



KRAJOWA IZBA
RADCÓW PRAWNYCH

00-540 Warszawa, Aleje Ujazdowskie 41 lok. 2
tel./fax: 022 622 05 88, 622 84 28;33 • e-mail: kirp@kirp.pl • NIP: 526-10-43-011

L. dz. 966/2016

Warszawa, dnia 5 grudnia 2016 r.



**DOREČZONO
OSOBIŚCIE**

**Prezes
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa**

Zawiadamiający: **Krajowa Izba Radców Prawnych,**
al. Ujazdowskie 41/2, 00-540 Warszawa

Przedsiębiorcy stosujący praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów:

1. **Polkomtel Sp. z o.o.**, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, KRS:
0000419430
2. **Availo Sp. z o.o.**, Jasionka 954, 36 – 002 Jasionka, KRS:
0000416198

**Zawiadomienie
dotyczące podejrzenia stosowania praktyk
naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

Działając na podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: u.o.k.i.k.) niniejszym składam zawiadomienie o podejrzeniu stosowania przez Polkomtel Sp. z o.o. oraz Availo Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – w związku z wprowadzoną przez te Spółki i reklamowaną usługą pod nazwą Usługa Prawnik.

W związku z niniejszym zawiadomieniem wnoszę o:

1. Wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na podstawie art. 101 ust. 2 u.o.k.i.k.

2. Zbadanie zgodności postępowania Polkomtel Sp. z o.o. oraz Availo Sp. z o.o. z:
 - 1) **art. 24 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 2 i 3 u.o.k.i.k.**, zakazującym stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności poprzez:
 - a) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
 - b) nieuczciwe praktyki rynkowe oraz czyny nieuczciwej konkurencji – polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd, stosowanie reklamy oraz oznaczanie usługi wprowadzające konsumenta w błąd.
 - 2) **art. 23a u.o.k.i.k.**, zakazującym stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks cywilny.
3. Ocenę postępowania Polkomtel Sp. z o.o. oraz Availo Sp. z o.o. w związku z wprowadzoną usługą pod nazwą Usługa Prawnik – analizę treści reklamy tej usługi, Regulaminu usługi dostępowej „Usługa Prawnik” oraz Regulaminu Usług Pomocy Prawnej dla klientów Polkomtel Sp. z o.o., sposobu weryfikacji adresatów tej Usługi oraz podjęcie stosownych kroków prawnych w związku z naruszeniem prawa,
4. Informowanie Zawiadamiającego o wszczęciu i wynikach postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

UZASADNIENIE

Zawiadamiający podjął uzasadnione podejrzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Polkomtel Sp. z o.o. wprowadziła do swojej oferty, reklamowaną na jej stronie internetowej usługę pod nazwą Usługa Prawnik. Reklama tej usługi (<http://www.plus.pl/dla-firm/uslugi/prawnik>) posiada następującą treść:

Usługa Prawnik

Szybkie i rzetelne porady na telefon

- Prowadź swój biznes bez ryzyk prawnych

- Doświadczeni Radcy Prawni i Adwokaci doradzą w sprawach prywatnych i Twojej firmy

- Centrum Porad dostępne dla Ciebie pod numerem 801 06 06 06

- Porady Prawne obejmujące wszystkie dziedziny prawa z wyłączeniem doradztwa podatkowego

Zgodnie z ofertą zamieszczoną pod tą reklamą opłata za usługę wynosi 11,90 zł miesięcznie (14,64 zł z VAT), co zawiera w sobie uzyskanie 1 porady telefonicznej w miesiącu, bez limitu połączeń w ramach jednej sprawy; opracowanie 1 dokumentu raz na 6 miesięcy oraz kumulacja

niewykorzystanej porady na kolejny miesiąc. Z kolei opłata 7'90 (9,72 zł miesięcznie) z pierwszym miesiącem bezpłatnym to opłata miesięczna dla usługi włączonej automatycznie w wybranych Promocjach po zawarciu Umowy i zawiera w sobie 24 porady telefoniczne w okresie Umowy, 4 porady oraz kumulację niewykorzystanej porady na kolejny miesiąc.

Pod ofertą zamieszczono Regulamin usługi pomocy prawnej dla klientów Polkomtel Sp. z o.o. oraz Regulamin usługi dostępowej „Usługa Prawnik”, a także FAQ (Najczęstsze pytania i odpowiedzi).

Analiza reklamy, informacji zamieszczonej na stronie internetowej plus.pl oraz treści obu regulaminów wskazuje na to, że sposób reklamowania oraz informacje udostępniane konsumentom, a także treść klauzul regulaminów stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

I. Nieuczciwa praktyka rynkowa

Polkomtel Sp. z o.o. oraz Availo Sp. z o.o. wprowadzając Usługę Prawnik, stosują nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, co stanowi działanie naruszające zbiorowy interes konsumenta.

Oferta zamieszczona na stronie internetowej spółki Polkomtel Sp. z o.o. (reklama usługi) wprowadza bowiem przede wszystkim w błąd co do tego, do kogo jest ona kierowana. Nie wskazuje ona bowiem, czy Usługa Prawnik kierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców i czy nie mogą z niej korzystać konsumenci. Dopiero w zamieszczonych pod tą ofertą załącznikach - Regulaminach wskazano, że *Usługa Prawnik jest świadczona dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, posiadających status Abonenta (...).*

Postępowanie to wprowadza w błąd co do tego, czy z usługi mogą skorzystać również konsumenci – tym bardziej, że zgodnie z reklamą „*doświadczeni Radcy Prawni i Adwokaci doradzą w sprawach prywatnych i Twojej firmy*”. W ofercie tej nigdzie nie zostało zamieszczone słowo „przedsiębiorca”, które wskazywałoby na to, że nie jest ona kierowana do konsumentów, będących Abonentami Polkomtel Sp. z o.o.

Również analiza treści Regulaminów nie wskazuje wprost na zakaz skorzystania z usługi przez konsumentów. Ich postanowienia nie ograniczają adresatów usługi do przedsiębiorców, ale do *osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej*. Tymczasem, zgodnie z art. 22¹ k.c. (do którego odsyła art. 4 pkt 12 u.o.k.i.k.), *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*. Również zatem osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą może występować w pewnych sytuacjach jako konsument – również korzystając z Usługi Prawnik np. w swoich sprawach prywatnych. **Zgodnie zatem z postanowieniami Regulaminów tej usługi, w istocie możliwe jest skorzystanie z niej także przez konsumentów.** Również w dokumencie Pytania i Odpowiedzi podkreślono w pytaniu drugim: *Nie ma znaczenia, czy dzwonisz w sprawie firmowej, czy prywatnej.*

Już zatem na samym początku reklama i oferta Usługi Prawnik wprowadza konsumentów w błąd co do tego, czy jest ona do nich kierowana. Osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą także mogą zatem wykupić abonament na tą usługę w celu korzystania z niej do uzyskiwania porad prawnych w sprawach prywatnych – a wówczas będą występować w roli konsumentów.

Co więcej - osoby fizyczne takiej działalności nieprowadzące mogą być przeświadczone o możliwości skorzystania z Usługi Prawnik (nie zawsze wszyscy czytają regulaminy każdej usługi, z której zamierzają skorzystać). Regulaminy nie wyjaśniają zaś, czy Polkomtel Sp. z o.o. lub Availo Sp. z o.o. będą przeprowadzały jakąś weryfikację tego, czy numer z którego wysłany został link aktywacyjny należy do osoby prowadzącej działalność gospodarczą, czy nie. A jeżeli tak – to czy zamierza ona korzystać z usługi w celach związanych z tą prowadzoną działalnością gospodarczą, czy też nie. Idąc jeszcze dalej – zachęczone taką ofertą osoby fizyczne nieposiadające jeszcze numeru komórkowego w sieci Plus, a nieprowadzące działalności gospodarczej, mogą zdecydować się na wykupienie Abonamentu w Polkomtel Sp. z o.o. będąc przeświadczonymi co do tego, że będą mogły wykupić wówczas Usługę Prawnik.

Ponadto, również opis oferty i wskazane w FAQ pytania i odpowiedzi wprowadzają w błąd co do tego, kto w istocie świadczy usługę, za jaką cenę i na czym ona polega (co zostało szerzej rozwinięte w punkcie II poniżej). Polkomtel Sp. z o.o. wprowadza również w błąd konsumentów, kreując u nich przeświadczenie, że skorzystanie z tej usługi jest bezpieczniejsze i lepsze, aniżeli wizyta w Kancelarii prawnej. W pytaniu 2 w Pytaniach i odpowiedziach przedsiębiorca tłumaczy, że przewaga Usługi Prawnik nad kancelarią prawną jest taka, że wizyta w fizycznej kancelarii musi zostać umówiona i należy ponieść znaczny koszt (200-300 zł za 1 spotkanie), zaś Usługa Prawnik to przede wszystkim szybkość, wygoda, rzetelność konsultacji i wyjątkowo niska cena. Opis taki wprowadza konsumenta w błąd co do tego, że telefonicznie uzyska bardziej rzetelną usługę prawną, aniżeli przez wizytę w kancelarii. Jest to oczywiście niezgodne z prawdą, gdyż oczywistym jest, iż podczas osobistej wizyty możliwe jest przekazanie bardziej dokładnych informacji, a prawnik, z którym odbywane jest spotkanie może wy badać, o co należy dopytać. Udzielanie porady prawnej niezwłocznie, a najpóźniej w ciągu 6 godzin roboczych nie może być potraktowane jako rzetelne w przypadku skomplikowanych problemów prawnych. Ponadto, nieprawdziwe są informacje o wysokości ceny za spotkanie z prawnikiem w kancelarii prawnej, gdyż ceny te różnią się znacząco w każdej kancelarii. Wielokrotnie pierwsze spotkanie nie jest opłacane, a klient uiszcza opłatę dopiero za dalszą – pisemną – poradę. Taka odpowiedź wprowadza zatem w błąd powodując, że konsument może podjąć decyzję o nieskorzystaniu z usług profesjonalnej kancelarii prawnej i tym samym – z uwagi na wagę problemu prawnego – może ponieść szkodę, nie uzyskując właściwej pomocy.

Ewidentnym jest zatem, że takie sformułowanie oferty, jak i postanowień regulaminu jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób może zniekształcić zachowanie przeciętnego konsumenta co do zawarcia zarówno umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel Sp. z o.o., jak i umowy o świadczenie Usługi Prawnik. Zgodnie zatem z art. 4 ust. 1 i 2 oraz art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 24 ust. 2 pkt 3 stanowi to praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

II. Naruszenie obowiązku udzielenia konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

Biorąc pod uwagę fakt, że z usługi mogą w istocie skorzystać konsumenci, należy wskazać, że Polkomtel Sp. z o.o. oraz Availo Sp. z o.o. nie udzielają im rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Po pierwsze, nie jest jasnym kto jest usługodawcą i na czym w istocie polega usługa. Oferta zamieszczona jest na stronie plus.pl (a zatem stronie internetowej Polkomtel Sp. z o.o.). Zgodnie jednak z Regulaminem usług pomocy prawnej mamy do czynienia z dwoma usługami. Jedną z nich według tego regulaminu świadczy Availo Sp. z o.o. – zwaną dalej Usługą i zdefiniowaną jako *pomoc prawna świadczona przez Availo przy wykorzystaniu Centrum Porad Prawnych, w ramach którego pomoc prawną świadczą adwokaci lub radcowie prawni (zwani dalej „Prawnikami”, a każdy z osobna „Prawnikiem”)*, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. Dalej Availo zostało zdefiniowane jako *podmiot organizujący i zapewniający świadczenie pomocy prawnej przez Prawników w ramach Centrum Porad Prawnych, posiadający własne call center, czyli centrum odbioru zlecenia od Klienta, którego zadaniem jest przekazanie sprawy do właściwego Prawnika*. Postanowienia te wskazywałyby na to, że usługodawcą Usługi Prawnik jest właśnie Availo. Jednakże według Regulaminu Usługa Prawnik to *usługa dostępowa dla Klientów polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu przez Plus dostępu do Centrum Porad Prawnych*. Zapis ten wskazuje na to, że Polkomtel Sp. z o.o. w istocie świadczy jedynie usługę pośrednictwa między Klientami a Availo. „Usługa Prawnik” nie jest zatem w istocie usługą pomocy prawnej, na co wskazywałaby jej nazwa, ale usługą pośredniczenia w dostępie do podmiotu, który taką usługę jest gotów świadczyć.

W żadnym z regulaminów nie zostało jasno wyjaśnione, na czym ma polegać *usługa dostępowa*, skoro to Availo ma zapewniać dostęp do call center oraz świadczenie pomocy prawnej przez prawników.

Samo zresztą istnienie dwóch odrębnych regulaminów wprowadza w błąd co do tego, jaka usługa i przez kogo jest w istocie świadczona. Reklama wskazuje na to, że to Polkomtel Sp. z o.o. zapewnia klientom dostęp do prawników – podczas gdy analiza obu regulaminów łącznie wskazuje na to, że Polkomtel w istocie reklamuje nie swoją usługę.

Po drugie, informacja o świadczeniu pomocy prawnej w ramach Usługi jest nieprawdziwa. Pomoc prawna może być bowiem świadczona jedynie przez określone grupy zawodowe – adwokatów i radców prawnych. Tymczasem zgodnie z Regulaminem Usług Pomocy Prawnej przez Usługę należy rozumieć *pomoc prawną świadczoną przez Availo przy wykorzystaniu Centrum Porad Prawnych*. Ustawa o adwokaturze i o radcach prawnych przewidują zaś ściśle, co wchodzi w zakres tego pojęcia oraz w jakich formach organizacyjnoprawnych może być ona wykonywana.

Prowadzenie działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu pomocy prawnej jest dopuszczalne jedynie w razie zachowania szczególnych wymogów ustawowych (postanowienie SN z dnia 28 lutego 2008r., III CSK 245/07). Artykuł 6 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca o swobodzie działalności gospodarczej stanowi, że podjęcie, wykonywanie i zakończenie

działalności gospodarczej jest wolne dla każdego na równych prawach, z zachowaniem warunków określonych przepisami prawa. Warunki dotyczące świadczenia pomocy prawnej określają przepisy ustawy z dnia 26 maja 1982 r. - Prawo o adwokaturze oraz ustawy z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych.

Zgodnie z art. 6 ustawy o radcach prawnych, *świadczenie pomocy prawnej przez radcę prawnego polega w szczególności na udzielaniu porad i konsultacji prawnych, sporządzaniu opinii prawnych, opracowywaniu projektów aktów prawnych oraz występowaniu przed urzędami i sądami w charakterze pełnomocnika lub obrońcy*. Podobnie według art. 4 ust. 1 ustawy Prawo o adwokaturze, *zawód adwokata polega na świadczeniu pomocy prawnej, a w szczególności na udzielaniu porad prawnych, sporządzaniu opinii prawnych, opracowywaniu projektów aktów prawnych oraz występowaniu przed sądami i urzędami*.

Według art. 8 ustawy o radcach prawnych pomoc prawna może być świadczona przez radcę prawnego tylko w ramach stosunku pracy, na podstawie umowy cywilnoprawnej, w kancelarii radcy prawnego oraz w spółce cywilnej, jawnej, partnerskiej, komandytowej lub komandytowo – akcyjnej (w których współnikami są radcowie prawni, adwokaci, rzecznicy patentowi, doradcy podatkowi lub prawnicy zagraniczni) – a ich wyłącznym przedmiotem działalności jest świadczenie pomocy prawnej. Adwokat może zaś wykonywać swój zawód tylko w kancelarii adwokackiej, zespole adwokackim albo jednej z wymienionych wyżej spółek (art. 4a ustawy Prawo o adwokaturze).

Powyższe przepisy oznaczają, że **pomoc prawna nie może być świadczona przez spółki z ograniczoną odpowiedzialnością** (ani spółki akcyjne). Nie zmienia tego fakt zatrudniania przez taką spółkę adwokatów i radców prawnych. Tacy prawnicy mogą świadczyć pomoc prawną w ramach zatrudnienia w tej spółce, ale wyłącznie na rzecz tej spółki (tzw. in-house lawyer – co potwierdził Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 28 lutego 2008r., III CSK 245/07). Nie mogą świadczyć pomocy prawnej w imieniu tej spółki innym podmiotom, gdyż byłoby to obejście przepisów ustaw o radcach prawnych i adwokatach dotyczących pojęcia pomocy prawnej oraz wykazu form organizacyjnych jej świadczenia. Posłużenie się przez spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością przy wykonywaniu usługi pomocy prawnej radcą prawnym zatrudnionym przez nią na podstawie umowy o pracę lub umowy zlecenia nie zmienia tego, że stroną umowy o świadczenie pomocy prawnej byłaby ta spółka. Mamy więc tu do czynienia nie tylko z naruszeniem art. 8 ustawy o radcach prawnych i art. 4a prawa o adwokaturze, ale również z nieuczciwą praktyką rynkową polegającą na wprowadzaniu w błąd co do charakteru usługi, zarówno w jej aspektach podmiotowych, jak i przedmiotowych.

Informowanie o świadczeniu przez spółkę Availo pomocy prawnej wprowadza również konsumentów w błąd odnośnie odpowiedzialności za usługę. Widząc definicję usługi konsument może postanowić o skorzystaniu z niej będąc przeświadczony, że uzyska pomoc prawną świadczoną przez radcę prawnego lub adwokata – a zatem od osoby objętej obowiązkowym ubezpieczeniem OC. Tymczasem ubezpieczyciele odmawiają wypłaty odszkodowania z OC w wypadku świadczenia usług pomocy prawnej w innych formach organizacyjnych, aniżeli określone wprost w ustawie o radcach prawnych oraz w prawie o adwokaturze. W dokumencie „Pytania i odpowiedzi” wskazano zaś (pyt. 9), że prawnicy zatrudnieni przez Availo biorą pełną odpowiedzialność za swoje konsultacje, czyli identycznie

jak prawnicy z tradycyjnych (fizycznych) kancelarii. Jak wskazano – nie jest to prawdą, gdyż usługi te świadczy Availo za pomocą swoich pracowników (prawników), a nie prawnicy w ramach dopuszczalnych form świadczenia pomocy prawnej. W razie zatem sporu co do jakości udzielonej porady, nie byłoby one objęte ubezpieczeniem OC tych prawników. Obowiązkowe ubezpieczenie OC obejmuje bowiem tylko świadczenie pomocy prawnej zgodnie z ustawą o radcach prawnych i prawem o adwokaturze.

Po trzecie, nie zostało jasno przedstawione, ile wynosi opłata za usługę – za co dokładnie jest uiszczana i na czym rzecz. Według oferty zamieszczonej na stronie internetowej opłata za usługę wynosi 11,90 zł netto miesięcznie. W przypadku zaś usługi włączonej automatycznie w wybranych Promocjach – 7,90 zł miesięcznie. Nie jest wyjaśnione komu ma być ona uiszczana i dla kogo.

W Regulaminie usług pomocy prawnej dla klientów Polkomtel Sp. z o.o. nie ma w ogóle informacji o jakiegokolwiek opłacie za usługę świadczoną przez Availo, mowa tylko o jej bezpłatnej aktywacji. Informacja o opłacie pojawia się dopiero w drugim regulaminie – usługi dostępowej „Usługa Prawnik”, co również jest opisane w sposób niejasny. **W ust. 7 wskazano, że klient korzystający z Usługi Prawnik uzyskuje prawo do skorzystania z usług pomocy prawnej świadczonych przez Availo (...) bez ponoszenia opłat. Z kolei w ust. 9 mowa o tym, że z tytułu udostępnienia Klientowi Usługi Prawnik, Klient będzie płacił opłatę abonamentową w kwocie 11,90 (...).** Nie jest zatem jasno i rzetelnie wyjaśnione klientowi komu ma uiszczać opłatę i za co – z postanowień tych wynika, że usługi pomocy prawnej są świadczone bezpłatnie, a opłata uiszczana jest tylko na rzecz Polkomtel za usługę telekomunikacyjną i jak należy wnosić – usługę pośrednictwa. Ponadto, w żadnym z Regulaminów nie ma mowy o cenie za usługę pomocy prawnej 7,90 zł netto miesięcznie. Według informacji na stronie internetowej to opłata naliczana automatycznie – a zatem klient nie zamawiałby usługi, a mógłby z niej co najwyżej zrezygnować? Nie wiadomo również jak miałyby wyglądać relacje stron w razie rezygnacji z takiej usługi, skoro według zapewnień oferty zawiera ona w sobie 24 porady telefoniczne w okresie umowy (a nie 1 miesięcznie).

Po czwarte, nie jest wiadomo, kto ponosi odpowiedzialność za świadczoną usługę. W związku z Usługą Prawnik pojawiają się trzy podmioty – Polkomtel Sp. z o.o., Availo Sp. z o.o. oraz radcy prawni i adwokaci. Według informacji zamieszczonych w ofercie konsument może skorzystać z usług pomocy prawnej dzwoniąc pod wskazany numer. Jak już wskazano wyżej nie zostało jednak jasno i rzetelnie przedstawione, kto świadczy tę usługę, na czym ona właściwie polega, a także – nie jest jasnym, kto ponosi odpowiedzialność za nienależycie wykonaną usługę. Zgodnie z ust. 8 Regulaminu usługi dostępowej „Usługa Prawnik” *Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za usługi pomocy prawnej świadczone przez Availo.* Mamy tu więc niedopuszczalne w stosunku do konsumentów wyłączenie odpowiedzialności. Z kolei według „dokumentu Pytania i odpowiedzi” – odpowiedzialność za te usługi prawne mają ponosić udzielający tych porad prawnicy. Jak jednak już wcześniej zaznaczono, ubezpieczyciele mogą kwestionować swoją odpowiedzialność w takich przypadkach – z uwagi na to, że porady prawne będą w istocie udzielane przez spółkę Availo w niedozwolonych formach organizacyjnoprawnych udzielania pomocy prawnej, a nie przez zatrudnionych przez tą spółkę prawników.

Konsument korzystający z usługi może – zgodnie z Regulaminem usług pomocy prawnej – składać reklamacje dotyczące realizacji usługi do Availo. Istotne jest także, że Regulaminy są zamieszczone przez Polkomtel, na stronie internetowej Polkomtel oraz opłata miesięczna ma być uiszczana tylko na rzecz Polkomtel. Availo nie przedstawia konsumentowi żadnej umowy, żadnego regulaminu.

Niewątpliwie zatem wszyscy przedsiębiorcy uczestniczący w świadczeniu usługi pomocy prawnej nie udzielają konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat Usługi Prawnik, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

III. Czyn nieuczciwej konkurencji

Sposób wprowadzenia Usługi Prawnik oraz jej reklamowania stanowi również czyn nieuczciwej konkurencji. Zarówno bowiem oznaczenie usługi – Usługa Prawnik, jak i jej reklama są nierzetelne i wprowadzają Klienta (konsumenta) w błąd. Są przy tym sprzeczne z dobrymi obyczajami, zagrażając interesom innych przedsiębiorców – w szczególności świadczących pomoc prawną.

Zgodnie z art. 10 u.z.n.k. *Czynem nieuczciwej konkurencji jest takie oznaczenie towarów lub usług albo jego brak, które może wprowadzić klientów w błąd co do pochodzenia, ilości, jakości, składników, sposobu wykonania, przydatności, możliwości zastosowania, naprawy, konserwacji lub innych istotnych cech towarów albo usług, a także zatajenie ryzyka, jakie wiąże się z korzystaniem z nich*". Na stronie plus.pl nowa usługa oznaczona jest jako *Usługa Prawnik*. Oznaczenie sugeruje, że usługa ta polega na świadczeniu usług prawnych przez osobę będącą prawnikiem, posiadającą odpowiednie uprawnienia. Tymczasem z analizy obu Regulaminów wynika, że *Usługa Prawnik* to jedynie usługa dostępowa (pośrednictwa) polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu przez Plus dostępu do Centrum Porad Prawnych. Porady te są w istocie udzielane przez podmiot całkowicie inny, aniżeli podmiot reklamujący Usługę Prawnik – Polkomtel. Oznaczenie usługi wprowadza zatem w błąd co do jej pochodzenia i jakości, sposobu wykonania, przydatności oraz odpowiedzialności za usługę.

Ponadto, sama reklama usługi zamieszczona na stronie internetowej plus.pl ma również charakter wprowadzający w błąd. Zgodnie zaś z art. 16 ust. 1 u.z.n.k., *czynem nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy jest w szczególności reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi*. Zgodnie ze sformułowaniami zawartymi w reklamie zamieszczonej na stronie internetowej plus.pl klient jest zapewniany o tym, że skorzystanie z Usługi Prawnik pozwoli mu: prowadzić swój biznes bez ryzyk prawnych, uzyskać szybką i rzetelną poradę prawną w każdej dziedzinie prawa, również w sprawach prywatnych. W rzeczywistości zaś analiza obu Regulaminów wskazuje na to, że nie każdy może skorzystać z usługi (nie może tego zrobić osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej), porady prawne udzielane są niezwłocznie (nie później niż w ciągu 6 godzin roboczych w skomplikowanych sprawach) – jednak jedna sprawa może wymagać wielu konsultacji oraz nie jest jasnym, kto jaką świadczy usługę oraz kto za nią odpowiada.

W istocie zatem klient korzystając z Usługi Prawnej, otrzymuje od Polkomtel jedynie dostęp do usług świadczonych przez inną spółkę (Availo), a nadto nie ponosi on odpowiedzialności

za udzielane porady. Nie sposób również obiecywać, że skorzystanie z usługi – polegającej na możliwości uzyskania 1 porady w miesiącu - pozwoli na prowadzenie biznesu bez ryzyk prawnych. Jest to przecież obietnica niewykonalna, gdyż bez stałej obsługi prawnej profesjonalisty na bieżąco monitorującego działalność danej firmy i po przeprowadzeniu jej szczegółowego audytu – nie sposób zapewnić o braku ryzyk prawnych.

Reklama wprowadza zatem w błąd co do tego, kto może skorzystać z usługi, na czym dokładnie ona polega oraz kreuje mylne przeświadczenie, że skorzystanie z niej zapewni pełne bezpieczeństwo co do działania zgodnie z prawem. Taka reklama niewątpliwie zatem stanowi czyn nieuczciwej konkurencji.

IV. Stosowanie niedozwolonych postanowień umownych

Na marginesie należy wskazać, że postanowienia Regulaminu zawierają ponadto niedozwolone postanowienia umowne – które kreują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Chodzi tutaj mianowicie w szczególności o postanowienia ust. 7 i 9 Regulaminu usługi dostępowej „Usługa Prawnik”, które w sposób niejasny określają, w jakiej wysokości ma być uiszczona opłata i komu. Z ust. 7 wynika, że *Klient korzystający z Usługi Prawnik uzyskuje prawo do skorzystania z usług pomocy prawnej świadczonych przez Availo, na zasadach określonych w Regulaminie Usługi dla Klientów Polkomtel Sp. z o.o., bez ponoszenia opłat.* Dalej jednak w ust. 9 wskazane zostało, że *Z tytułu udostępnienia Klientowi Usługi Prawnej, Klient będzie płacił opłatę abonamentową w kwocie 11,90 zł (14,64 zł z VAT) bądź kwotę przewidzianą w odpowiednim regulaminie promocji Polkomtel obejmującym usługę prawną.*

Biorąc pod uwagę pozostałe zapisy obu Regulaminów (w Regulaminie Usług Pomocy Prawnej dla Klientów Polkomtel Sp. z o.o. w ogóle nie ma mowy o konieczności uiszczania opłat), Klient jest wprowadzony w błąd co do tego, jaką ma uiszczać opłatę, komu i za co. Ponadto, ust. 9 Regulaminu usługi dostępowej kształtuje prawa i obowiązki klienta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, gdyż przewiduje, iż opłata może być inna – co będzie wskazane w odpowiednim regulaminie promocji. Zatem podejmując decyzję o skorzystaniu z usługi, klient może nie mieć pełnej informacji o rzeczywistej opłacie.

Wiceprezes

Krajowej Rady Radców Prawnych


Leszek Korczak

Prezes

Krajowej Rady Radców Prawnych


Maciej Bobrowicz

Otrzymują:

1. Prezes UOKIK.
2. A/a.