

## **DELEGATURA UOKIK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 2008-12-30

RKT – 61 – 05/08/HS

DECYZJA Nr RKT - 99/2008

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. z 2007r. Nr 99 poz. 660 i Dz.U. Nr 171 poz. 1206) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko M. P. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „Eden” M. P. i pod adresem Kluczbork - **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1/ stosowaniu w umowie o podłączenie do sieci postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Firma nie ponosi odpowiedzialności za braki w odbiorze spowodowane:**

**a/ przerwami w dostawie energii elektrycznej**

**b/ brakiem emisji nadawców**

**c/ zmianami w satelitarnych systemach transmisyjnych**

**d/ konserwacji, napraw, modernizacji**

**e/ czynników losowych**

**f/ działaniami instytucji i osób trzecich”,** co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2/ stosowaniu w umowie o świadczenie usług multimedialnych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Firma nie ponosi odpowiedzialności za braki w odbiorze spowodowane: przerwami w dostawie energii elektrycznej, brakiem emisji nadawców, zmianami w satelitarnych systemach transmisyjnych, konserwacji, napraw, modernizacji, czynników losowych, działaniami instytucji i osób trzecich”,** co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3/ stosowaniu w regulaminie korzystania z pakietu usług multimedialnych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Operator nie ponosi odpowiedzialności za wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego (...)”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4/ stosowaniu w umowie o świadczenie usług multimedialnych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Operator może przenieść prawa i obowiązki Operatora z niniejszej umowy na inny podmiot za zgodą Abonenta. Abonent zapewnia, że nie odmówi zgody w przypadkach, gdy Operator będzie zamierzał: a/ przenieść własność przedsiębiorstwa Operatora lub jego zorganizowaną część na inny podmiot, b/ wydzierżawić przedsiębiorstwo Operatora lub jego zorganizowaną część lub ustanowić na nim prawo użytkowania, c/ wnieść przedsiębiorstwo operatora lub jego zorganizowaną część do spółki”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5/ stosowaniu w regulaminie korzystania z pakietu usług multimedialnych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **W przypadku wadliwego dostępu do Pakietu, powstałego z przyczyn leżących po stronie Operatora i trwającego jednorazowo dłużej niż 3 kolejne dni robocze, Abonentowi, po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego, przysługuje obniżenie Abonamentu o 1/30 jego wysokości za każdy dzień wadliwego dostępu”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

6/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączeniu do sieci TV kablowej pełnej nazwy dostawcy usług, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

7/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK informacji zawierającej dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

8/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK informacji na temat czasu trwania umowy oraz warunków przedłużenia i rozwiązania umowy, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

9/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK oraz w regulaminie korzystania z pakietu usług multimedialnych

informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

10/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK oraz o świadczenie usług multimedialnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,  
**i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 20.10.2008r.**

**II.** Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez M. P. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Eden” M. P. i pod adresem Kluczbork praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego,

2/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne,

3/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK i o świadczenie usług multimedialnych informacji na temat wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz w regulaminie korzystania z pakietu usług multimedialnych o zasadach wypłaty kar umownych.

**III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na M. P., prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Eden” M. P. i pod adresem Kluczbork karę pieniężną w wysokości 1000,- zł (słownie: jednego tysiąca złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I 1-11 sentencji niniejszej decyzji.

**IV.** Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się M. P., prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Eden” M. P. i pod adresem Kluczbork kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 75 zł (słownie: siedemdziesięciu pięciu złotych).

## Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także organem antymonopolowym) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-54/07/HS) w sprawie działalności M. P., prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „Eden” M. P. i pod adresem Kluczbork (zwaną dalej także przedsiębiorcą). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego powzięto podejrzenie, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wobec tego, postanowieniem nr 1 z dnia 02.01.2008r. (dowód: karty nr 1-2) wszczęto niniejsze postępowanie pod zarzutami opisanymi w punkcie I i II sentencji tej decyzji.

W ramach prowadzonych czynności przedsiębiorca uznał zarzuty i dokonał zmian we wzorcach umów (dowód: karta nr 38, 45-50 i 77-78). Przedsiębiorca informował o niezwłocznie podjętych działaniach w celu zaniechania stosowania zarzuczanych praktyk (dowód: karty nr 70, 74, 76), przy czym proces wymiany umów zakończył się 20.10.2008r. (dowód: karta nr 85). Pismem z dnia 12.11.2008 (dowód: karta nr 87) zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego.

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

Przedsiębiorca (dowód: karta nr 15) prowadzi działalność na lokalnym rynku, gdzie obsługuje ok. 1500 abonentów (dowód: karty nr 10-12) i pod nr 2030 wpisany jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (dowód: karty nr 11-12). Przedsiębiorca do dnia 14 stycznia 2008r. stosował następujące wzorce umów (dalej zwane starymi wzorcami):

1/ umowa o podłączenie do sieci TVK stosowana od I 1999r. - dalej zwana pierwszym starym wzorcem umowy (dowód: karty nr 10 i 17),

2/ umowa o świadczenie usług multimedialnych stosowana od IX 2006r. - dalej zwana drugim starym wzorcem umowy (dowód: karty nr 18 i 70),

3/ regulamin korzystania z pakietu usług multimedialnych (dowód: karty nr 19-21),

4/ cennik usług w sieci EDEN NET (dowód: karta nr 22),

Po dokonaniu zmian zapisów w umowach i regulaminach (karta nr 70) od dnia 15.01.2008r. stosuje następujące wzorce (dalej zwane nowymi wzorcami):

1/ umowa o świadczenie usług multimedialnych (dowód: karty nr 77-78),

2/ regulamin korzystania z pakietu usług multimedialnych (dowód: karty nr 46-50),

które określają prawa i obowiązki konsumentów.

Tak więc przed 15.01.2008r. przedsiębiorca zawierał z konsumentami umowy z zastosowaniem dwóch starych wzorców umowy to jest: wzorzec stosowany od stycznia 1999 i wzorzec stosowany od września 2006r. Okoliczność stosowania ww. wzorców umownych, a tym samym postanowień z nich wynikających udokumentowano gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: dotyczące dwóch starych wzorców karty nr 23-36 oraz dotyczące nowych wzorców karty nr 39-41 i 44-67). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

W § 5 pkt 2 wzorca umowy o podłączenie do sieci TVK zawarty jest zapis – „**Firma nie ponosi odpowiedzialności za braki w odbiorze spowodowane:**

**a/ przerwami w dostawie energii elektrycznej**

**b/ brakiem emisji nadawców**

**c/ zmianami w satelitarnych systemach transmisyjnych**

**d/ konserwacji, napraw, modernizacji**

**e/ czynników losowych**

f/ działaniami instytucji i osób trzecich” (dowód: karty nr 17 i 23,26, 29, 32, 35-36).

W § 9 pkt 2 wzorca umowy o świadczenie usług multimedialnych zawarty jest zapis - „Firma nie ponosi odpowiedzialności za braki w odbiorze spowodowane: przerwami w dostawie energii elektrycznej, brakiem emisji nadawców, zmianami w satelitarnych systemach transmisyjnych, konserwacji, napraw, modernizacji, czynników losowych, działaniami instytucji i osób trzecich” (dowód: karty nr 18 i 25, 28, 31).

Regulamin korzystania z pakietu usług multimedialnych w § 27 pkt c zawiera zapis – „Operator nie ponosi odpowiedzialności za wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego (...)” (dowód: karty nr 19-21).

Wzorzec umowy o świadczenie usług multimedialnych w § 12 zawiera zapis – „Operator może przenieść prawa i obowiązki Operatora z niniejszej umowy na inny podmiot za zgoda Abonenta. Abonent zapewnia, że nie odmówi zgody w przypadkach, gdy Operator będzie zamierzał: a/ przenieść własność przedsiębiorstwa Operatora lub jego zorganizowaną część na inny podmiot (...)” (dowód: karty nr 18 i 25, 28, 31).

Regulamin korzystania z pakietu usług multimedialnych w § 26 zawiera zapis – W przypadku wadliwego dostępu do Pakietu, powstałego z przyczyn leżących po stronie Operatora i trwającego jednorazowo dłużej niż 3 kolejne dni robocze, Abonentowi, po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego, przysługuje obniżenie Abonamentu o 1/30 jego wysokości za każdy dzień wadliwego dostępu” (dowód: karty nr 19-21).

W toku postępowania przedsiębiorca oświadczył, że z zastosowaniem pierwszego starego wzorca umowy o podłączeniu do sieci TVK stosowanego od IX 1999 r. zawarł 1368 umów z konsumentami. Następnie z zastosowaniem drugiego starego wzorca umowy o świadczenie usług multimedialnych obowiązującego od IX 2006r., do którego załącznikiem jest regulamin korzystania z pakietu usług multimedialnych, zawarł 102 umowy z abonentami. Kolejny wzorzec umowy stosowany od 15.01.2008r. przedsiębiorca stosuje przy zawieraniu umów z nowopozyskanymi abonentami i wykorzystał go przy wymianie umów z konsumentami (dowód: karta nr 70). Przedsiębiorca powiadomił Prezesa Urzędu, że 20.10.2008r. zakończył wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 84).

W umowach zawartych z 1368 abonentami z zastosowaniem pierwszego starego wzorca umowy brakowało pełnej nazwy dostawcy usług. W umowach tych nazwę przedsiębiorcy - dostawcy usług określono jako „EDEN” Telewizja Kablowa Kluczbork. Umowy zawierano pomiędzy „Firmą „EDEN” (...) reprezentowaną przez p. M. P.” a konsumentem (dowód: karty nr 23,26, 29, 32, 35-36). Według zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej (dowód: karta nr 15) i zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (dowód: karty nr 11-12) nazwa przedsiębiorcy - dostawcy usług telekomunikacyjnych to: EDEN M. P., Kluczbork. W umowach tych brak było danych dotyczących pakietów cenowych oraz sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, a także określenia czasu trwania umowy oraz warunków rozwiązania umowy. Brak było także informacji o trybie postępowania reklamacyjnego zgodnie z art. 106 prawa telekomunikacyjnego oraz stosownego rozporządzenia. Także nie umieszczono informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego (dowód: karty nr 23,26, 29, 32, 35-36).

Przedsiębiorca zawarł z konsumentami 102 umowy z zastosowaniem drugiego starego wzorca umowy. W umowach tych nie określono trybu postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 25, 28, 31). W unormowaniach starego regulaminu korzystania z pakietu usług multimedialnych nie określono trybu postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 19-21). W umowach z tego okresu brak było informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego (dowód: karty nr 18 i 25, 28, 31).

Przedsiębiorca poinformował Prezesa Urzędu, że od 15 stycznia 2008r. stosuje zmienione wzorce umowy i z ich zastosowaniem rozpoczął proces wymiany umów (dowód karta nr 70). Przedsiębiorca niezwłocznie podjął działania w celu zaniechania stosowania zarzucanych mu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i wymianę umów z konsumentami zakończył 20.10.2008r. (dowód: karty nr 70 i 85). Po zmianie zarówno wzorcowej umowy jak i regulamin świadczenia usług nie zawierają kwestionowanych klauzul abuzywnych oraz zawierają informacje określone w pkt. I 6-10 sentencji decyzji (dowód: karty nr 46-50 i 77-78). Umowy zawierane z konsumentami z zastosowaniem nowego zmienionego wzorca na wstępie określają pełną nazwę przedsiębiorcy. W § 8 zawarte są szczegółowe dane dotyczące cen, a w jej § 10 jest zapis o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Informacje o czasie trwania umowy oraz warunkach przedłużenia i rozwiązania umowy zawarte są w § 9. Informacje o możliwości rozwiązywania sporów w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego zawarte są w § 10.3 umowy. Informacja o trybie postępowania reklamacyjnego zawarta jest w § 34 regulaminu (dowód: karty nr 46-50). Informacje zawarte w zmienionych umowach i regulaminie przedsiębiorca rozesłał wszystkim obsługiwany konsumentom i działania te zakończył 20.10.2008r. (dowód: karta nr 84).

Przedsiębiorca podał przychód osiągnięty w roku podatkowym 2007 (dowód: karta nr 43).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

Do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), jak i zapisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi oraz tożsamy z klauzulami uznanymi na mocy prawomocnych wyroków za niedozwolone przez właściwy sąd, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) i wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), a także muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorca jest zobowiązany. Zachowania przedsiębiorcy sprzeczne z regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane są jako bezprawne i jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: pkt 1/ stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r, - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.); pkt 2/ naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa kumulatywnie muszą zostać spełnione następujące przesłanki:

- określone zachowanie przedsiębiorcy musi być bezprawne,
- zachowanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Okoliczność spełnienia pierwszej z ww. przesłanek zostanie poniżej oddzielnie rozważona dla każdego z zarzutów. Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady

podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badane praktyki przedsiębiorcy, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nimi umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jej zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania przedsiębiorcy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I 1 – 10 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. Wobec tego należało uznać, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

## **I.**

Klauzule abuzywne określone w pkt I 1-3 sentencji decyzji ze względu na podobne brzmienie i identyczne skutki ich stosowania oceniono łącznie.

1. Pierwszy z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy stosowania w umowie o podłączenie do sieci postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Firma nie ponosi odpowiedzialności za braki w odbiorze spowodowane:**

- a/ przerwami w dostawie energii elektrycznej**
- b/ brakiem emisji nadawców**
- c/ zmianami w satelitarnych systemach transmisyjnych**
- d/ konserwacji, napraw, modernizacji**
- e/ czynników losowych**
- f/ działaniami instytucji i osób trzecich”.**

2. Drugi zarzut dotyczy stosowania w umowie o świadczenie usług multimedialnych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Firma nie ponosi odpowiedzialności za braki w odbiorze spowodowane: przerwami w dostawie energii elektrycznej, brakiem emisji nadawców, zmianami w satelitarnych systemach transmisyjnych, konserwacji, napraw, modernizacji, czynnikami losowych, działaniami instytucji i osób trzecich”**.

3. Trzeci zarzut postawiony przedsiębiorcy dotyczy stosowania w regulaminie korzystania z pakietu usług multimedialnych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Operator nie ponosi odpowiedzialności za wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego (...)”**.

Stosowane przez przedsiębiorcę zapisy określone w pkt. I 1-3 sentencji niniejszej decyzji o wyłączeniu odpowiedzialności porównano do klauzul abuzywnych wpisanych do rejestru.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 636 (wyrok SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r sygn. akt XVII AmC 23/05) od dnia 3 kwietnia 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Usługodawca nie bierze odpowiedzialności za działanie sieci swojego dostawcy.”* Klauzula ta dotyczy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który wobec konsumentów zwalnia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi i unika przez to odpowiedzialności za szkody. Kwestionowane w pkt. I 1-3 zapisy wywołują identyczne skutki jak powyższa klauzula abuzywna wpisana do rejestru.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 680 (wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2005r sygn. akt XVII AmC 3/04) od dnia 5 kwietnia 2006r umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„PTK nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w odbiorze programów telewizyjnych i radiowych rozprawdzanych w sieci telewizji kablowej wynikające z przyczyn niezależnych od PKT, a w szczególności występujących poza siecią.”*

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 797 (wyrok SOKiK z dnia 14 marca 2005r sygn. akt XVII AmC 21/04) od dnia 4 lipca 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikłe z faktu niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych”*

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1058 (wyrok SOKiK z dnia 14 grudnia 2006r sygn. akt XVII AmC 152/05) od dnia 21 marca 2007r umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za (...) awarie (...)”*. Klauzula powyższe dotyczą przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej z powodu awarii i zakłóceń powstałych poza siecią przedsiębiorcy. Kwestionowane w pkt. I 1-3 zapisy wywołują identyczne skutki jak klauzule abuzywne wpisane do rejestru.

Zakres powyżej wymienionych zapisów starych wzorców umów wyłączających odpowiedzialność przedsiębiorcy mieści się w zakresie wpisanych do rejestru klauzul nr: 636, 680, 797, 1058. Kwestionowane klauzule abuzywna wywołują identyczne skutki jak klauzule wpisane do rejestru.



Zauważyć należy, że Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych bez względu na to, czy postanowienie uznane przez SOKiK za abuzywne było stosowane przez przedsiębiorcę, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, czy też przez inny podmiot. Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 02. 12. 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny orzekł, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29. 09. 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19.12.2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479<sup>43</sup> Kpc, od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25.05.2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych postanowień. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność przedmiotowego rozstrzygnięcia SOKiK potwierdził Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 26.04.2006r. (sygn. akt VI ACa 1220/05). Stanowisko, zgodnie z którym stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13.07.2006r. (sygn. III SZP 03/06). Pomimo, iż ww. orzeczenia sądów były wydane na gruncie ówczesnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to należy je uznać za aktualne także i pod rządami nowej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która analogicznie reguluje rozważaną kwestię. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 20.06.2006r. III SK 7/2006 (OSNP 2007/13-14 poz. 207) orzekł, że zakazane jest posługiwanie się w obrocie prawnym postanowieniami wzorów umów wpisanych do rejestru jako niedozwolone przez wszystkich i przeciwko wszystkim kontrahentom występującym w stosunkach prawnych określonego rodzaju.

Istotne znaczenie ma stanowisko Sądu Apelacyjnego w Warszawie zawarte w uzasadnieniu wyroku z dnia 23 maja 2007r. sygn. akt VI ACa 107/07. Sąd Apelacyjny podkreślił, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479(43) k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Rozszerzona prawomocność materialna takich wyroków stanowi przeszkodę procesową dla ponownego rozpoznania sprawy, albowiem wpisanie do rejestru wzorca umowy uznanego za niedozwolony wyłącza

ponowne wytoczenie powództwa w tym przedmiocie. W sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone – Sąd Apelacyjny z urzędu stwierdził, że w rejestrze klauzul niedozwolonych zostały już wpisane podobne do ocenianej w sprawie klauzule. Sąd Apelacyjny uznał, że wpisane do rejestru i oceniane przez Sąd klauzule zawierają treści jednakowe z klauzulą zakwestionowaną w sprawie i zostały uznane za niedozwolone prawomocnymi wyrokami, a także zostały ujawnione w rejestrze przed wydaniem orzeczenia przez Sąd Apelacyjny.

Sąd Apelacyjny podkreślił, że w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. w sprawie III SZP 3/06 Sąd Najwyższy stwierdził, że stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479(45) § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...). W uzasadnieniu tej uchwały Sąd Najwyższy wskazał, że wpis postanowienia wzorca umowy do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów, pod rygorem sankcji z art. 58 k.c., w związku z czym praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest dalsze stosowanie klauzuli, której treść jest identyczna do klauzuli wpisanej do rejestru zarówno przez przedsiębiorcę, który nie stosuje się do wydanego w tej sprawie orzeczenia SOKiK jak i przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru. Sąd Najwyższy uznał także, że w wypadku uznania danej klauzuli za niedozwoloną w wyniku przeprowadzenia kontroli abstrakcyjnej i wpisania do rejestru, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na zmianie szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli. Z uwagi, na powyższe brak jest podstaw do odmiennej oceny prawnej rozważanej kwestii.

Kwestionowane w punkcie I 1-3 klauzule zawarta w stosowanych przez przedsiębiorcę starych wzorcach umowy są bez wątpienia niezgodne z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, a klauzule takie są niedozwolonymi postanowieniami umownymi. W myśl art. 385<sup>1</sup> § 3 Kc niezgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku.

Kwestionowane w pkt. I 1-3 stosowane przez przedsiębiorcę zapisy starych wzorców umowy są niedozwolone w świetle art. 385 (3) pkt 2 Kc. Na mocy ww. postanowień przedsiębiorca zwalnia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Przedsiębiorca nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności w zakresie, w jakim powinna wykazać się należyłą starannością, co do tego, aby umowa mogła być wykonana. Każdy przedsiębiorca ponosi ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej i ryzyka tego nie może przerzucać na słabszą stronę umowy, na konsumentów. Przedsiębiorca odpowiada za działania lub zaniechania osób trzecich, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Osoba trzecia to każda osoba, której nie dotyczy dana umowa, stosunek prawny czy też inna, skonkretyzowana przepisami relacja. Według ustalonych przez przedsiębiorcę zasad „Firma nie ponosi odpowiedzialności za braki w odbiorze spowodowane (...) działaniami (...) osób trzecich”. Przedsiębiorca może się uwolnić od odpowiedzialności za osobę trzecią w razie wykazania okoliczności z powodu których jemu samemu nie można

byłoby nie zarzucić. Przedsiębiorca nie może zwolnić się z odpowiedzialności za przerwy spowodowane awariami sieci i przerwami w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich np. akty wandalizmu lub włamania, a także zniszczenia lub kradzieże elementów niezabezpieczonych odpowiednio przez przedsiębiorcę urządzeń lub elementów sieci. Także nie może wyłączyć odpowiedzialności i nie może zwolnić się z odpowiedzialności za przerwy w dostarczaniu programów powstałe np. w związku z brakiem energii elektrycznej. Zakład energetyczny jest jednym z dostawców przedsiębiorcy i jego kontrahentem. W sytuacji nieuiszczenia przez przedsiębiorcę zapłaty za energię w ustalonym terminie i odcięcia dopływu prądu, a więc braku energii elektrycznej – przedsiębiorca nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Stosując wskazane postanowienie przerzuca na konsumentów ryzyko prowadzonej działalności gospodarczej. Poprzez treść zakwestionowanej klauzuli wyłączyła swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Należy zwrócić uwagę, że dostawca usługi telekomunikacyjnej zobowiązany jest do dostarczania konsumentom sygnału, aby mogli korzystać z określonego pakietu, za co konsumenci wnoszą opłatę. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową wzajemną i nieuczciwe jest, że podmiot o pozycji silniejszej może zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Przepis art. 104 Prawa telekomunikacyjnego nakazuje do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosować przepisy kodeksu cywilnego. Przepis zaś art. 471 Kc, określający zasady odpowiedzialności kontraktowej zakłada domniemanie, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność. W sytuacji nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi – konsument może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. Kwestionowane zapisy określone w pkt. I 1-3 ograniczają odpowiedzialność przedsiębiorcy, co jest nieuczciwe wobec słabszej strony umowy, konsumentów, przez co godzi w ich interesy. Również postanowienia starych wzorców umów ukształtowane zostały w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy konsumenta. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działanie zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równości stron.

W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że w wyniku stosowania w starych wzorcach umów niedozwolonych postanowień wzorców umowy określonych w pkt. I 1-3 doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorca, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznał zarzuty i niezwłocznie dokonał zmiany zapisów we wzorcu umowy i regulaminie. Po zmianie – zarówno stosowany od 15.01.2008r. wzorzec umowy jak i regulamin korzystania z pakietu usług multimedialnych nie zawiera kwestionowanych w pkt. I 1-3 zapisów (dowód: karty nr 46-50 i 77-78). Przedsiębiorca stosując wzorzec umowy obowiązujący od dnia 15.01.2008r. wymienił umowy zawarte z konsumentami i proces ten zakończył 20.10.2008 r. (dowód: karta nr 85). Na skutek opisanych działań dnia 20.10.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyk objętych punktem I 1-3 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

4. Czwarty z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy stosowania w umowie o świadczenie usług multimedialnych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz.

296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Operator może przenieść prawa i obowiązki Operatora z niniejszej umowy na inny podmiot za zgodą Abonenta. Abonent zapewnia, że nie odmówi zgody w przypadkach, gdy Operator będzie zamierzał: a/ przenieść własność przedsiębiorstwa Operatora lub jego zorganizowaną część na inny podmiot, b/ wydzierżawić przedsiębiorstwo Operatora lub jego zorganizowaną część lub ustanowić na nim prawo użytkowania, c/ wnieść przedsiębiorstwo operatora lub jego zorganizowaną część do spółki**”.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 402 (wyrok SOKiK z dnia 19 stycznia 2005r. sygn. akt XVII Amc 2/04) od dnia 5 maja 2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Abonent zezwala Operatorowi na przelanie wszelkich praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy na dowolny podmiot trzeci bez dodatkowej zgody Abonenta.*” Zakres zapisu stosowanego przez przedsiębiorcę wzorca umowy mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 402. Kwestionowany zapis wzorca umowy może zostać uznany za podobny do regulacji wskazanej w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 564 (wyrok SOKiK z dnia 29.09.2005r. sygn. akt XVII Amc 57/03) i wpisanej od dnia 4 listopada 2005r. o następującej treści: „*Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z umowy na podmiot wskazany przez Operatora*”. Kwestionowana klauzula abuzywna wywołuje identyczne skutki jak klauzule wpisane do rejestru.

Kwestionowana w punkcie I 4 klauzula zawarta w stosowanym przez przedsiębiorcę starym wzorcu umowy jest bez wątpienia niezgodna z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, a klauzule takie są niedozwolonymi postanowieniami umownymi. W myśl art. 385<sup>1</sup> § 3 Kc niezgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku. Stosowany przez przedsiębiorcę zapis jest niezgodny z art. 385(3) pkt 5 Kc stanowiącym, że niedozwolonymi postanowieniami umów są te, które zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta. Zakazane jest przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta. Zmiana strony w umowie nie może odbyć się bez zgody dłużnika z uwagi na wymagania art. 519 § 2 Kc. Stosowany przez przedsiębiorcę zapis prowadzi do wynaturzenia konsensusu. Obsługiwani przez Spółkę odbiorcy usług telekomunikacyjnych nie mogą być przedmiotem obrotu gospodarczego. Konsument ma prawo wyboru dostawcy usług telekomunikacyjnych. Zmiana strony umowy może być dla konsumenta nie tylko zaskakująca, ale i niekorzystna ekonomicznie. Kwestionowany zapis stawia konsumentów na równi z przedsiębiorstwem, które może być przedmiotem obrotu gospodarczego. Stosowana klauzula abuzywna godzi więc w konsumentów.

W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że w wyniku stosowania w starym wzorcu umowy niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I 4 doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorca, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznał zarzuty i niezwłocznie dokonał zmiany zapisów we wzorcu umowy. Po zmianie – zarówno stosowany od 15.01.2008r. wzorzec umowy jak i regulamin korzystania z pakietu usług multimedialnych nie zawierają kwestionowanego w pkt. I 4 zapisu (dowód: karty nr 46-

50 i 77-78). Przedsiębiorca stosując wzorzec umowy obowiązujący od dnia 15.01.2008r. wymienił umowy zawarte z konsumentami i proces ten zakończył 20.10.2008 r. (dowód: karta nr 85). Na skutek opisanych działań dnia 20.10.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 4 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

5. Piąty z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy stosowania w regulaminie korzystania z pakietu usług multimedialnych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **W przypadku wadliwego dostępu do Pakietu, powstałego z przyczyn leżących po stronie Operatora i trwającego jednorazowo dłużej niż 3 kolejne dni robocze, Abonentowi, po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego, przysługuje obniżenie Abonamentu o 1/30 jego wysokości za każdy dzień wadliwego dostępu”.**

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 502 (wyrok SOKiK z dnia 22 czerwca 2005r. sygn. akt XVII Amc 52/04) od dnia 25 sierpnia 2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Za okres braku sygnału wynikającego z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień”.*

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1210 (wyrok SOKiK z dnia 9 listopada 2005r. sygn. akt XVII Amc 74/04) od dnia 22 sierpnia 2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w okresie rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”.*

Zakres kwestionowanego zapisu umowy mieści się w zakresie klauzuli wpisanej do rejestru pod numerami 502 i 1210. Kwestionowana klauzula abuzywna wywołuje identyczne skutki jak klauzule wpisane do rejestru.

Jak wynika z kwestionowanego zapisu umowy, przedsiębiorca może pobierać lub pobiera od konsumentów wynagrodzenie za świadczenie usług telekomunikacyjnych w sytuacji, gdy tych usług faktycznie nie świadczy. W tym miejscu należy zauważyć, że stosownie do art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wobec tego przy rozważaniu badanej kwestii trzeba przejść na grunt regulacji kodeksowych, ze szczególnym uwzględnieniem art. 471 k.c., który stanowi, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Z powyższego wynika, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia całej powstałej szkody. Niedopuszczalne jest, zwłaszcza w obrocie konsumenckim, aby odpowiedzialność przedsiębiorcy była nadmiernie ograniczana. Niedopuszczalne jest też takie kształtowanie stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź, gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385<sup>1</sup> § 1, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone

postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że w wyniku stosowania w regulaminie w wersji obowiązującej od IX 2006r. niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I 5 doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorca, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznał zarzuty i niezwłocznie dokonał zmiany zapisów w regulaminie. Po zmianie stosowany od 15.01.2008r. regulamin korzystania z pakietu usług multimedialnych nie zawiera kwestionowanego w pkt. I 5 zapisu (dowód: karty nr 46-50). Przedsiębiorca stosując wzorzec umowy obowiązujący od dnia 15.01.2008r., do którego załącznikiem jest regulamin, wymienił umowy zawarte z konsumentami i proces ten zakończył 20.10.2008 r. (dowód: karta nr 85).

Na skutek opisanych działań dnia 20.10.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 5 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

6. Kolejny z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączeniu do sieci TV kablowej nazwy dostawcy usług, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Obowiązek podawania w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych nazwy dostawcy tych usług wynika z art. 56 ust. 3 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego. Zważyć trzeba, że nazwę, o której mowa w przywołanym przepisie należy utożsamiać z firmą, której regulacja prawna jest zawarta w art. 43<sup>2</sup> i n. ustawy Kodeks cywilny. Stosownie do obowiązujących w tym zakresie przepisów kodeksowych przedsiębiorca działa pod firmą, która powinna się odróżniać od firm innych przedsiębiorców i nie może wprowadzać w błąd, w szczególności, co do osoby przedsiębiorcy. Firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko, które dodatkowo mogą być uzupełniane np. o pseudonim, określenia wskazujące na przedmiot działalności lub miejsce jej prowadzenia. Z powyższego wynika, że przedsiębiorca będący osobą fizyczną musi podawać swoje imię i nazwisko, a jeśli posługuje się dodatkowymi oznaczeniami, także i te oznaczenia. W rozważanym przypadku przedsiębiorca ograniczył się jedynie do podawania w umowach dodatkowego oznaczenia, pod jakim prowadzi działalność gospodarczą, lecz nie wskazywał imienia i nazwiska. Praktyka taka może niekorzystnie wpływać na pozycję konsumentów w ten sposób, że nie posiadają oni wiedzy na temat tego, kto faktycznie jest drugą stroną umowy. Pełna identyfikacja kontrahenta jest niezbędna np. w sytuacji, gdy dochodzi do sporu i konsument kieruje sprawę na drogę sądową. W przypadku, gdy nie dysponuje on niezbędnym zakresem informacji, nie będzie on mógł np. prawidłowo sporządzić pozwu. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna zawierać minimalny zakres informacji określony w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. Każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca telekomunikacyjny szczególnie do działań zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym, określającym między innymi prawa i

obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Przepisy prawa telekomunikacyjnego gwarantują minimum zachowań operatora niezbędnych do uznania, że stosowane przez niego umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie naruszają dobrych obyczajów i nie krzywdzą rażąco konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie zaistniała taka sytuacja. Przedsiębiorca zmienił wzór umowy, gdzie na wstępie zawarta jest informacja określona w art. 56 ust. 3 pkt. 1 Prawa telekomunikacyjnego. Następnie wymienił z konsumentami umowy i zaniechał stosowania zarzucanej mu praktyki w dniu 20.10.2008r. (dowód: karta nr 85). Fakt dokonania tej zmiany potwierdzają umowy zawarte z konsumentami, gdzie umieszczona jest nazwa przedsiębiorcy (dowód: karty nr 39-41 i 44-67). Na skutek opisanych działań dnia 20.10.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 6 niniejszej decyzji.

7. Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK informacji zawierającej dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku. W umowach zawartych z konsumentami z zastosowaniem pierwszego starego wzorca brak zapisu o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Należy podkreślić, że cennik, stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego, powinien zawierać informacje bardzo istotne i ważne dla konsumenta, określać ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące pakietów cenowych oraz opustów – a ograniczenie dostępu do tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorca nie wykonał powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizował zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotykających sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje

określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie zaistniała taka sytuacja. Po zmianie wzorca umowy w § 8 umów zawarte są szczegółowe dane dotyczące cen a w § 10 o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Przedsiębiorca wymienił z konsumentami umowy na takie, w których zawarta jest informacja określona w tym punkcie decyzji i zaniechał stosowania zarzucanej mu praktyki w dniu 20.10.2008r. (dowód: karta nr 85). Na skutek opisanych działań dnia 20.10.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 7 niniejszej decyzji.

8. Ósmy z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK informacji na temat czasu trwania umowy oraz warunków przedłużenia i rozwiązania umowy, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 5 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy. Bezsprzeczne jest, że informacje z tego zakresu są istotne i ważne dla konsumenta, ponieważ umożliwiają mu świadome podejmowanie decyzji. Umowy zawarte z konsumentami z zastosowaniem pierwszego starego wzorca umowy nie zawierały informacji o warunkach rozwiązania umowy. Przedsiębiorca nie wykonał obowiązku określonego w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca. Przez takie działanie przedsiębiorca realizował zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń, jak i ustaleń w zakresie oddziaływania przedsiębiorcy jego zachowaniem na zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu uznał, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie zaistniała taka sytuacja. Informacja określona w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego zawarta jest w wymienionych umowach zawieranych z konsumentami z zastosowaniem nowego wzorca. Określona w tym punkcie decyzji informacja znajduje się w § 9 umów. Przedsiębiorca wymienił z konsumentami umowy i zaniechał stosowania zarzucanej mu praktyki w dniu 20.10.2008r. (dowód: karta nr 85). Na skutek opisanych działań dnia 20.10.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 8 niniejszej decyzji.

9. Dziewiąty z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku



niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK oraz w regulaminie korzystania z pakietu usług multimedialnych informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Obowiązek taki nakłada na każdego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego świadczącego konsumentom usługi telekomunikacyjne art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, a sposób jego wykonania określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291). Zgodnie z art. 60 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego regulamin świadczenia usług powinien określać tryb postępowania reklamacyjnego. Nałożenie na przedsiębiorcę telekomunikacyjnego obowiązku podawania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych i w regulaminie świadczenia usług pełnych i niewprowadzających w błąd informacji o trybie postępowania reklamacyjnego służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw dostawców usług. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorca pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że przedsiębiorca nie wykonuje obowiązku określonego art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, czym narusza zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stosuje praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzorce umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie w umowach brak informacji o trybie postępowania reklamacyjnego, ale informacja o trybie postępowania reklamacyjnego zawarta jest w § 34 dostarczonego wszystkim konsumentom regulaminu stanowiącego załącznik do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Informacja o trybie postępowania reklamacyjnego została dostarczona konsumentom i działanie przedsiębiorcy nie godzi w interesy konsumentów. Należy podkreślić, że przedsiębiorca wymienił z konsumentami umowy i zaniechał stosowania zarzucanej mu praktyki w dniu 20.10.2008r. (dowód: karta nr 85). Na skutek opisanych działań dnia 20.10.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 9 niniejszej decyzji.

10. Dziesiąty z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK oraz o świadczenie

usług multimedialnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcy zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Należy podkreślić, że zakres przedmiotowych informacji ma istotne i ważne znaczenie dla konsumenta. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumenti nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Przez takie działanie przedsiębiorca realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

W związku z tym należało stwierdzić, że przedsiębiorca działa niezgodnie art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie zaistniała taka sytuacja. Zmienione umowy w § 10.3 zawierają informacje o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Przedsiębiorca wymienił z konsumentami umowy i zaniechał stosowania zarzucanej mu praktyki w dniu 20.10.2008r. (dowód: karta nr 85). Na skutek opisanych działań dnia 20.10.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 10 niniejszej decyzji.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

## **II.**

Postawione przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzuty określone w punkcie II 1-2 sentencji decyzji dotyczą:

1/ naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego,

2/ naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie

przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Art. 56 ust. 1 i 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne stanowią, że świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która powinna określać w szczególności: nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług; świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych; zakres obsługi serwisowej; dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku; czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy; wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej; tryb postępowania reklamacyjnego oraz informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Z powyższego przepisu wynika, że treść umowy nie musi obejmować wskazanych w postanowieniu o wszczęciu postępowania informacji, że przedsiębiorca *w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego* oraz informacji, że *w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.*

Stąd też brak przedmiotowych informacji w umowach zawieranych przez przedsiębiorcę nie może zostać oceniony jako działanie bezprawne.

W tym miejscu zwrócić należy również uwagę, że ustawa Prawo telekomunikacyjne w art. 61 ust. 5 i 6 określa tryb postępowania przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w razie zmiany cen usług telekomunikacyjnych. Stosownie do zapisu art. 61 ust. 5 pkt 1 – *W razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego do powiadomienia o tym abonentów na piśmie. Z kolei zgodnie z art. 61 ust. 6 w w/w przypadku, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6. W tym miejscu należy podkreślić, że w toku postępowania przedsiębiorca dokonał zmian we wzorcach umów i umieścił w nich informacje, o których mowa powyżej oraz rozesłał je konsumentom.*

3/ Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o podłączenie do sieci TVK i o świadczenie usług multimedialnych informacji na temat wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz w regulaminie korzystania z pakietu usług multimedialnych o zasadach wypłaty kar umownych.

Zgodnie z regulacją zawartą w art. 56 ust. 3 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego, pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Zgodnie z regulacją zawartą w art. 60 pkt 3 Prawa telekomunikacyjnego regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych powinien określać zasady wypłaty kar umownych. W obrocie prawnym z konsumentami w dacie wszczęcia niniejszego postępowania przedsiębiorca stosował regulamin świadczenia usług multimedialnych (dowód: karty nr 19-21). W regulaminie tym w § 26 ustalił wysokość kary umownej na 1/30 abonamentu za każdy dzień niewykonania lub

nienależytego wykonania usługi. Oceny tego zapisu regulaminu przez pryzmat klauzul abuzywnych dokonano w pkt. I 5 niniejszej decyzji. Zasadę wypłaty kary umownej określa § 26 tego regulaminu. Tak więc przedmiotowe informacje przedsiębiorca udostępnił konsumentom. W związku z powyższym należy uznać, działanie przedsiębiorcy nie godziło w interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.* Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa muszą zostać spełnione łącznie określone w nim przesłanki. W przedmiotowej sprawie zachowanie przedsiębiorcy nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Należy zwrócić uwagę, że po wymianie umów, w § 26 pkt. 5 regulaminu stanowiącego załącznik do umów, wysokość kary umownej określono na 1/30 średniej wartości z trzech ostatnich rachunków za każdy dzień oraz zasady wypłaty kary umownej.

*Zgodnie z art. 105 § 1 kpa, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania.*

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów umożliwiają wydanie decyzji na podstawie art. 26 ust. 1, art. 27 ust. 2 oraz art. 28 ust. 1. Organ Antymonopolowy na podstawie art. 26 ust. 1 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. Zgodnie z art. 27 ust. 2 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Natomiast zgodnie z art. 28 ust. 1 ww. ustawy, 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, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Organem Antymonopolowym stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego, niż przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zastosowanie mają przepisy kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 kpa. Brak jest obowiązku zamieszczania w umowach zawieranych z konsumentami informacji o tym, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych przedsiębiorca zobowiązany jest powiadomić o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego oraz, że abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Stosowanie w obrocie prawnym z konsumentami określonej w § 26 regulaminu korzystania z pakietu usług multimedialnych wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz określenie zasady wypłaty kar umownych nie godzi w interesy konsumentów. W przypadku zarzutu określonego w punkcie II 3 sentencji decyzji, nie zaistniały łącznie przesłanki określone w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym w zakresie zarzutów określonych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji postępowanie jest bezprzedmiotowe.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

### III.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Prezes Urzędu po raz pierwszy wydał przedmiotową decyzję stwierdzającą naruszenie przez przedsiębiorcę ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W pkt. I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu postanowień, które zostały wpisane do jawnego rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami oraz w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust 3 pkt 1, pkt 4, pkt 5, pkt 7, pkt 8 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Na ocenę działania przedsiębiorcy ma wpływ okoliczność, że uznając zarzuty Prezesa Urzędu niezwłocznie podjął stosowne działania w celu zmiany zapisów umów i regulaminu oraz powiadomienia o tym konsumentów. Przedsiębiorca działa na lokalnym rynku. Należy zwrócić uwagę, że przedsiębiorca po raz pierwszy dopuścił się naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz uznając zarzuty - niezwłocznie podjął działania w celu zaniechania stosowania praktyk. W toku postępowania czynnie współdziałał z Prezesem Urzędu, składając wszystkie niezbędne dokumenty i wyjaśnienia. Okoliczności te należy poczytać, jako łagodzące.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. ustalono na podstawie złożonych dokumentów [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. a Załącznika Nr 1). Stosownie do zapisu art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, maksymalna kara może stanowić 10 % przychodu. Przy ustalaniu wysokości kary Organ Antymonopolowy przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokością przychodów osiągniętych przez przedsiębiorcę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007r. [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. b Załącznika Nr 1).

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak, aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 1.000 zł (słownie: jednego tysiąca złotych), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt 2. a Załącznika Nr 1) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2007r. przychodu, oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt 2. b Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary.

Jak wykazano w uzasadnieniu decyzji przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Organu Antymonopolowego kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak, aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji tej decyzji.

#### IV.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I 1-10 sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono przedsiębiorcę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 75 zł (słownie: siedemdziesięciu pięciu złotych).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach. W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach  
Maciej Fragsztajn