne praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów (tak m.in. w decyzjach Prezesa Urzędu o numerach: DDK-20/2016, DOZIK-2/2019, DOZIK-20/2020, RKR-13/2021 dotyczących podobnych, jak zakwestionowane w niniejszym postępowaniu, praktyk innych przedsiębiorców).

Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- [69] Art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 *uokik* przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.
- [70] W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów* zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały łącznie trzy następujące przesłanki:
- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
 - 2) zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
 - 3) zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.
- [71] Wskazać także należy, że art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 *ww. ustawy* lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania takich zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 *uokik* oraz zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.
- [72] W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Cyfrowy Polsat zakazu określonego w art. 24 *ww. ustawy*, tj. kumulatywnego wystąpienia *ww. przesłanek* [punkty 1), 2) i 3)].



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

Status przedsiębiorcy

[74] Zgodnie z art. 4 pkt 1) *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. 2023 r. poz. 223, dalej: „*Prawo przedsiębiorców*”). Stosownie do art. 4 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców* przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą.

[75] W przedmiotowej sprawie stroną postępowania jest przedsiębiorca, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, będący osobą prawną wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010078. Tym samym Cyfrowy Polsat przy wykonywaniu działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych określonych w akapitach o numerach 11 i 12 podlega rygorom określonym w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie możliwości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

[76] Na gruncie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania danego 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 oraz zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy oraz zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego oraz dobrych obyczajów⁸. Rozważenia przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

[77] Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym Cyfrowy Polsat dopuścił się naruszenia dyspozycji art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* poprzez pobieranie od konsumentów wykraczających poza kwotę abonamentu opłat za świadczenie usług ***Ochrona Internetu*** oraz ***Serwis IPLA 3 z 3*** bez pozyskania od nich uprzedniej wyraźnej zgody na dokonanie takiej czynności. Zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk*, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Ponadto z uwagi na odesłanie zamieszczone w art. 25 *upk* zasady określone w art. 10 ust. 1

⁸ Tak m.in. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: „SOKiK”) w wyroku z 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



ustawy o prawach konsumenta stosuje się niezależnie od sposobu zawarcia umowy przez konsumenta. Oznacza to, że art. 10 ust. 1 *upk* znajdzie zastosowanie zarówno w przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, jak i poza nim, a także w przypadku umów zawieranych na odległość.

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

a) dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy,

b) wyraźna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz

c) moment udzielenia przez konsumenta wyraźnej zgody.

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

[79] Aby uprawdopodobnić, że Cyfrowy Polsat swoim zachowaniem dopuścił się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, działając w sprzeczności z art. 10 ust. 1 *upk*, ocenić należy najpierw, czy opłaty za usługi **Ochrona Internetu** oraz **Serwis IPLA 3 z 3** stanowią dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne.

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

[81] Mając bowiem na uwadze obecny kształt ofert telekomunikacyjnych, w których usługi wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych, dostępu do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta wariantcie oraz pakietów internetowych współwystępują z usługami o charakterze wzbogacającym (np. umożliwiającymi dostęp do serwisów multimedialnych, zapewniającymi ochronę korzystania z Internetu) kluczowe dla uznania, czy mamy do czynienia z usługą generującą dodatkową płatność w rozumieniu art. 10 ust. 1 *upk* jest przyjęcie, iż głównym zobowiązaniem umownym przedsiębiorcy jest to, co zobowiązał się on świadczyć konsumentowi w ramach cyklicznej opłaty z tytułu abonamentu. Kryterium kluczowym jest tu zatem wykraczanie dodatkowej płatności poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, czyli comiesięczny abonament⁹.

[82] W przedmiotowym stanie faktycznym głównym obowiązkiem Spółki jest świadczenie usługi dostępu do Internetu. Do podstawowych obowiązków umownych przedsiębiorców świadczących ww. usługę zaliczyć można m.in. zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu

⁹ Podobnie Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 21 czerwca 2021 r., sygn. akt VII AGa 731/19.



za pośrednictwem sieci. To właśnie świadczenia tego typu usługi oczekuje zwykle konsument decydujący się na zawarcie z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym umowy, której przedmiotem jest świadczenie usługi dostępu do Internetu.

- [83] Usługi określone w punktach I.1) oraz I.2) sentencji niniejszej decyzji mają zróżnicowany charakter. Usługa *Ochrona Internetu* jest programem antywirusowym. Za to *Serwis IPLA 3 z 3* jest usługą o charakterze rozrywkowym pozwalającą konsumentowi na odtwarzanie materiałów audiowizualnych na różnych urządzeniach w opcji online. Usługi *Ochrona Internetu* oraz *Serwis IPLA 3 z 3* stanowią jedynie pewnego rodzaju wzbogacenie oferty Cyfrowego Polsatu i mają charakter subsydiarny do świadczonej przez przedsiębiorcę usługi głównej, tj. dostępu do Internetu. Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu w przypadku dezaktywacji ww. usług nie traci ani nie zmienia swojego charakteru. O wzbogacającym charakterze usług świadczy również fakt, że konsument może w dowolnym momencie dezaktywować ww. usługi. Na uboczny charakter usług, tj. *Ochrony Internetu* oraz *Serwisu IPLA 3 z 3*, wskazała także sama Spółka, określając je jako usługi dodatkowe lub usługi na próbę np. w treści umowy, w prowadzonych z konsumentami telefonicznych rozmowach sprzedażowych (w momencie ich prezentowania), na stronie internetowej.
- [84] Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że opłata/y z tytułu świadczenia jednej lub obu usług dodatkowych, tj. *Ochrona Internetu* oraz *Serwis IPLA 3 z 3*, wynikająca/e z braku dezaktywacji po upływie bezpłatnego okresu korzystania z niej/ch, nie była/były uwzględniona/e w stałej, cyklicznej opłacie abonamentowej za korzystanie z głównej usługi telekomunikacyjnej stanowiącej przedmiot umowy, tj. usługi dostępu do Internetu, o czym mowa m.in. na str. 37 - 38 niniejszej decyzji¹⁰. W konsekwencji w przypadku braku dezaktywacji jednej lub obu ww. usług dodatkowych konsumenta zobowiązywano do ponoszenia kosztów wykraczających poza kwotę ustalonego na etapie zawierania umowy abonamentu.
- [85] O dodatkowym charakterze usług *Ochrona Internetu* oraz *Serwis IPLA 3 z 3* świadczy także sposób prezentowania oferty przez Cyfrowy Polsat. W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że ceny pakietów oferowanych przez Spółkę na warunkach promocyjnych, jakie były zamieszczane na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu i prezentowane przez konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej nie uwzględniały opłat, jakie konsument jest zobowiązany ponieść w związku ze świadczeniem mu danej usługi dodatkowej po zakończeniu okresu próby.
- [86] Z powyższych rozważań wynika zatem, że płatności związane z przedmiotowymi usługami mogą stanowić dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Spółki, o których mowa w art. 10 ust. 1 *upk*.

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

- [87] Stosownie do art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*, przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Wcześniej wskazano, że opłaty związane z usługami *Ochrona Internetu* oraz *Serwis IPLA 3 z 3* - w ocenie Prezesa Urzędu - mogą stanowić dodatkową płatność wykraczającą poza główne obowiązki umowne Spółki. Dla możliwości przypisania Cyfrowemu Polsatowi stosowanych praktyk, wskazanych

¹⁰ *Ibidem*. Zgodnie z ustaleniami opłat/y naliczana/e konsumentowi po okresie próbnym nie były uwzględniane w wysokości comiesięcznej opłaty abonamentowej za usługę główną, tj. dostępu do Internetu (akapity o numerach 56 - 58).



w punktach I.1) i I.2) sentencji niniejszej decyzji, konieczne jest zatem uprawdopodobnienie, że Spółka, wbrew dyspozycji art. 10 ust. 1 *upk*, nie uzyskiwała od konsumentów - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową o świadczenie usługi dostępu do Internetu wyrażonej zgody na dodatkową/e płatność/ci związaną/e z usługą/ami **Ochrona Internetu** oraz **Serwis IPLA 3 z 3**.

- [88] Na gruncie obowiązującej *ustawy o prawach konsumenta* pojęcie *uzyskania wyrażonej zgody konsumenta* nie zostało zdefiniowane. Nie ulega jednak wątpliwości, że taka zgoda powinna być **jasna i wyraźna**. Wyrażenie *wyrażonej zgody* należy rozumieć jako wymagające podjęcia przez konsumenta działania: *Zastosowanie w tym celu domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli w warunkach ogólnych najprawdopodobniej nie będzie stanowiło spełnienia tych wymagań*¹¹. Zgoda konsumenta na dodatkowe płatności **nie może być więc dorozumiana** z oświadczenia o zapoznaniu się z wzorcami umów składającymi się na umowę ani przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności¹². Udzielenie zgody powinno sprowadzać się do stwierdzenia „tak” lub „nie” (lub podobnego stwierdzenia, ewentualnie w formie graficznej poprzez zaznaczenie przez konsumenta odpowiedniego pola) opatrzonego informacjami dotyczącymi usługi, której zgoda ta dotyczy, konkretnych wysokości opłat z nią związanych oraz szczególnych zasad odnoszących się do świadczenia przedmiotowej usługi (np. poinformowanie konsumenta o długości okresu bezpłatnego korzystania z usługi). Z tego względu zgoda, aby móc zostać uznana za wyraźną, powinna być również wyodrębniona spośród postanowień wzorca umowy¹³.
- [89] O wyrażeniu zgody na dodatkową płatność można mówić jedynie w sytuacji, w której konsumentowi pozostawiony jest realny wybór w przedmiocie aktywacji usługi i związanych z nią opłat. Istotą mechanizmu zgody jest bowiem możliwość jej nieudzielenia. *Ustawa o prawach konsumenta* zapewnia w ten sposób konsumentowi możliwość podjęcia decyzji co do opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami w sposób świadomy oraz dobrowolny¹⁴. Zdaniem Prezesa UOKiK brak możliwości wyboru przez konsumenta powoduje, że udzielana przez niego zgoda nie jest swobodna, a w konsekwencji nie spełnia wymogów art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.
- [90] Tymczasem ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, tj. dostępu do Internetu:
- a) z wykorzystaniem strony internetowej (do 5 lutego 2021 r.¹⁵) i telefonu (do 31 sierpnia 2021 r.¹⁶),
 - b) w autoryzowanych punktach sprzedaży Cyfrowego Polsatu (do 31 sierpnia 2021 r.¹⁷),

¹¹ Wytyczne Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (dalej: „Wytyczne”), str. 57.

¹² B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

¹³ Pogląd ten znajduje odzwierciedlenie w *Wytycznych*, str. 57.

¹⁴ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

¹⁵ Patrz szerzej w części ustalającej decyzji, tj. akapity o numerach: 36 - 43.

¹⁶ Patrz szerzej w części ustalającej decyzji, tj. akapity o numerach: 28 - 32.

¹⁷ Patrz szerzej w części ustalającej decyzji, tj. akapity o numerach: 46 - 48.

konsumenci nie byli pytani (np. przez konsultantów) oraz nie wyrażali dodatkowej zgody na aktywację usług dodatkowych związanych z usługą dostępu do Internetu, a jedynie byli informowani o aktywacji usług dodatkowych. W tym przypadku za przejaw udzielonej przez konsumenta zgody nie sposób natomiast było uznać wyrażenia przez konsumenta woli zawarcia umowy na warunkach określonych w zaproponowanym mu regulaminie promocji¹⁸. Powyższej oceny nie zmieniała również okoliczność, że w regulaminach promocji, zawarte były sformułowania wskazujące na, że to abonent zlecał aktywację danej usługi dodatkowej lub otrzymywał do nich dostęp, gdyż następowało to już po wybraniu oferty oraz podpisaniu umowy¹⁹. Integralną część takiej umowy stanowił regulamin promocji, w którym domyślnie zostały zamieszczone oświadczenia woli konsumenta, przez co nie spełniają one wskazanych wcześniej kryteriów (akapity o numerach 88 i 89 powyżej), jakim musi odpowiadać wyraźna zgoda konsumenta, o której mowa w art. 10 ust. 1 *upk*²⁰. Wątpliwości mogło budzić również zamieszczanie przez Spółkę wysokości opłat za poszczególne usługi dodatkowe w regulaminie promocji²¹, a nie w umowie²². Ponadto zdaniem Prezesa UOKiK brak dezaktywacji usług aktywowanych automatycznie nie mógł być uznany za dorozumiane wyrażenie zgody na dodatkową płatność związaną z usługami **Ochrona Internetu** oraz **Serwis IPLA 3 z 3** zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk*, gdyż taka sytuacja następowała już po zawarciu umowy²³.

- [91] Ponadto - wbrew twierdzeniom Cyfrowego Polsatu - za wyrażenie zgody nie może być także uznana sytuacja, w której konsument akceptuje ogólne warunki oferty oraz w konsekwencji składa oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką na zasadach określonych w danym regulaminie promocji. W tej kwestii należy zauważyć również, że usługi dodatkowe: **Ochrona Internetu** oraz **Serwis IPLA 3 z 3** nie mogą być traktowane jako usługi równorzędne do usługi głównej, tj. dostępu do Internetu, które były świadczone przez Cyfrowy Polsat w ramach oferowanych przez Spółkę pakietów. Jak wskazano powyżej²⁴, usługi te nie stanowią głównego świadczenia, mają charakter subsydiarny, a opłaty związane z nimi wykraczają poza abonament ustalony na etapie zawarcia umowy. Z tego względu zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk* w celu pobierania opłat za świadczenie danej usługi dodatkowej Spółka musi otrzymać od konsumenta wyraźną zgodę w tym zakresie.
- [92] Dla stwierdzenia, iż praktyki stosowane przez Spółkę mogą być sprzeczne z art. 10 ust. 1 *upk* bez znaczenia pozostawała również okoliczność, iż świadczone przez nią usługi dodatkowe, tj. **Ochrona Internetu** oraz **Serwis IPLA 3 z 3**, stanowiły element składowy przedstawionej przez nią oferty promocyjnej, a zawarcie umowy bez konieczności aktywacji jednej lub obu usług dodatkowych było możliwe co do zasady na warunkach standardowych poprzez nabycie usługi dostępu do Internetu w normalnych cenach cennikowych. Powyższe jest związane z tym, że Spółka tylko w nielicznych ofertach promocyjnych nie przewidywała obowiązkowej aktywacji ww. usług dodatkowych. W tym kontekście istotne znaczenie ma fakt, iż z ustaleń

¹⁸ Podobnie SOKiK m.in. w wyroku z 1 lipca 2019 r., sygn. akt XVII AmA 18/17.

¹⁹ W kwestii zlecenia aktywacji danej usługi dodatkowej podobne stanowisko zajął SOKiK w wyroku z 26 maja 2021 r., sygn. akt XVII AmA 29/19, str. 56 - 57. Taki pogląd został w pełni zaakceptowany przez Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 8 listopada 2022 r., sygn. akt VII AGa 701/21, str. 55 - 56.

²⁰ *Ibidem*. Za wyraźną zgodę określoną w art. 10 ust. 1 *upk* nie może zostać uznane oświadczenie woli konsumenta „zaszyte” w treści wzorca (np. „zleca aktywację”), co do którego konsument ma prawo oczekiwać, że będą się w nim przede wszystkim znajdowały opisy usług składających się na umowę, nie zaś jego oświadczenia woli.

²¹ Taka sytuacja miała miejsce do 26 kwietnia 2021 r. (akapity o numerach 53 - 58).

²² Taka okoliczność wynika z analizy przykładowych umów przekazanych przez Cyfrowy Polsat (akapity o numerach: 53 - 54 oraz 57 - 58).

²³ Podobnie SOKiK m.in. w wyroku z 1 lipca 2019 r., sygn. akt XVII AmA 18/17.

²⁴ Akapity o numerach 79 - 86.

poczynionych przez Prezesa UOKiK wynika, że na etapie prezentowania oferty Spółka nie informowała konsumentów o możliwości zawarcia umowy na warunkach, które nie wiążą się z automatycznym uruchomieniem jednej lub obu usług dodatkowych. W tej kwestii należy mieć na uwadze również fakt, że podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej konsumenci nie otrzymywali informacji o tym, że w celu zawarcia umowy bez uruchomienia jednej lub obu usług dodatkowych mogli oni skorzystać z innego pakietu oferowanego przez Spółkę. Ponadto na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu w zakładce głównej dotyczącej usługi dostępu do Internetu konsumentowi były przedstawiane jedynie oferty promocyjne. W świetle ww. ustaleń dostęp do informacji dotyczących opcji niewiązanych się z aktywacją jednej lub obu usług dodatkowych był utrudniony lub praktycznie niemożliwy.

- [93] Ponadto uznanie przez Spółkę w stosowanych przez nią wzorcach umownych, iż świadczone przez nią usługi dodatkowe stanowiły element składowy przedstawionej przez nią oferty nie powoduje, iż usługi te tracą charakter usługi dodatkowej. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, w celu pobierania przez przedsiębiorcę opłat z tytułu świadczenia takich usług konsument musi udzielić wyraźnej zgody na związaną z ich aktywacją dodatkową płatność. Bez znaczenia dla tej oceny pozostawało również przekazywanie przez Spółkę na etapie zawierania umowy z wykorzystaniem serwisu internetowego lub telefonu (przez konsultantów) oraz w czasie osobistych wizyt konsumentów w autoryzowanych punktach sprzedaży Cyfrowego Polsatu (przez osoby uprawnione do zawierania umów) informacji dotyczących aktywacji usług dodatkowych i możliwości rezygnacji z nich. Należy bowiem zaznaczyć, że decyzja konsumenta dotycząca opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami powinna zostać podjęta w sposób świadomy oraz dobrowolny.
- [94] W uzupełnieniu powyższego wyводу Prezes UOKiK wskazuje również, że wyraźna zgoda to zgoda udzielona przy pełnej świadomości i wiedzy, na co konsument w danym przypadku się zgadza. Z tego względu wszelkie informacje dotyczące dodatkowej płatności konsument powinien otrzymać w sposób czytelny i przejrzysty, tak aby w chwili wyrażenia zgody zdawał sobie sprawę z konsekwencji związanych z taką decyzją. Powyższe nie oznacza jednak, iż świadomość konsumenta w przedmiocie możliwości pobierania przez Spółkę dodatkowych płatności jest jedynym warunkiem, jaki powinien być spełniony w świetle art. 10 ust. 1 *upk*. W tej kwestii Prezes Urzędu po raz kolejny zwraca uwagę na to, że udzielenie wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy będzie miało miejsce jedynie w sytuacji zapewnienia konsumentowi realnego wyboru w tym zakresie, co jednak nie występowało w praktyce Cyfrowego Polsatu.
- [95] W świetle powyższego, w niniejszej sprawie uprawdopodobniono, że Spółka mogła nie uzyskiwać wyraźnej zgody konsumentów na dodatkowe płatności związane z usługami, o których mowa w **punktach I.1) oraz I.2) sentencji niniejszej decyzji**, do czego zobowiązana była dyspozycją art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.
- Prześlanka określona w lit. c) powyżej (moment udzielenia wyraźnej zgody przez konsumenta)
- [96] W omawianym stanie faktycznym mogła nie zostać spełniona prześlanka określona w lit. b) powyżej w okolicznościach opisanych w lit. a) powyżej, co oznacza, że Cyfrowy Polsat²⁵ mógł nie uzyskiwać od konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z usługami

²⁵ Zgodnie z poczynionymi ustaleniami od 1 września 2021 r. Spółka rozpoczęła pozyskiwanie odrębnej zgody na świadczenie usługi *Ochrona Internetu* oraz zaniechała oferowania usługi *Serwis IPLA 3 z 3* przy zawieraniu umów z konsumentami. Szerzej omówiono to w akapitach o numerach: 23 - 27, 33 - 35 oraz 49 - 50.

Ochrona Internetu i Serwis IPLA 3 z 3. Niezależnie od powyższego poniżej zostanie jednak omówiona także przesłanka wskazana w lit. c) powyżej.

- [97] Ustawodawca wyznacza treścią art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* ostateczny moment, w którym przedsiębiorca najpóźniej powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za jego główne obowiązki umowne. Jak przyjmuje się w doktrynie, chwilą wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową jest moment, w którym konsument przez jakiegokolwiek zachowanie wyraził swą wolę związania się umową o określonej treści niezależnie od tego, kiedy to oświadczenie woli konsumenta dotarło do przedsiębiorcy²⁶.
- [98] W przedmiotowym stanie faktycznym Cyfrowy Polsat, stosownie do art. 10 ust. 1 *upk*, jest zobowiązany uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na dodatkowe płatności związane z usługami dodatkowymi najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, tj. dostępu do Internetu.
- [99] Natomiast model przyjęty przez Cyfrowy Polsat (obowiązujący do 31 sierpnia 2021 r.), który przewidywał, iż aktywacja jednej lub obu usług dodatkowych (**Ochrona Internetu, Serwis IPLA 3 z 3**) następowała w sposób automatyczny (domyślny) przy zawarciu umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, zdaniem Prezesa Urzędu, mógł nie spełniać wymogów odnoszących się do chwili wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody na dodatkowe płatności, o której mowa w art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*. Takie stwierdzenie jest związane z tym, że z uwagi m.in. na sposób ukształtowania warunków promocji (np. *zleca aktywację*), konsument nie mógł podjąć w sposób świadomy oraz dobrowolny decyzji dotyczącej opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami.

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

- [100] Mając na uwadze powyższe, w przedmiotowej sprawie brak jest wątpliwości co do charakteru usług **Ochrona Internetu i Serwis IPLA 3 z 3** oraz związanych z nimi opłat. Ze względu na subsydiarność ww. usług pobieranie opłat z ich tytułu może mieć miejsce jedynie w sytuacji wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową. W omówionym stanie faktycznym okoliczność informowania konsumentów o aktywacji jednej lub obu ww. usług dodatkowych oraz związanych z nimi opłatach w przypadku zawierania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, tj. dostępu do Internetu z wykorzystaniem serwisu internetowego lub telefonu (w toku rozmów sprzedażowych prowadzonych przez konsultantów Spółki z konsumentami) oraz w czasie osobistych wizyt konsumentów w autoryzowanych punktach sprzedaży Cyfrowego Polsatu - w ocenie Prezesa Urzędu - mogły nie spełniać wymogu uzyskania przez Spółkę wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne. Za wyrażenie zgody nie mogła być także uznana sytuacja, w której konsument akceptował ogólne warunki oferty oraz w konsekwencji składał oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką.
- [101] Podsumowując, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika fakt pobierania przez Spółkę opłat/y z tytułu usług/i **Ochrona Internetu** lub **Serwis IPLA 3 z 3** obciążających/ej konsumentów dodatkowymi/a płatnościami/a wykraczającymi/a poza uzgodnione wynagrodzenie za główne

²⁶ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania przez niego wyraźnej zgody w tym zakresie w przypadku każdej z powyżej wskazanych usług dodatkowych. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione naruszenie przez Cyfrowy Polsat art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* w zakresie praktyk opisanych w punktach I.1) oraz I.2) **sentencji niniejszej decyzji**.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

- [102] Przypisanie przedsiębiorcy praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, możliwe jest tylko w przypadku wykazania, iż godzi ona również w **zbiorowy interes konsumentów**. *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* nie definiuje **zbiorowego interesu konsumentów**. W tym zakresie ww. *ustawa* ogranicza się jedynie do sprecyzowania, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3).
- [103] Przez **zbiorowy interes konsumentów** należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i, przynajmniej potencjalnie, zagraża ono, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie ww. przesłanki nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.
- [104] W niniejszej sprawie możliwe jest naruszenie interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Cyfrowy Polsat odnoszą się bowiem do wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, tj. dostępu do Internetu, w oparciu o wzorce umowne przewidujące automatyczną aktywację jednej lub obu usług dodatkowych, tj. ***Ochrona Internetu, Serwis IPLA 3 z 3*** i wszystkich konsumentów, którzy mogli zawrzeć ze Spółką taką umowę.
- [105] Zachowanie Cyfrowego Polsatu może naruszać ekonomiczne oraz pozaekonomiczne interesy konsumentów. Konieczność ponoszenia opłat za usługi dodatkowe aktywowane w sposób opisany w akapitach o numerach: 15 - 22, 28 - 32, 36 - 44, 46 - 48, na które to opłaty konsumenci nie udzielili wyraźnej zgody w chwili zawierania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, może naruszać ich interesy ekonomiczne. O naruszeniu ww. interesów konsumentów może świadczyć między innymi fakt otrzymywania przez Spółkę reklamacji od konsumentów, których przedmiot stanowiła aktywacja jednej lub obu usług dodatkowych w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu (akapity o numerach 59 i 60). Takie sygnały wpływały również do UOKiK.
- [106] Ponadto praktyki Cyfrowego Polsatu mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów w aspekcie pozaekonomicznym, tj. pozbawiać konsumentów prawa uczestniczenia w rynku, na którym działają przedsiębiorcy respektujący uprawnienia przyznane konsumentom w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz wywoływać u nich przekonanie, że w każdej ofercie znajduje się „haczyk”, który musi zostać przez konsumenta odnaleziony.
- [107] Dodatkową uciążliwość uznawaną przez Prezesa UOKiK za naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów stanowi również konieczność podejmowania przez konsumentów działań w celu dezaktywacji niechcianych usług dodatkowych oraz uniknięcia opłat za ich świadczenie, co może narażać konsumentów na utratę przez nich czasu. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu rezygnacji z usługi dokonuje znaczna liczba konsumentów (str. 40 niniejszej



decyzji). Poświęcenia czasu wymaga również zgłoszenie przez konsumenta reklamacji na stosowane przez Spółkę praktyki.

- [108] W rozpatrywanej sprawie możemy mieć więc do czynienia z zachowaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.
- [109] Mając na uwadze powyższą analizę, przyjęć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Cyfrowy Polsat praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy

- [110] W tym miejscu ponownie należy wskazać, że zgodnie z art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 ww. *ustawy* lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 *uokik*, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.
- [111] Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą²⁷. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń oraz korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej.
- [112] Analiza art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:
- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *uokik*,
 - 2) zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
 - 3) uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.
- Spełnienie przesłanki z punktu 1) zostało opisane na str. 41 - 51 niniejszej decyzji. Konieczne jest zatem zbadanie, czy w tej sprawie zostały spełnione również dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej.

²⁷ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., str. 1048.

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

[113] W przedmiotowej sprawie, Cyfrowy Polsat w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania zadeklarował podjęcie działań analitycznych mających na celu zmianę praktyk zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK w postanowieniu nr RKR-39/2021. Następnie w toku prowadzonego postępowania, tj. w piśmie z 19 lipca 2022 r., Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w tym przedstawiła propozycję zobowiązania do usunięcia skutków stosowania zarzuconych jej praktyk. Taki zakres ww. propozycji był związany z tym, że Spółka zaprzestała oferowania usług dodatkowych: *Ochrona Internetu*²⁸ i *Serwis IPLA 3 z 3*²⁹. Przedstawiona propozycja nie spełniała oczekiwań Prezesa UOKiK. W związku z tym, w toku postępowania - na skutek uwag zgłaszanych przez Prezesa Urzędu - Cyfrowy Polsat wprowadzał zmiany w treści swojej propozycji zobowiązania w dalszej korespondencji prowadzonej w formie pisemnej i mailowej. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania uwzględniającą zastrzeżenia Prezesa UOKiK Spółka przedstawiła w piśmie z 20 marca 2023 r. Dwie kwestie dotyczące ww. ostatecznej wersji propozycji zobowiązania Cyfrowego Polsatu doprecyzowała w mailu z 28 marca 2023 r. Treść zobowiązania Spółki została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji, tj. w punktach I.A. - I.E. (str. 1 - 13).

[114] Powyższe wskazuje, że przesłanka określona w punkcie 2) również została spełniona.

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

[115] Z ustaleń poczynionych przez Prezesa Urzędu wynika, że Spółka zaprzestała oferowania usług dodatkowych *Ochrona Internetu* i *Serwis IPLA 3 z 3* przy zawieraniu umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu. Powyższe nie zmienia faktu, że stosowane przez Spółkę praktyki, tj. wymienione w punktach I.1) i I.2) sentencji niniejszej decyzji, spowodowały naruszenie interesów konsumentów, którego skutki nie zostały do dziś w całości usunięte. W związku z tym Cyfrowy Polsat zobowiązał się do usunięcia skutków ich stosowania. Zobowiązanie Spółki zakłada też poinformowanie szerokiego grona konsumentów o niedopuszczalności określonych działań przedsiębiorcy.

[116] Uwzględniając ostateczne założenia zobowiązania przedstawionego przez Cyfrowy Polsat, Prezes Urzędu uznał za zasadne jego przyjęcie (punkty I.A. - I.E. sentencji niniejszej decyzji). Treść zobowiązania Spółki jest jednoznaczna oraz precyzyjna, a także umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Ponadto przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami.

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

[118] Zobowiązania Cyfrowego Polsatu wskazane w punktach I.A. oraz I.B. sentencji niniejszej decyzji obejmują wszystkich konsumentów, którzy:

²⁸ Z dniem 5 listopada 2021 r., na co wskazano w akapicie o numerze 27. Wcześniej, tj. już 1 września 2021 r., Spółka zmieniła zasady aktywacji usługi: *Ochrona Internetu* (brak automatycznego uruchamiania ww. usługi dodatkowej, konieczność udzielenia odrębnej wyraźnej zgody przez konsumenta na jej świadczenie i pobieranie za nią opłat).

²⁹ Od 1 września 2021 r. przy zawieraniu umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu Spółka zaprzestała oferowania konsumentom usługi *Serwis IPLA 3 z 3*. Szerzej tą kwestię wyjaśniono w akapitach o numerach 23 - 25.

a) złożyli reklamacje dotyczące jednej lub obu usług dodatkowych lub zawarli umowę wraz z daną usługą dodatkową (*Ochrona Internetu* lub *Serwis IPLA 3 z 3*) oraz zrezygnowali z niej/nich pomiędzy dniem wprowadzenia danej usługi dodatkowej do oferty Cyfrowego Polsatu a dniem określonym w ww. punktach zobowiązania Spółki oraz

b) ponieśli jakiegokolwiek koszty za jedną lub obie usługi dodatkowe pomimo tego, że nie udzielili wyraźnej zgody na pobieranie od nich opłat za usługi *Ochrona Internetu* lub *Serwis IPLA 3 z 3*.

Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie rekompensaty do grona konsumentów, których dotknęły finansowe konsekwencje praktyk (ponieśli koszty za jedną lub obie usługi dodatkowe pomimo braku wyrażenia na takie opłaty zgody), a Spółka wcześniej nie zwróciła im nienależnie pobranych opłat (w szczególności w wyniku postępowania reklamacyjnego). Wielkość oraz rodzaj przyznanych korzyści uzależnione będą od sytuacji poszczególnych konsumentów (szerzej opisane w akapitach o numerach 119 i 120). Ponadto Cyfrowy Polsat wyjaśnił, że osoby spełniające łącznie kryteria określone w lit. a) i b) powyżej otrzymają rekompensatę niezależnie od tego, czy w dniu realizacji zobowiązania będą jej abonentami w związku z wykonywaniem jakiegokolwiek umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

[119] Prezes UOKiK wskazuje również, że wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań ma na celu usunięcie skutków stosowanych praktyk poprzez przyznanie rekompensaty konsumentom w największym stopniu dotkniętym jej działaniami, tj. takim konsumentom, których interesy ekonomiczne zostały naruszone działaniem Cyfrowego Polsatu. Powyższe jest związane m.in. z tym, że Spółka:

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

ii. zwróci uiszczone przez konsumentów pełne opłaty za korzystanie z usługi dodatkowej *Ochrona Internetu* lub *Serwis IPLA 3 z 3* w zakresie maksymalnie pierwszych 3 faktur konsumentom, którzy:

- nie składali ww. reklamacji po naliczeniu im opłat w pełnej wysokości za daną usługę dodatkową,
- zrezygnowali z usługi dodatkowej przed otrzymaniem 4 faktury zawierającej naliczenie w pełnej wysokości za jedną lub dwie ww. usługi dodatkowe.

[120] Szczegóły dotyczące zasad realizacji ww. rekompensat zostały określone w punktach I.A. oraz I.B. sentencji niniejszej decyzji (str. 1 - 4 niniejszej decyzji). Ponadto z danych przekazanych przez Spółkę wynika, że większość konsumentów rezygnujących z jednej lub obu usług dodatkowych *Ochrona Internetu* oraz *Serwis IPLA 3 z 3* dokonywała tej czynności w ciągu bezpłatnego okresu próby lub w ciągu pierwszych 2 miesięcy jej/ich odpłatnego świadczenia (str. 40 niniejszej decyzji). Z tego względu rekompensata określona w punkcie ii. została ograniczona do grupy osób, którzy wyłączyli daną usługę dodatkową najpóźniej przed otrzymaniem czwartej faktury zawierającej naliczenie w pełnej wysokości za daną usługę dodatkową.

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

[122] Forma rekompensaty dostosowana jest również do aktualnego statusu abonenta Cyfrowego Polsatu (aktualny/były). Aktualnym abonentom Spółki rekompensata zostanie przyznana



w sposób automatyczny, tj. bez konieczności dokonywania przez nich jakichkolwiek czynności (**punkty I.A.1. lit. b. - c. oraz I.B.1. lit. b. - c. sentencji niniejszej decyzji**). W przypadku byłych abonentów lub aktualnych abonentów, którzy w złożonej reklamacji wskazali, że ich oczekiwaniem jest bezpośredni zwrot opłat na konto (nie w formie np. upustu na kolejnej fakturze), konieczne będzie podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego. Za to kontakt w celu uzyskania ww. numeru nastąpi z inicjatywy Spółki (**punkty I.A.1. lit. d., I.A.2. lit. b. oraz I.B.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**). Konsument będzie mógł przekazać Spółce numer rachunku bankowego na różne sposoby, tj. poprzez wypełnienie formularza, wysłanie maila na wskazany adres, kontakt z infolinią Cyfrowego Polsatu (rozmowa zostanie zarejestrowana) lub w czasie wizyty w autoryzowanych punktach sprzedaży Spółki (**punkt I.C.4. sentencji niniejszej decyzji**). W tej kwestii Spółka zobowiązała się również do tego, że w przypadku gdy w czasie rozmowy z konsultantem telefonicznym okaże się, że numer rachunku bankowego konsumenta uległ zmianie w stosunku do numeru ww. rachunku posiadanego przez Cyfrowy Polsat, nie będzie konieczne jego dodatkowe potwierdzenie przez konsumenta przy użyciu formy dokumentowej³⁰ (**punkt I.C.4. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**). Natomiast inne sposoby przekazania numeru rachunku bankowego spełniają kryteria formy dokumentowej, tj. niewymagającej odręcznego podpisu konsumenta, czyli np. wysłanie maila, wypełnienie formularza na stronie internetowej (**punkt I.C.4. sentencji niniejszej decyzji**)³¹. Ponadto Spółka skieruje do konsumentów indywidualną korespondencję związaną z przyznaniem im jednej z ww. rekompensat (treść maili/pism/SMS-ów/informacji na fakturze/komunikatu w serwisie iPolsatBox została określona w **punktach I.C.7. - I.C.11. sentencji niniejszej decyzji**). Takie rozwiązania, w ocenie Prezesa UOKiK, umożliwią konsumentom skorzystanie z przysługującej im rekompensaty w jak największym zakresie bez podejmowania przez nich zbyt dużego wysiłku w związku z propozycją Cyfrowego Polsatu.

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

[124] Spółka z uwagi na kwestie organizacyjne oraz techniczne zaproponowała różne terminy realizacji poszczególnych jej zobowiązań, które zostały szczegółowo określone w **punktach I.A. - I.E. sentencji niniejszej decyzji** (np. miesiąc lub 2 miesiące od przekazania przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego, do 30 dni, do 2, 3 lub 4 miesięcy

³⁰ Forma dokumentowa została określona w art. 77² ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2022 r. poz. 1360, z późn. zm., dalej: „Kodeks cywilny”).

³¹ Forma dokumentowa została określona w art. 77² Kodeksu cywilnego.



od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji). Przykładowo wskazane powyżej terminy są związane z [****] liczbą osób objętych zobowiązaniem, faktem, iż rekompensatą zostaną objęci również konsumenci, którzy od np. [***** ***] nie są już abonentami Spółki, długim okresem oferowania usług dodatkowych *Ochrona Internetu* oraz *Serwis IPLA 3 z 3*. Biorąc pod uwagę wyjaśnienia Spółki, a także wymagania czasowe oraz organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane przez nią terminy wykonania zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczne wykonanie.

[125] Podsumowując, Prezes UOKiK za celowe uznał nałożenie na Cyfrowy Polsat obowiązku wykonania przedłożonego przez niego zobowiązania. Z tego względu przesłanka określona w punkcie 3) również została spełniona.

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

Obowiązek złożenia sprawozdania o realizacji nałożonego zobowiązania

[127] Stosownie do art. 28 ust. 3 *uokik* w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej *ustawy* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań m.in. w formie sprawozdania. Z uwagi na treść ww. przepisu Cyfrowy Polsat został zobowiązany do **złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania**. Informacje i dokumenty, jakie Spółka powinna przekazać Prezesowi Urzędu zostały szczegółowo określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji**³². W punkcie tym wskazano również, że Cyfrowy Polsat powinien je przedstawić w **terminie 10 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

[128] Zdaniem Prezesa Urzędu informacje oraz dokumenty określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji** są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy Cyfrowy Polsat faktycznie wywiązał się z nałożonego na niego zobowiązania. Ponadto wyznaczony Spółce termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Cyfrowy Polsat. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania oraz o szczegółowości tej informacji³³.

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

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, z późn. zm.) w zw. z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805, z późn. zm., dalej również jako: „*kpc*”) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

³² Z ich treścią można się zapoznać na str. 13 - 15 niniejszej decyzji.

³³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.



- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 *ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* (Dz. U. z 2022 r. poz. 1125, z późn. zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

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

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd.1 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych*, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

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

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz

