



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-33/08/DJ

Warszawa, 31 grudnia 2009 r.

DECYZJA nr RWA-43/2009

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Spray S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się, że działanie Spray S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na :

- 1.** stosowaniu w wykorzystywanych wzorcach umownych postanowień o treści:
 - A. „*Ponowna Aktywacja – wznowienie sygnału telewizji kablowej, tj. dostarczania Programów Telewizyjnych w istniejącym Przyłączu Abonenckim, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem Operatora*” (pkt 1.2.18 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
 - B. „*Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna, poświadczy własnoręcznie podpisu mocodawcy*” (pkt 2.4.2 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
 - C. „*Brak faktury nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Faktury*” w zw. z postanowieniem „*Operator zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury za inne okresy rozliczeniowe niż miesięczne*” (pkt 4.1 w zw. z pkt. 4.12 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
 - D. „*Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci*”

Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy kolejny dzień Awarii (...)” (pkt 4.4 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);

- E. *„(...) Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta lub wpłynęło w formie listu poleconego do BOK” (pkt 5.2 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);*
- F. *„(...) W takim przypadku pisemne (listem poleconym lub złożone bezpośrednio w BOK) pod rygorem nieważności oświadczenie o rozwiązaniu umowy powinno być doręczone Operatorowi w terminie 14 dni od wejścia w życie nowych stawek opłat za korzystanie z Abonamentu” (pkt 5.11 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);*
- G. *„Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie” (pkt 5.15 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”)*

stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 1 września 2008 r.**

2. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 56 ust. 3 pkt 3, pkt 5-6 i pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r. (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.) poprzez nieokreślenie w stosowanym wzorze umowy o świadczenie usług telewizji kablowej pod nazwą „*Umowa abonencka*” zakresu obsługi serwisowej, warunków rozwiązania umowy, wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 września 2008 r.**

3. niedopełnieniu obowiązku wynikającego z art. 60 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r. (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.) poprzez nieokreślenie w stosowanym regulaminie świadczenia usług telewizji kablowej pod nazwą „*Regulamin świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych*” adresu Spray **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 września 2008 r.**

4. niedopełnieniu obowiązku wynikającego z art. 60 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r. (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.) poprzez niepełne określenie w stosowanym regulaminie świadczenia usług telewizji kablowej pod nazwą „Regulamin świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych” trybu postępowania reklamacyjnego, co **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 lipca 2009 r.**

5. zamieszczeniu w pkt. 2.4 i 2.4.1 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych” postanowienia o treści: „Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta: w przypadku osób fizycznych: (...) numeru konta bankowego Abonenta”, co – jako niezgodne z art. 57 ust. 1 pkt 3 w zw. z art. 161 ust. 2 ustawy – Prawo telekomunikacyjne - **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 września 2008 r.**

6. zamieszczeniu w pkt. 7.2 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych” postanowienia o treści: „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w jednostce organizacyjnej Operatora”, co - jako niezgodne z § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) - **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 września 2008 r.**

II. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Spray S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się, że działania Spray S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. stosowaniu w wykorzystywanych wzorcach umownych postanowień o treści:

A. „Ponowne podłączenie do sieci po uprzednim odłączeniu z powodu nieuregulowania należnych opłat lub naruszeniu postanowień regulaminu Operatora – 73,20” (pkt 28 „Cennika Usług Telewizji Kablowej – świadczonych przez Spray S.A., obowiązującego od 28.11.2007”;

B. „Wszelkie spory mające wynikać na tle wykonania postanowień Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwemu rzeczowo Sądowi w miejscu siedziby Operatora” (§ 13 pkt 1 „Umowy abonenckiej”)

stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

2. niedopełnieniu obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 14 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu po 6 lipca 2009 r. (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.) poprzez niepełne określenie w stosowanym wzorze umowy o świadczenie usług telewizji kablowej pod nazwą „Umowa abonencka” trybu postępowania reklamacyjnego **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

III. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy - Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Spray S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

umarza się jako bezprzedmiotowe postępowanie w sprawie działań Spray S.A. z siedzibą w Warszawie polegających na niedopełnieniu obowiązku wynikającego z art. 60 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r. (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.) poprzez nieokreślenie w stosowanym regulaminie świadczenia usług telewizji kablowej pod nazwą „Regulamin świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych” siedziby Spray, co mogło stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji i stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Spray S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na spółkę Spray S.A. z siedzibą w Warszawie **karę pieniężną** w wysokości:

1. **34 375 zł** (słownie: trzydzieści cztery tysiące trzysta siedemdziesiąt pięć złotych) z tytułu naruszeń określonych w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji.
2. **57 293 zł** (słownie: pięćdziesiąt siedem tysięcy dwieście dziewięćdziesiąt trzy złote) z tytułu naruszeń określonych w punktach I.2, I.3, I.5 i I.6 sentencji niniejszej decyzji.
3. **11 458 zł** (słownie: jedenaście tysięcy czterysta pięćdziesiąt osiem złotych) z tytułu naruszeń określonych w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji.
4. **6 547 zł** (słownie: sześć tysięcy pięćset czterdzieści siedem złotych) z tytułu naruszenia określonego w punkcie I.4 sentencji niniejszej decyzji.
5. **6 547 zł** (słownie: sześć tysięcy pięćset czterdzieści siedem złotych) z tytułu naruszenia określonego w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu I. ustalenie, czy we wzorcach umów przedstawianych konsumentom przez dostawców usług telewizji kablowej mających siedzibę na obszarze właściwości Delegatury UOKiK w Warszawie, znajdują się postanowienia umowne mogące naruszać chronione prawem interesy konsumentów, co uzasadniałoby podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach – Kodeksie cywilnym i Kodeksie postępowania cywilnego; II. wstępne ustalenie, czy we wzorcach umów przedstawianych konsumentom przez dostawców usług telewizji kablowej mających siedzibę na obszarze właściwości Delegatury UOKiK w Warszawie, znajdują się postanowienia umowne uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowe postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte w związku z napływającymi do organu antymonopolowego sygnałami konsumenckimi, dotyczącymi przypadków naruszenia prawa przez dostawców usług telewizji kablowej.

W toku postępowania wyjaśniającego Delegatura UOKiK w Warszawie poddała analizie m.in. wzorce umowne stosowane przez Spray S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Spray lub Spółka), w tym wzór „Umowy abonenckiej”, wzorzec noszący nazwę „Regulamin świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych” (dalej: „Regulamin...”) oraz „Cennik Usług Telewizji Kablowej – świadczonych przez Spray S.A., obowiązujący od 28.11.2007” (dalej: „Cennik...”). Analiza powyższych wzorców wykazała, iż ich treść może stanowić podstawę do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym w dniu 20 maja 2008 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Spray S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- I. stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, poprzez zamieszczenie w „Regulaminie świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych” następujących postanowień:

- „Ponowna Aktywacja – wznowienie sygnału telewizji kablowej, tj. dostarczania Programów Telewizyjnych w istniejącym Przyłączu Abonenckim, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora” (pkt 1.2.18 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
- „Ponowne podłączenie do sieci po uprzednim odłączeniu z powodu nieuregulowania należnych opłat lub naruszeniu postanowień Regulaminu Operatora – 73,20” (pkt 28 „Cennika Usług Telewizji Kablowej – świadczonych przez Spray S.A., obowiązującego od 28.11.2007”);
- „(...) Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna, poświadczy własnoręcznie podpisu Mocodawcy” (pkt 2.4.2 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
- „(...) Brak Faktury nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Faktury” (pkt 4.1 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
- „Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy kolejny dzień Awarii (...)” (pkt 4.4 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
- „(...) Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta lub wpłynęło w formie listu poleconego do BOK.” (pkt 5.2 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
- „(...) W takim przypadku pisemne (listem poleconym lub złożone bezpośrednio w BOK) pod rygorem nieważności oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno być doręczone Operatorowi w terminie 14 dni od wejścia w życie nowych stawek opłat za korzystanie z Abonamentu” (pkt 5.11 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
- „Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie” (pkt 5.15 „Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych”);
- „Wszelkie spory mające wynikać na tle wykonywania postanowień Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwemu rzeczowo Sądowi w miejscu siedziby Operatora” (§ 13 pkt 1 „Umowy abonenckiej”);

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- II. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 56 ust. 3 pkt 3 i 5-8 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), poprzez nieokreślenie w stosowanym wzorze umowy o świadczenie usług telewizji kablowej pod nazwą „*Umowa abonencka*” następujących kwestii: zakresu obsługi serwisowej, warunków rozwiązania umowy, wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, trybu postępowania reklamacyjnego oraz informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, co – jako naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- III. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 60 pkt 1 i 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, poprzez nieokreślenie w stosowanym regulaminie świadczenia usług telewizji kablowej pod nazwą „*Regulamin świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych*” adresu i siedziby Spray S.A., a także niepełne określenie trybu postępowania reklamacyjnego, co – jako naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- IV. zamieszczeniu w pkt 2.4 i 2.4.1 „*Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych*” postanowienia o treści: „*Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta: w przypadku osób fizycznych: (...) numeru konta bankowego Abonenta*”, co – jako niezgodne z art. 57 ust. 1 pkt 3 w zw. z art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne – może wypełniać dyspozycję art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- V. zamieszczeniu w pkt 7.2 „*Regulaminu świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych*” postanowienia o treści: „*Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w jednostce organizacyjnej Operatora*”, co – jako niezgodne z § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowieniem z dnia 20 maja 2008 r. do akt postępowania w sprawie stosowania przez Spray praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono odpis Spółki z Krajowego Rejestru Sądowego, wzorzec „*Umowy abonenckiej*”, wzorzec „*Regulaminu...*” oraz „*Cennik...*”.

Spółka zawiadomiona o wszczęciu postępowania administracyjnego, poinformowała, że przychyliła się do zgłoszonych uwag i podjęła czynności mające na celu odpowiednią zmianę postanowień „*Umowy abonenckiej*”, „*Regulaminu...*” i „*Cennika...*”. Jednocześnie Spółka przedłożyła nowy wzór „*Umowy abonenckiej*” i tekst jednolity „*Regulaminu...*” uwzględniające dokonane zmiany. W dalszym toku postępowania Spółka przedstawiła tekst wysłanego do abonentów pisma z informacją o zmianach w treści „*Umowy abonenckiej*” i „*Regulaminu...*”, jak również przekazała oświadczenie zarządu Spółki o wysłaniu przedmiotowych powiadomień do abonentów.

W toku postępowania Prezes Urzędu poinformował Spółkę, iż w związku z wejściem w życie w dniu 6 lipca 2009 r. ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 85, poz. 716) zarzuty sformułowane w postanowieniu z dnia 20 maja 2008 r. o wszczęciu niniejszego postępowania pozostają co do swej istoty bez zmian, jednakże zmianie uległy podstawy prawne zarzutu postawionego Spółce w pkt. II ww. postanowienia. Zarzut ten odnoszący się do nieokreślenia w stosowanym wzorze umowy o świadczenie usług telewizji kablowej pod nazwą „*Umowa abonencka*” następujących kwestii: zakresu obsługi serwisowej, warunków rozwiązania umowy, wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, trybu postępowania reklamacyjnego oraz informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego postawiony został na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 3 i 5-8 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.). W znowelizowanej ustawie Prawo telekomunikacyjne zarzut ten został objęty normą przepisu art. 56 ust. 3 pkt 11-15.

Strona została zawiadomiona o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został jej wyznaczony termin na zapoznanie się z aktami sprawy.

Spółka nie skorzystała z możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach niniejszego postępowania.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Spółka Spray S.A. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000150508. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. telefonia stacjonarna, telefonia ruchoma i telewizja kablowa.

Spółka w stosunkach z konsumentami posługuje się m.in. wzorcami umów w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego (dalej: kc) zatytułowanymi: „*Umowa abonencka*”, „*Regulamin świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych*” oraz „*Cennik usług Telewizji Kablowej – świadczonych przez Spray S.A., obowiązujący od 28.11.2007*”.

Po przeprowadzeniu analizy tych wzorców Prezes Urzędu ustalił, że Spółka:

1. zamieściła w pkt. 1.2.18 „*Regulaminu...*” postanowienie o treści: „*Ponowna Aktywacja – wznowienie sygnału telewizji kablowej, tj. dostarczania Programów Telewizyjnych w istniejącym Przyłączu Abonenckim, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora*”;
2. zamieściła w pkt. 28 „*Cennika ...*” postanowienie o treści: „*Ponowne podłączenie do sieci po uprzednim odłączeniu z powodu nieuregulowania należnych opłat lub naruszeniu postanowień Regulaminu Operatora – 73,20*”;
3. zamieściła w pkt. 2.4.2 „*Regulaminu...*” postanowienie o treści: „*(...) Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna, poświadczy własnoręczność podpisu Mocodawcy*”;
4. zamieściła w pkt. 4.1 „*Regulaminu...*” postanowienie o treści: „*(...) Brak Faktury nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Faktury*”, zaś w pkt. 4.12 „*Regulaminu...*”

- postanowienie o treści: „Operator zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury za inne okresy rozliczeniowe niż miesięczne”;
5. zamieściła w pkt. 4.4 „Regulaminu...” postanowienie o treści: „Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy kolejny dzień Awarii (...)”;
 6. zamieściła w pkt. 5.2 „Regulaminu...” postanowienie o treści: „(...) Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta lub wpłynęło w formie listu poleconego do BOK.”;
 7. zamieściła w pkt. 5.11 „Regulaminu...” postanowienie o treści: „(...) W takim przypadku pisemne (listem poleconym lub złożone bezpośrednio w BOK) pod rygorem nieważności oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno być doręczone Operatorowi w terminie 14 dni od wejścia w życie nowych stawek opłat za korzystanie z Abonamentu”;
 8. zamieściła w pkt. 5.15 „Regulaminu...” postanowienie o treści: „Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie”;
 9. zamieściła w § 13 pkt 1 „Umowy abonenckiej” postanowienie o treści: „Wszelkie spory mające wynikać na tle wykonywania postanowień Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwemu rzeczowo Sądowi w miejscu siedziby Operatora”;
 10. nie określiła w „Umowie abonenckiej” następujących kwestii: zakresu obsługi serwisowej, warunków rozwiązania umowy, wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, trybu postępowania reklamacyjnego oraz informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego,
 11. nie określiła w „Regulaminie...” adresu Spray S.A., a także w sposób niepełny określiła tryb postępowania reklamacyjnego,
 12. zamieściła w pkt. 2.4 i 2.4.1 „Regulaminu...” postanowienie o treści: „Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta: w przypadku osób fizycznych: (...) numeru konta bankowego Abonenta”;
 13. zamieściła w pkt. 7.2 „Regulaminu...” postanowienie o treści: „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w jednostce organizacyjnej Operatora”.

W toku przedmiotowego postępowania Spółka wprowadziła do obrotu konsumenckiego nowy wzór „Umowy abonenckiej” i nowy wzór „Regulaminu...”. W stosunku do nowych abonentów wzorce te są stosowane od dnia 10 czerwca 2008 r. W stosunku natomiast do abonentów, z którymi Spółka miała już zawarte umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wzorce znalazły zastosowanie od dnia 1 września 2008 r. Pisma wskazujące treść zmian wprowadzonych do „Umowy abonenckiej” i „Regulaminu...” wraz z informacją o prawie wypowiedzenia umów zostały przesłane odbiorcom w dniu 4 lipca 2008 r. wraz z fakturą za czerwiec.

Analiza nowych wzorców umownych przedstawionych przez Spółkę, jak również pisma wysłanego do abonentów pozwoliła ustalić, że Spółka wprowadziła następujące zmiany.

Kwestionowany przez Prezesa UOKiK zapis pkt. 1.2.18 „Regulaminu...” w brzmieniu: „*Ponowna Aktywacja – wznowienie sygnału telewizji kablowej, tj. dostarczania Programów Telewizyjnych w istniejącym Przyłączu Abonenckim, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora*” Spółka zastąpiła postanowieniem o treści „*Ponowna Aktywacja – wznowienie sygnału telewizji kablowej, tj. dostarczania Programów Telewizyjnych w istniejącym Przyłączu Abonenckim*”.

W piśmie z dnia 13 czerwca 2008 r. Spółka poinformowała, że dokonała również zmiany pkt. 28 „Cennika...”, który stanowił: „*Ponowne podłączenie do sieci po uprzednim odłączeniu z powodu nieuregulowania należnych opłat lub naruszeniu postanowień Regulaminu Operatora – 73,20*”. Spółka wskazała, iż zapis ten otrzymał brzmienie: „*Ponowne podłączenie do sieci po uprzednim odłączeniu – bezpłatnie*”. Spółka nie przedstawiła jednak nowej treści „Cennika...”. Z przekazanych przez Spray informacji nie wynika również, aby Spółka poinformowała swoich abonentów o zmianie wprowadzonej do treści tego wzorca.

Spółka dokonała natomiast zmiany pkt. 2.3.2 „Regulaminu...” o treści: „*(...) Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna, poświadczony własnoręcznie podpisu Mocodawcy*” na postanowienie w brzmieniu: „*Umowa jest zawierana (...) przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności*”.

Postanowienie pkt. 4.1 „Regulaminu...” o treści: „*(...) Brak Faktury nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Faktury*” Spółka zastąpiła zapisem w brzmieniu: „*Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w Umowie na podstawie Faktury wystawionej przez Operatora. Brak Faktury nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia stałych opłat w terminie do 15 dnia następnego Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, za który nie otrzymał Faktury. W przypadku nieotrzymania Faktury abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać udostępnianie sygnału w Końcówce Sieci w Lokalu oraz wstrzymać się z jego dostarczeniem do czasu uiszczenia należności wraz z odsetkami za opóźnienie.*”

Kwestionowany zapis pkt. 4.4 „Regulaminu...” o treści: „*Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy kolejny dzień Awarii (...)*” Spółka zmieniła na zapis o treści: „*Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej abonamentowej liczonej wg rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.*”

Spółka dokonała również zmiany postanowienia pkt. 5.2 „Regulaminu...”, który stanowił, iż „(...) Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta lub wpłynęło w formie listu poleconego do BOK.” Zgodnie z nowym brzmieniem tego zapisu, „W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony lub określony każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym Operator otrzyma pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy.”

Natomiast postanowienie pkt. 5.11 „Regulaminu...” o treści: „(...) W takim przypadku pisemne (listem poleconym lub złożone bezpośrednio w BOK) pod rygorem nieważności oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno być doręczone Operatorowi w terminie 14 dni od wejścia w życie nowych stawek opłat za korzystanie z Abonamentu” Spółka zastąpiła zapisem w brzmieniu: „W przypadku podwyższenia opłat za korzystanie z Abonamentu, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. W takim przypadku należy dostarczyć Operatorowi pod rygorem nieważności pisemne oświadczenie o rozwiązaniu w terminie 14 dni od wejścia w życie nowych stawek opłat za korzystanie z Abonamentu”.

Zmianie uległo także postanowienie pkt. 5.15 „Regulaminu...”. Poprzednią treść tego zapisu „Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie” Spółka zastąpiła postanowieniem: „Przeniesienie przez Operatora wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie wymaga pisemnej zgody Abonenta”.

Postanowienie zawarte w § 13 pkt 1 „Umowy abonenckiej” o treści: „Wszelkie spory mające wyniknąć na tle wykonywania postanowień Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwemu rzeczowo Sądowi w miejscu siedziby Operatora” Spółka zastąpiła zapisem: „Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle wykonywania postanowień Umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwemu rzeczowo Sądowi w miejscu wykonywania Umowy” (aktualnie § 16 pkt 1 „Umowy abonenckiej”).

Spółka zmodyfikowała treść „Umowy abonenckiej”, uzupełniając ją m.in. o postanowienia dotyczące:

- zakresu obsługi serwisowej: „W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi: a) wykonanie instalacji sieci we wskazanej w Umowie lokalizacji i jej uruchomienie, b) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie jego parametrów, c) eliminowanie usterek łącza, d) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług po zgłoszeniu problemu (usterki) przez Abonenta, e) możliwość telefonicznej obsługi Abonenta w czasie określonym dla pracy Biura Obsługi Klienta (informacje o usługach, informacje o cenach, pomoc techniczna, informacje o płatnościach, składanie reklamacji)” (§ 5 ust 1);

- warunków rozwiązania umowy: „W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony lub określony każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym Operator otrzymał pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. W przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy związanej z przyznaniem ulg na rzecz abonenta przed upływem czasu wskazanym w Umowie bądź regulaminie promocji, roszczenie wysuwane przez Operatora z tytułu rozwiązania Umowy przed terminem w niej określonym

nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi” (§ 7 ust 1), „Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron” (§ 7 ust 2), „Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu uprzednio zawiesił lub ograniczył świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do: a) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne, b) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt b.” (§ 7 ust. 3)

- wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej: *„Z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia Umowy lub określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, za każdy dzień przekroczenia tych terminów Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej określonej w umowie z Abonentem.” (§ 8 ust. 1), „Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej abonamentowej liczonej wg rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.” (§ 8 ust. 2), „Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 powyżej, za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 odpowiedniej opłaty abonamentowej” (§ 8 ust. 3).*

- trybu postępowania reklamacyjnego: regulacja zamieszczona w § 10 ust. 1-7; Spółka nie zawarła jednak w treści „Umowy abonenckiej” informacji, że odpowiedź na reklamację winna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przez Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz nie określiła obowiązku doręczenia reklamującemu, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, odpowiedzi na reklamację przesyłką poleconą.

- informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego: *„Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub, gdy reklamującym jest konsument, dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku niezapłacenia przez operatora dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana” (§ 10 ust. 6).*

Spółka zmieniła nagłówek „Regulaminu...” nadając mu brzmienie „Regulamin świadczenia usług telewizji kablowej przez Spray S.A. z siedzibą w Warszawie (00-638), Aleja Armii Ludowej 14”.

Spółka rozbudowała także w treści „Regulaminu...” regulację dotyczącą trybu postępowania reklamacyjnego, w tym w szczególności:

- wskazała możliwość składania reklamacji na niedotrzymanie z winy operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług (pkt 7.1);
- określiła obowiązki Spółki w zakresie potwierdzenia przyjęcia reklamacji (pkt 7.2);
- określiła elementy konieczne, jakie powinna zawierać odpowiedź na reklamację: (pkt 7.7 i 7.8); Spółka nie wskazała jednak, że odpowiedź na reklamację winna zawierać pouczenie

o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

- Spółka nie określiła w „Regulaminie..” obowiązku doręczenia reklamującemu, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, odpowiedzi na reklamację przesyłką poleconą.

Spółka zmieniła także treść pkt. 2.4.1 „Regulaminu...”, usuwając z niego zapis statuujący obowiązek udokumentowania przez osobę fizyczną, zawierającą umowę ze Spółką, numeru konta bankowego.

Modyfikacji uległ również zapis pkt. 7.2 „Regulaminu...”, określający sposób składania reklamacji. Zgodnie z nowym brzmieniem zdania pierwszego tego postanowienia, *„Reklamacja powinna być dostarczona Operatorowi na piśmie bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta lub dostarczona w inny sposób na adres operatora, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Klienta lub przy pomocy poczty elektronicznej”*.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, *„zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”*, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się *„godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy”*.

Jednocześnie artykuł ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1905 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.¹ Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Spray jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad B)

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów co do zasady nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Przepisy te w większości mają bowiem charakter procesowy. Materiałnoprawne przesłanki, istotne z punktu widzenia wydania decyzji, znajdują się w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawa powszechnie obowiązującego. Prezes Urzędu oceniając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co do zasady musi zatem stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy jest bezprawne. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega nie tylko na jego sprzeczności z normami prawa, ale także z zasadami współżycia społecznego bądź dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy zatem ustalenie, że określone zachowanie koliduje

¹ trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uoklik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

z przepisami prawa. Prezes Urzędu oceniając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne.

W niniejszym postępowaniu dla oceny działań Spółki znalazły zastosowanie przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz przepisy wydanego na podstawie tej ustawy rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

W tym miejscu należy wskazać, że w toku prowadzonego postępowania ustawa Prawo telekomunikacyjne została znowelizowana, w tym m.in. w zakresie przepisów, w oparciu o które Spółce zostały postawione zarzuty stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zmiany w tym zakresie zostały wprowadzone ustawą z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 85, poz. 716), która weszła w życie w dniu 6 lipca 2009 r. Artykuł 1 ww. ustawy zmienił treść ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne między innymi nadając nowe brzmienie art. 56 i 60 oraz wprowadzając nowy art. – 60a. Do najważniejszych zmian (biorąc pod uwagę rodzaj postawionych przedsiębiorcy zarzutów) wprowadzonych dokonaną nowelizacją zaliczyć należy nowe, szersze określenie obligatoryjnej treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Podkreślić przy tym należy, iż niektóre obowiązki informacyjne pozostały w istocie niezmienione, jednakże nadano im nowe brzmienie oraz inną numerację. Nowelizacja ustawy Prawo telekomunikacyjne zdjęła z dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych obowiązek tworzenia regulaminu świadczenia tych usług. Zgodnie ze zmienionym art. 56 ust. 5 i art. 59 ust. 1 ustawy, niektóre dane mogą, lecz nie muszą zostać zamieszczone przez operatora w regulaminie. Z analizy ww. przepisów wynika, iż Prawo telekomunikacyjne w art. 56 ust. 3 przewiduje zarówno obligatoryjną treść umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (określoną w pkt 1-8) jak i jej treść fakultatywną (określoną w pkt 9-16), która na mocy wyraźnego odesłania może zostać zamieszczona w regulaminie. Podnieść także jednocześnie należy, iż w treści obecnie obowiązującej ustawy Prawo telekomunikacyjne brak jest przepisu, który wskazywałby na obowiązek zamieszczenia w regulaminie świadczenia usług innych danych oprócz wymienionych w art. 56 ust. 3 pkt 9-16 ustawy. Wobec powyższego przyjąć należy, iż jeśli przedsiębiorca uzna za właściwe zamieścić wszystkie informacje z art. 56 ust. 3 w treści umowy zawieranej z konsumentem, nie będzie on zobligowany do stworzenia regulaminu świadczenia usług.

Jak wskazano powyżej, bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących, niemniej należy wskazać, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 23a ust. 2 (obecnie: art. 24 ust. 2) można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 kpc. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Należy bowiem podnieść, iż stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ kpc.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. „*Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes*”². Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, posługującego się taką klauzulą w stosowanych przez siebie wzorcach umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) jednoznacznie wskazał, iż „*stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów*”. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame i nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza zapisu kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. „*Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame*” (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII Ama 46/04). Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, w której Sąd ten argumentował, iż „*stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki,*

² H. Ciepla, „Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz.” T. II, wydanie 3, s. 249

godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru”.

Ad. C)

Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących abonentami korzystającymi z usług Spółki, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, nie ulega wątpliwości, iż działania Spółki opisane w sentencji decyzji naruszają zbiorowy interes konsumentów. Działania przedsiębiorcy są bowiem skierowane do z góry nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów. Oferta handlowa Spółki ma charakter ogólnie dostępny, kierowana jest bowiem do wszystkich potencjalnych klientów mieszkających na obszarze objętym zasięgiem usług telewizji kablowej świadczonych przez Spółkę. Tym samym kwestionowane przez Prezesa UOKiK działania Spółki naruszają interes nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest zatem, że bezprawne zachowania przedsiębiorcy nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny, ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku,

Odnosząc powyższe uwagi do zarzutów postawionych Spółce należy zważyć, co następuje:

Pkt I.1 sentencji decyzji

Istotą praktyk wskazanych w pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji jest stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Jak wskazano powyżej, dla wykazania stosowania tych praktyk koniecznym jest ustalenie, że postanowienia stosowane przez przedsiębiorcę są tożsame z treścią postanowień znajdujących się już w rejestrze klauzul abuzywnych.

A

W pkt. I.2.18 „Regulaminu...” znalazło się postanowienie o treści: „*Ponowna Aktywacja – wznowienie sygnału telewizji kablowej, tj. dostarczania Programów Telewizyjnych w istniejącym Przyłączu Abonenckim, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora*”. Postanowienie to wprowadza obowiązek zapłaty przez konsumenta dodatkowej opłaty za ponowną aktywację usługi, w przypadku, gdy jej świadczenie uległo wstrzymaniu z uwagi na zaległości w płatnościach na rzecz Spółki.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 1166: „*Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku*” (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 marca 2007 r., sygn. akt XVII Amc 1/07), oraz pod nr 1084: „*W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora)*” (wyrok SOKiK z dnia 9 czerwca 2006 r., sygn. akt XVII Amc 90/05).

Analiza treści porównywanych zapisów prowadzi do wniosku, iż wywołują one identyczne skutki w sferze obowiązków konsumenta. Istotą tych klauzul jest bowiem uzależnienie wznowienia przez Operatora świadczenia usług od wpłacenia przez konsumenta określonej sumy pieniężnej. O abuzywności tych postanowień decyduje fakt wprowadzenia obowiązku zapłaty przez konsumenta dodatkowej opłaty za ponowną aktywację usługi, nie zaś wysokość tej opłaty.

Mając na względzie, że zarówno postanowienie stosowane przez stronę niniejszego postępowania, jak i postanowienia wpisane do rejestru, nakładają na konsumenta identyczny obowiązek w postaci wniesienia opłaty za ponowną aktywację usługi, uznać należy, że są one tożsame.

B

W pkt. 2.4.2 stosowanego przez Spółkę „Regulaminu...” zamieszczone zostało postanowienie o treści: „*Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna, poświadczy własnoręcznie podpisu Mocodawcy*”.

Prezes UOKiK uznał, iż ww. postanowienie jest tożsame z postanowieniem: „*Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Własnoręcznie podpisu powinna być potwierdzona przez pracownika firmy IP Spółki z o.o. – Internet Polska lub notariusza*”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 21 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 138/05) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 1025.

W ocenie Prezesa UOKiK, tożsamość tych klauzul nie powinna budzić jakichkolwiek wątpliwości. Obie klauzule dla uznania skuteczności przedkładanego pełnomocnictwa pisemnego wymagają potwierdzenia własnoręczności podpisu mocodawcy przez pracownika Operatora lub przez notariusza. Obie klauzule zatem nakładają na konsumentów jednakowe wymagania w przedmiocie wykazania umocowania dla innej osoby do działania w sprawie.

C

W pkt. 4.1 „Regulaminu...” znajduje się postanowienie o treści: „*(...) Brak Faktury nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Faktury*”. W pkt. 4.12 „Regulaminu...” Spółka zamieściła postanowienie, zgodnie z którym „*Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury za inne okresy niż miesięczne*”.

Należy zauważyć, iż w przypadku usług telewizji kablowej świadczenie pieniężne abonenta ma co do zasady stałą wysokość w każdym okresie rozliczeniowym. Z tego względu konsument powinien wiedzieć, za jaką usługę płaci i ile wynosi jego należność, wobec czego może uiścić wymaganą opłatę do końca okresu rozliczeniowego nawet w sytuacji

nieotrzymania rachunku od przedsiębiorcy. W związku z tym Prezesa UOKiK co do zasady nie kwestionuje postanowień tożsamyh z treścią analizowanej klauzuli, o ile dotyczą one usług telewizji kablowej. Niemniej, w ocenie Prezesa UOKiK, w niniejszym przypadku istnieje ryzyko, że konsument nie będzie wiedział, za jaki okres zobowiązany jest uiścić opłatę na rzecz Spółki, a co za tym idzie, jaka jest należna opłata oraz termin jej wymagalności. Ryzyko to spowodowane jest treścią postanowienia zawartego w pkt. 4.12 „Regulaminu...”, które stanowi, iż „Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury za inne okresy niż miesięczne”.

Z uwagi na powyższe okoliczności, w ocenie Prezesa UOKiK treść ww. postanowienia należy uznać za tożsamą z treścią postanowienia: „Brak rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał rachunku”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 125/05) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 821.

Postanowienia te nakładają na konsumenta tożsamy obowiązek uiszczenia opłaty za pobieraną usługę do końca okresu rozliczeniowego mimo niedostarczenia mu w terminie przez przedsiębiorcę informacji o wysokości tej opłaty. Okoliczność, że w postanowieniu stosowanym przez stronę postępowania mowa jest o „fakturze”, w postanowieniu z rejestru zaś posłużono się pojęciem „rachunku”, nie ma wpływu na ocenę abuzywności tych klauzul. Istotne jest bowiem, że postanowienia te w takich samych okolicznościach przewidują takie same obowiązki po stronie konsumenta, co przesądza o ich tożsamości.

D

W pkt. 4.4 „Regulaminu...” Spółka zamieściła postanowienie o treści: „Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy kolejny dzień Awarii (...)”.

Prezes UOKiK ocenił, że postanowienie to jest tożsamy z treścią postanowienia: „Prawo do obniżenia opłaty abonamentowej przysługuje abonentowi wtedy, gdy brak sygnału spowodowany awarią był dłuższy niż 3 dni robocze. Od tego momentu za każdy następny dzień braku sygnału od abonenta odliczana jest 1/30 jego wartości”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 grudnia 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 68/03) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 211.

Elementem, który decyduje o niedozwolonym charakterze przedmiotowych postanowień, jest wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy za przerwy w dostawie sygnału trwające krócej niż 3 dni. Takie wyłączenie odpowiedzialności operatora za niewykonanie lub należyte wykonanie usług telekomunikacyjnych pozostaje bowiem w sprzeczności z przepisem art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Należy wskazać, że stosownie do ust. 2 przywołanego przepisu ustawy, odszkodowanie nie przysługuje abonentowi, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin. Przywołane postanowienia przewidują dłuższy okres braku sygnału, który nie uprawnia konsumenta do otrzymania stosownego odszkodowania od przedsiębiorcy, a ponadto postanowienia te odnoszą ten okres do przerw ciągłych, podczas gdy regulacja ustawowa wskazuje na łączny czas trwania przerw.

Z uwagi na te okoliczności uznać należy, że postanowienie stosowane przez Spray i wskazane postanowienie zamieszczone w rejestrze w jednakowy sposób ograniczają ustawowy zakres odpowiedzialności operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, co pozwala uznać, że są one tożsame.

E i F

W pkt. 5.2 „Regulaminu...” znajduje się postanowienie o treści: „(...) Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta lub wpłynęło w formie listu poleconego do BOK”.

Natomiast w pkt. 5.11 „Regulaminu...” znajduje się postanowienie o treści: „(...) W takim przypadku pisemne (listem poleconym lub złożone bezpośrednio w BOK) pod rygorem nieważności oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno być doręczone Operatorowi w terminie 14 dni od wejścia w życie nowych stawek opłat za korzystanie z Abonamentu”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowień jest zbieżna z treścią postanowienia: „Okres wypowiedzenia liczony jest od dnia złożenia w punkcie sprzedaży (obsługi) wypowiedzenia umowy lub dnia wpłynięcia do Działu Obsługi Klienta listu poleconego zawierającego wypowiedzenie umowy”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 14 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 71/05) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 983. W uzasadnieniu przywołanego wyroku Sąd wskazał, że oznaczenie dat, od których liczy się okres wypowiedzenia umowy przez konsumenta jako dnia złożenia wypowiedzenia w punkcie sprzedaży lub dnia wpłynięcia do Działu Obsługi Klienta listu poleconego zawierającego wypowiedzenie umowy jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów. Sąd podkreślił, że złożenie wypowiedzenia w punkcie sprzedaży może być dla konsumentów bardzo uciążliwe i może powodować konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów związanych z dojazdem do tego punktu. Wysłanie zaś wypowiedzenia umowy listem poleconym powoduje, że konsumenci nie wiedzą, jaka jest faktyczna data, od której jest liczony okres wypowiedzenia umowy tj. daty doręczenia przedsiębiorcy ich przesyłki pocztowej zawierającej wypowiedzenie. Ustalenie tej daty wymagałoby od konsumentów podjęcia dodatkowych działań, co stanowiłoby dla nich dodatkową uciążliwość.

W ocenie Prezesa UOKiK, argumentacja SOKiK pozostaje aktualna również w odniesieniu do postanowień stosowanych przez Spray. Również bowiem te postanowienia przewidują jedynie dwa sposoby złożenia wypowiedzenia: listem poleconym lub bezpośrednio w BOK, przy czym, jak wynika z treści tych postanowień, daty złożenia wypowiedzeń mają istotne znaczenie dla wystąpienia określonych skutków prawnych: w przypadku postanowienia pkt. 5.2 „Regulaminu...” od daty tej uzależnione jest, od początku którego okresu rozliczeniowego biec będzie termin wypowiedzenia, w przypadku zaś postanowienia pkt. 5.11 „Regulaminu...” od daty tej uzależniona jest skuteczność oświadczenia o rozwiązaniu umowy.

Z tych względów uznać należy, że klauzula wpisana do rejestru pod nr 983 i klauzule stosowane przez Spółkę są tożsame.

G

W pkt. 5.15 „Regulaminu...” Spółka zamieściła postanowienie o treści: „Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie”.

Prezes Urzędu ocenił, że treść tego postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: „Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z umowy na podmiot wskazany przez Operatora”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 29 września 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 57/03) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 564. W uzasadnieniu do tego wyroku SOKiK wskazał, że przedmiotowe postanowienie należy rozumieć w ten sposób, że konsument „a priori”, a więc przez powstaniem konkretnych praw bądź obowiązków

w czasie trwania umowy, traci możliwość sprzeciwu wobec zamierzonego zbycia praw lub obowiązków swojego kontrahenta. W ocenie SOKiK „taka sytuacja odpowiada sensowi art. 385¹ pkt 5 kc, według którego za klauzulę abuzywną uznaje się zezwolenie kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw lub przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta”.

Porównywane klauzule wywołują jednakowe skutki w sferze praw i obowiązków konsumentów. Obie pozbawiają konsumentów prawa do decydowania o możliwości zbycia praw lub obowiązków swojego kontrahenta na inne podmioty. Uznanie ich za postanowienia tożsame jest zatem w pełni uzasadnione.

Ustalenie, że Spółka stosuje w wykorzystywanych przez siebie wzorcach umownych postanowienia tożsame z postanowieniami zamieszczonymi w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pozwala uznać, że działania Spółki mają charakter bezprawny.

Stosowanie powyżej wskazanych postanowień umownych bez wątplenia również godzi w interesy konsumentów. Każde z tych postanowień stanowi bowiem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego, a zatem kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając przy tym ich interesy. Stosowanie tych prawnie zakazanych postanowień daje Spółce nadmierną przewagę w relacjach z konsumentami, bezpodstawnie ograniczając przy tym zakres uprawnień konsumentów.

Z uwagi na fakt, że opisane działania Spółki mają charakter bezprawny i godzą w zbiorowe interesy konsumentów uzasadnione jest twierdzenie, że działania te stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie Prezes UOKiK uznał, że istnieją podstawy do stwierdzenia zaniechania stosowania tych praktyk przez Spółkę.

Spółka zmieniła bowiem treść postanowień wskazanych w pkt. I.1 decyzji w taki sposób, że nie wyczerpują już znamion niedozwolonych postanowień umownych. Z postanowienia wskazanego w pkt. I.1.A sentencji decyzji Spółka wykreśliła zapis uzależniający ponowne podłączenie do sieci od wniesienia opłaty. Z postanowienia pkt. I.1.B sentencji decyzji Spółka wyeliminowała wymóg potwierdzenia własnoręczności podpisu mocodawcy przez pracownika Spółki lub przez notariusza. W postanowieniu, o którym mowa w pkt. I.1.C sentencji decyzji, Spray doprecyzował, że obowiązek uiszczenia przez abonenta opłat w terminie, mimo niedostarczenia faktury, dotyczy jedynie opłat stałych. Postanowienie pkt. I.1.D sentencji decyzji Spray dostosował do regulacji ustawowej. Z klauzuli wskazanej w pkt. I.1.E sentencji decyzji Spółka usunęła frazę obligującą abonenta do składania wypowiedzenia jedynie w drodze listu poleconego lub bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta. Treść postanowienia z pkt. I.1.F sentencji decyzji Spółka zmodyfikowała w ten sposób, że przeniesienie przez Operatora praw i obowiązków wynikających z umowy na osoby trzecie uzależniona została od zgody abonenta wyrażanej w formie pisemnej.

Wprowadzenie tych zmian Spółka wykazała przekazując nowo opracowane wzorce „Umowy abonenckiej” i „Regulaminu świadczenia usług telewizji kablowej przez Spray S.A. z siedzibą w Warszawie (00-638), Aleja Armii Ludowej 14”. Spółka dowiodła także faktu wprowadzenia tych zmian w stosunku do swoich dotychczasowych abonentów. W toku postępowania przekazała bowiem treść pisma wysłanego do abonentów z informacją o zmianach wprowadzonych do ww. dokumentów oraz przedłożyła oświadczenie o wysłaniu tych powiadomień do wszystkich abonentów.

Wobec aneksowania dotychczas obowiązujących umów i wprowadzenia przez Spółkę do obrotu nowych wzorów „Umowy abonenckiej” i „Regulaminu świadczenia usług telewizji kablowej przez Spray S.A. z siedzibą w Warszawie (00-638), Aleja Armii Ludowej 14” zdaniem Prezesa Urzędu, uprawnione jest uznanie, iż w zakresie opisanym w pkt. I.1 sentencji decyzji Spółka zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk. W związku z tym uzasadnione jest zakończenie postępowania prowadzonego w tym zakresie rozstrzygnięciem wydanym na podstawie art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis art. 27 ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

Zmiany wprowadzone przez Spółkę znalazły zastosowanie wobec nowych klientów Spółki od dnia 10 czerwca 2008 r., a wobec abonentów dotychczasowych od dnia 1 września 2008 r. Prezes UOKiK uznał, że, momentem zaniechania stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk opisanych w pkt. I.1 sentencji decyzji jest dzień 1 września 2008 r. Wówczas to Spółka ostatecznie wyeliminowała z obrotu wzorce umowne będące przejawem stosowania tych praktyk. W orzecznictwie stwierdzono bowiem, że uznanie, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów musi wiązać się z zaniechaniem tej praktyki w stosunku do konsumentów, których interesy mogły zostać naruszone niezgodnym z prawem działaniem przedsiębiorcy, a więc również w stosunku do konsumentów, z którymi przedsiębiorca miał zawarte umowy według zakwestionowanego wzorca umownego (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 7 maja 2009 r. sygn. akt VI ACa 1318/08).

Mając na względzie powyższe okoliczności, w odniesieniu do praktyk opisanych w pkt. I.1 sentencji decyzji należało wydać decyzję na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o konkurencji i konsumentów uznającą, że Spray stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy – i zaniechał ich stosowania z dniem 1 września 2008 r.

Pkt. I. 2 sentencji decyzji

Bezprawność praktyki opisanej w pkt. I. 2 sentencji decyzji wynika z naruszenia art. 56 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r.

Stosownie do przywołanego przepisu ww. ustawy umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinna określać w szczególności:

- 1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 3) zakres obsługi serwisowej;
- 4) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- 5) czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy;
- 6) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
- 7) tryb postępowania reklamacyjnego;
- 8) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Do zawarcia umowy między Spółką a abonentem dochodzi poprzez zaakceptowanie przez konsumenta warunków umowy przedstawionych mu przez przedsiębiorcę w formie wzorca umownego. Stosowany przez stronę niniejszego postępowania wzorzec umowy „Umowa abonencka” nie spełniał ustawowych wymogów co do treści umowy, brakowało w nim bowiem następujących spośród wskazanych powyżej obligatoryjnych składników treści umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych:

- a) zakresu obsługi serwisowej;
- b) warunków rozwiązania umowy;
- c) wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
- d) trybu postępowania reklamacyjnego;
- e) informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Jak zatem wynika z powyższego, w stosowanym przez Spółkę wzorze „Umowy abonenckiej” zabrakło postanowień wymaganych art. 56 ust. 3 pkt 3 i 5-8 ustawy Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r.

Konsekwencją opracowania przez Spółkę wzoru „Umowy abonenckiej”, który nie odpowiadał ustawowym wymogom dotyczącym minimalnej treści umowy było niedopełnienie przez Spółkę ciążącego na niej obowiązku informacyjnego. Konsument decydując się na zawarcie ze Spółką umowy o usługi telewizji kablowej mógł zatem nie posiadać pełnej wiedzy na temat jej istotnych warunków. Z tego względu Prezes UOKiK uznał, iż takie działanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Ustawą precyzującą zakres informacji, do których udzielania przedsiębiorca został zobowiązany przez ustawodawcę, jest w analizowanym przypadku ustawa Prawo telekomunikacyjne.

Opisana praktyka godzi w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do ukształtowania umowy o świadczenie usług telewizji kablowej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego. Umowy zawierane przez Spółkę powinny w sposób prawidłowy regulować wszelkie aspekty jej współpracy z konsumentami. Przejawiać się to powinno m.in. w ukształtowaniu wzajemnych relacji w sposób pełny tj. bez pominięcia jakichkolwiek kwestii wymagających regulacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Należy podkreślić, że istnienie utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień i obowiązków abonenta mogło powodować, że z powodu niepełnej ich znajomości uciążliwe, a nawet niemożliwe mogło okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw oraz prawidłowe wykonywanie jego zobowiązań. Niepodawanie kompletnej informacji o treści stosunku umownego mogło doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od Spółki zachowań, które na profesjonalistycznie wymuszają przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Jak wynika z powyższego, opisane działanie Spółki miało charakter bezprawny i godziło w zbiorowe interesy konsumentów. Należało zatem stwierdzić, że Spółka dopuściła się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania Spółka w sposób prawidłowy uzupełniła wzorzec „Umowy abonenckiej” o postanowienia określające zakres obsługi serwisowej, warunki rozwiązania umowy, wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz o informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Wprowadzone przez Spółkę zmiany, podobnie jak w przypadku praktyk opisanych w pkt. I.1 sentencji decyzji, znalazły zastosowanie wobec nowych klientów Spółki od dnia 10 czerwca 2008 r., wobec abonentów dotychczasowych od dnia 1 września 2008 r.

Mając na względzie powyższe okoliczności, również w odniesieniu do praktyk opisanych w pkt. I. 2 sentencji decyzji należało wydać decyzję na podstawie art. 27 ustawy o konkurencji i konsumentów uznającą, że Spray stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy – i zaniechał ich stosowania z dniem 1 września 2008 r.

Pkt I. 3 sentencji decyzji

Bezprawność praktyki z pkt. I.3 sentencji wynika z naruszenia art. 60 pkt 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r., który stanowił, że regulamin świadczenia usług dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinien określać nazwę, adres i siedzibę dostawcy usługi.

Spółka w stosowanym „*Regulaminie...*” nie wskazała swojego adresu, co oznacza, że nie dopełniła obowiązku wynikającego z art. 60 pkt 1 ww. ustawy. Na skutek jego naruszenia abonenci zostali pozbawieni wiedzy o adresie dostawcy usług, co mogło im utrudniać kontakt z dostawcą usług, a w konsekwencji negatywnie wpływać na wykonywanie przez nich zawartej umowy.

Obowiązek, którego naruszenia dopuściła się Spółka, ma charakter informacyjny. Uchybienie temu obowiązkowi pozwala zakwalifikować zachowanie Spółki jako praktykę z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W toku postępowania Spółka dookreśliła w treści „*Regulaminu...*” swój adres, co uzasadnia stwierdzenie, że Spółka zaniechała stosowania zarzucanej jej praktyki.

Nieprawidłowość w zakresie treści tego wzorca ostatecznie Spółka wyeliminowała z obrotu z dniem 1 września 2008 r.

W tym stanie faktycznym należało orzec na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o konkurencji i konsumentów, że Spray stosował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy – i zaniechał jej stosowania z dniem 1 września 2008 r.

Pkt I. 4 sentencji decyzji

Bezprawność praktyki opisanej w pkt. I.4 sentencji wynika z naruszenia art. 60 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r., który stanowił, że regulamin świadczenia usług dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinien określać w szczególności tryb postępowania reklamacyjnego.

Prezes Urzędu postawił Spółce zarzut naruszenia ww. przepisu ustawy postanowieniem z dnia 20 maja 2008 r.

Przeprowadzona przez Prezesa UOKiK w świetle powyższego przepisu ustawy analiza stosowanego przez Spółkę wzoru regulaminu świadczenia usług telewizji kablowej wykazała bowiem, że w regulaminie tym tryb postępowania reklamacyjnego został uregulowany w sposób wrywkowy i niepełny w stosunku do regulacji zawartej w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Analiza rozdziału 7 „*Regulaminu...*” pt. „*Postępowanie reklamacyjne*” w świetle przepisów ww. rozporządzenia wskazał,

iż we wzorcu stosowanym przez Spółkę nie uregulowane zostały następujące kwestie, istotne z punktu widzenia ochrony praw konsumentów:

- a) w pkt 7.1 „Regulaminu...”, który określa zakres przedmiotowy postępowania reklamacyjnego, nie wskazano możliwości składania reklamacji z powodu niedotrzymania z winy dostawcy określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług – taka możliwość wynika natomiast z § 1 pkt 1 lit a rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej;
- b) nie określono obowiązków Spółki w zakresie potwierdzenia przyjęcia reklamacji, wynikających z § 5 ust. 2 i 3 ww. rozporządzenia;
- c) nie określono koniecznych elementów, jakie powinna zawierać odpowiedź na reklamację; w myśl § 7 ust. 2 rozporządzenia, są nimi: 1) nazwa jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację; 2) powołanie podstawy prawnej; 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty; 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej; 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Spółkę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska;
- d) „Regulamin...” nie nakłada na Spółkę obowiązku doręczenia reklamującemu, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, odpowiedzi na reklamację przesyłką poleconą (§ 7 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia).

Niepełne uregulowanie w „Regulaminie...” trybu reklamacyjnego pozwala uznać, że Spółka nie dopełniła obowiązku wynikającego z art. 60 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r. Powinność zamieszczenia w „Regulaminie...” pełnych i niewprowadzających w błąd informacji o postępowaniu reklamacyjnym służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień i spoczywających na nich obowiązków, które winni dopełnić w celu złożenia prawnie skutecznej reklamacji. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 60 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r. Spółka pozbawiła swoich abonentów wiedzy koniecznej do prawidłowego uczestniczenia w rynku, czym przyczyniła się do osłabienia ich sytuacji. Nie budzi zatem wątpliwości, że niepełne uregulowanie przez Spółkę w „Regulaminie...” trybu reklamacyjnego godzi w interesy konsumentów.

W związku z tym, że obowiązek ten miał charakter informacyjny, uzasadnione jest twierdzenie, że Spółka dopuściła się stosowania praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W toku postępowania Spółka wprowadziła zmiany do treści stosowanego „Regulaminu...”, które ostatecznie w stosunku do wszystkich abonentów weszły w życie w dniu 1 września 2008 r. Materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie nie daje jednak podstaw do stwierdzenia, iż tym dniem Spółka zaniechała stosowania zarzucanej jej praktyki. Spółka nie określiła bowiem w treści „Regulaminu...” w sposób pełny trybu postępowania reklamacyjnego. W postanowieniu o wszczęciu przedmiotowego postępowania Prezes Urzędu w sposób szczegółowy określił, jakich informacji z zakresu trybu

postępowania reklamacyjnego brak jest w stosowanym przez Spółkę „Regulaminie...”. Mimo powyższego, Spółka nie uzupełniła treści tego wzorca o: 1) informację, iż w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Spółka zobowiązana jest doręczyć reklamującemu odpowiedź na reklamację przesyłkę poleconą, 2) wskazanie, iż elementem koniecznym odpowiedzi na reklamację jest pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przez Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Powyższe wyklucza możliwość uznania, że Spółka na skutek zmian wprowadzonych do treści wzorca zaniechała stosowania zarzucanej jej praktyki.

W tym miejscu należy jednak wskazać, że w dniu 6 lipca 2009 roku weszła w życie nowelizacja ustawy - Prawo telekomunikacyjne, która nadała m.in. nowe brzmienie art. 56, 59 i 60 tej ustawy. Zgodnie ze zmienionym art. 56 ust. 5 ustawy Prawo telekomunikacyjne, niektóre dane na podstawie wyraźnego postanowienia umowy mogą zostać zamieszczone przez operatora w regulaminie. Przywołany przepis ustawy nie kreuje po stronie dostawcy usług obowiązku zamieszczenia tych danych w regulaminie, a jedynie stwarza mu taką możliwość. Jedynie w przypadku zamieszczenia tych danych w regulaminie, dostawca – stosownie do treści art. 59 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne – obowiązany jest podać ten regulamin do publicznej wiadomości i dostarczać nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (...) a także na każde jego żądanie. Wobec powyższego przyjąć należy, iż jeśli przedsiębiorca uzna za właściwe zamieścić wszystkie informacje z art. 56 ust. 3 w treści umowy zawieranej z konsumentem, nie będzie on zobligowany do stworzenia regulaminu świadczenia usług. *De facto* zatem nowelizacja ustawy Prawo telekomunikacyjne zdjęła z dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych obowiązek tworzenia regulaminu świadczenia tych usług.

W umowie stosowanej przez Spółkę brak jest wyraźnego wskazania, o którym mowa w art. 56 ust. 5 ustawy Prawo telekomunikacyjne, iż część informacji, które powinny być zamieszczone w umowie, podana zostanie w regulaminie. Wobec tego, uznać należy, że w aktualnym stanie prawnym Spółka nie jest zobligowana do posługiwania się regulaminem. Mając na względzie powyższe, zarzut niepełnego określenia w stosowanym regulaminie świadczenia usług telewizji kablowej trybu postępowania reklamacyjnego od dnia wejścia w życie nowelizacji ustawy Prawo telekomunikacyjne tj. od dnia 6 lipca 2009 r. jest już nieaktualny. Podkreślić należy, że dokonana nowelizacja ustawy nie wpływa na możliwość uznania stosowania przez Spółkę praktyki do dnia 6 lipca 2009 r., wymusza jednak stwierdzenie jej zaniechania po tej dacie.

W tym stanie faktycznym w odniesieniu do praktyk wskazanych w pkt. I.4 sentencji decyzji należało wydać orzeczenie na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznające, że Spray stosował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy i zaniechał jej stosowania z dniem 6 lipca 2009 r.

Pkt I. 5 sentencji decyzji

Praktyka opisana w pkt. I. 5 sentencji niniejszej decyzji ma charakter bezprawny z uwagi na naruszenie art. 57 ust. 1 pkt 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne w zw. z art. 162 ust. 2 tej ustawy. Stosownie do treści przepisu art. 57 ust. 1 pkt 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, dostawca usług nie może uzależniać zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych m.in. od udzielenia informacji lub danych,

innych niż określone w art. 161 ust. 2, w przypadku użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną. Dane, o których mowa w przywołanym przepisie, to jednocześnie dane, do których przetwarzania dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest uprawniony. W myśl art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne, dotyczy to następujących danych:

- 1) nazwisk i imion użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną;
- 2) imion rodziców;
- 3) miejsca i daty urodzenia;
- 4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
- 5) numeru ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
- 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numeru paszportu lub karty pobytu;
- 7) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Dodatkowo, stosownie do ust. 3 przywołanego przepisu, oprócz danych, o których mowa w ust. 2, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego użytkownika, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

Spółka w pkt. 2.4.1 stosowanego przez siebie „Regulaminu...” zamieściła następujące postanowienie: *„Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta: w przypadku osób fizycznych: tożsamości Abonenta (tj. nazwisk i imion), aktualnego i dokładnego stałego miejsca pobytu Abonenta (np. miejsca zamieszkania) – na podstawie dowodu osobistego, a w przypadku obywatela państwa obcego – paszportu wraz z kartą stałego lub czasowego pobytu (lub innych zaakceptowanych przez Operatora dokumentów stwierdzających tożsamość Abonenta z odnotowaniem ich nazwy i numeru), numeru ewidencyjnego PESEL Abonenta, numeru ewidencji podatkowej NIP Abonenta (na wniosek Abonenta), numeru konta bankowego Abonenta.”* Analiza przedmiotowego postanowienia wskazuje, iż zakres danych żądanych przez Spółkę jest szerszy niż został określony w art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne, przewiduje bowiem obowiązek podania przez konsumenta numeru konta bankowego, nie uzależniając podania tej informacji – jak w przypadku numeru NIP – od woli abonenta. Wprawdzie art. 161 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne zezwala na przetwarzanie przez dostawcę usług telekomunikacyjnych danych dotyczących numeru konta bankowego, jednakże uzależnia tę kwestię od zgody użytkownika. Tymczasem w rozpatrywanym przypadku ww. postanowienie nie jest indywidualnie negocjowane, tylko stanowi część wzorca umownego.

W oparciu o wskazane powyżej rozważania Prezes UOKiK uznał, iż analizowane postanowienie w części dotyczącej obowiązku podania przez abonenta numeru konta bankowego, tj. w brzmieniu: *„Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta: w przypadku osób fizycznych: (...) numeru konta bankowego Abonenta”*, jest niezgodne z art. 57 ust. 1 pkt 3 w zw. z art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Wymóg podawania przez abonentów numerów kont bankowych nie znajduje zatem oparcia w przepisach prawa. Stosownie do obowiązujących regulacji prawnych, abonenci

winni mieć możliwość wyboru, czy chcą podać przedsiębiorcy taką informację. Pozbawienie ich tego prawa wskazuje na istotne naruszenie ich interesów i bezpodstawne obarczenie ich dodatkowym, uciążliwym obowiązkiem, który nie został przewidziany przez ustawodawcę.

W związku z tym, że działanie Spółki oceniono jako bezprawne oraz, że Spółka stosując przedmiotową praktykę godziła w zbiorowe interesy konsumentów, należało orzec o naruszeniu w zakresie objętym pkt. I. 4 sentencji decyzji przepisu art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, Spółka zaniechała stosowania tej praktyki. Zapis „Regulaminu...” obligujący abonentów do przedstawienia przy zawarciu umowy numeru konta bankowego został przez Spółkę ostatecznie wyeliminowany z obrotu z dniem 1 września 2008 r.

Tym samym na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało orzec, że Spółka dopuściła się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy - i zaniechała jej stosowania z dniem 1 września 2008 r.

Pkt I. 6 sentencji decyzji

Bezprawność praktyki z pkt. I.6 sentencji decyzji wynika z naruszenia § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Przywołane rozporządzenie określa sposoby składania przez konsumentów reklamacji usług telekomunikacyjnych. W myśl jego § 5 ust. 1, reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę obsługującą użytkowników danego dostawcy usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

Tymczasem pkt 7.2 stosowanego przez Spółkę „Regulaminu...” stanowi, że *„reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w jednostce organizacyjnej Operatora”*. Jak wynika z analizy przedmiotowego postanowienia dokonanej w kontekście przytoczonego powyżej przepisu rozporządzenia, dopuszczane przez Spółkę sposoby składania reklamacji odbiegają od sposobów przewidzianych przez ustawodawcę. W pierwszej kolejności należy wskazać, iż analizowane postanowienie wprowadza w stosunku do reklamacji składanej pisemnie wymagania bardziej rygorystyczne niż zostały określone w rozporządzeniu, nakładając na konsumentów – niewynikający z przepisów rozporządzenia – wymóg nadania jej listem poleconym. Ponadto, Spółka wyłączyła przewidzianą przez ustawodawcę możliwość składania reklamacji przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym szczególnie dogodną dla konsumentów możliwość składania reklamacji za pomocą e-maila.

W ocenie Prezesa UOKiK, przedstawione powyżej okoliczności wskazują, iż analizowane postanowienie jest niezgodne z § 5 ust.1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Nie budzi wątpliwości, że Spray uregulował sposób składania reklamacji mniej korzystnie dla konsumentów aniżeli przewidują to przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Naruszenie interesów konsumentów jest zatem oczywiste.

Mając na względzie, że opisane działanie Spółki wypełnia przesłankę bezprawności i naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, uznać należy że stanowi ono praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 w z. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z uwagi na fakt, że Spółka dostosowała zapisy „Regulaminu...” określające sposób składania reklamacji przez abonentów do regulacji zawartej w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, zaistniały przesłanki do stwierdzenia zaniechania stosowania ww. praktyki. Zmiany wprowadzone do Regulaminu obowiązują wszystkich abonentów Spółki od dnia 1 września 2008 r.

Prezes Urzędu orzekł zatem na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, że działanie Spółki opisane w pkt. I. 6 sentencji decyzji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy i że praktyka ta została zaniechana z dniem 1 września 2008 r.

Pkt II.1.A sentencji decyzji

Praktyka z pkt. II.1.A dotyczy stosowania przez Spółkę w treści „Cennika...” postanowienia w brzmieniu: „*Ponowne podłączenie do sieci po uprzednim odłączeniu z powodu nieuregulowania należnych opłat lub naruszeniu postanowień Regulaminu Operatora – 73,20*”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 1166: „*Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku*” (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 marca 2007 r., sygn. akt XVII Amc 1/07), oraz pod nr 1084: „*W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora)*” (wyrok SOKiK z dnia 9 czerwca 2006 r., sygn. akt XVII Amc 90/05).

Analiza treści porównywanych zapisów prowadzi do wniosku, iż wywołują one identyczne skutki w sferze obowiązków konsumenta. Istotą tych klauzul jest bowiem uzależnienie wznowienia przez Operatora świadczenia usług od wpłacenia przez konsumenta określonej sumy pieniężnej. O abuzywności tych postanowień decyduje fakt wprowadzenia obowiązku zapłaty przez konsumenta dodatkowej opłaty za ponowną aktywację usługi, nie zaś wysokość tej opłaty.

Mając na względzie, że zarówno postanowienie stosowane przez stronę niniejszego postępowania, jak i postanowienia wpisane do rejestru, nakładają na konsumenta identyczny obowiązek w postaci wniesienia opłaty za ponowną aktywację usługi, uznać należy, że są one tożsame.

Stosowanie przez Spółkę postanowienia o treści wskazanej powyżej, w związku z tym, że obliuguje abonentów do wniesienia bezzasadnej w świetle prawa opłaty za ponowne podłączenie do sieci, godzi w ekonomiczne interesy konsumentów.

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes UOKiK ustalił, że w odniesieniu do tej praktyki nie istnieją podstawy do stwierdzenia zaniechania jej przez

Spółkę. W toku postępowania Spółka wprowadziła zmianę zapisu pkt 28 „Cennika..”, niemniej wprowadzenia takiej zmiany do wzorca umownego Spółka w żaden sposób nie wykazała. Spółka nie przekazała nowej treści „Cennika..”, jak i nie poinformowała abonentów o zmianie „Cennika...” w tym zakresie. Powyższe wyklucza możliwość wydania rozstrzygnięcia w oparciu o art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie bowiem do ust. 3 tego artykułu, ciężar udowodnienia okoliczności, że przedsiębiorca zaprzestał stosowania zarzucanej mu praktyki, spoczywa na przedsiębiorcy.

Zadeklarowanie przez przedsiębiorcę gotowości do dokonania zamiany wzorca może co najwyżej świadczyć o przejawieniu zamiaru zaniechania praktyki. Nie może natomiast stanowić podstawy do stwierdzenia zaniechania praktyki.

Należało zatem orzec na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów tj. uznać, że opisane działanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy i nakazać jej zaniechanie.

Pkt II.1.B sentencji decyzji

Również praktyka z pkt. II.1.B sentencji decyzji dotyczy stosowania przez Spray postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc.

W § 13 pkt 1 „Umowy...” Spółka zamieściła postanowienie o treści: „*Wszelkie spory mające wynikać na tle wykonywania postanowień Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwemu rzeczowo Sądowi w miejscu siedziby Operatora*”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: „*Sądem do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy dla miejsca siedziby dostawcy sygnału*”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 31 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 59/04) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 409.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone znajduje się szereg klauzul wskazujących, iż jedynym sądem właściwym do rozstrzygnięcia spraw spornych, które mogą wynikać z łączącego strony stosunku prawnego, jest sąd miejscowo właściwy dla siedziby przedsiębiorcy. Analiza postanowień wpisanych do rejestru wskazuje, iż klauzule prorogacyjne są stosowane przez przedsiębiorców działających w różnych branżach gospodarczych³. Pod numerem 409 w rejestrze wpisane zostało postanowienie o treści „*Sądem do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy dla miejsca siedziby dostawcy sygnału*”, uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 31 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 59/04).

Prezes Urzędu uznał, iż postanowienie § 13 pkt 1 „Umowy...” stosowane przez Spray jest tożsame z ww. postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 409. W związku z tym, że obie analizowane klauzule wskazują jako sąd właściwy do rozstrzygania kwestii spornych pomiędzy stronami umowy sąd miejscowo właściwy dla siedziby przedsiębiorcy, należy uznać, iż wywołują one dla konsumenta identyczne konsekwencje prawne. Na skutek narzucenia konsumentowi sądu, który ma być właściwy do rozstrzygania kwestii spornych między stronami umowy, konsument może mieć znacznie utrudnioną drogę sądową. Takie postanowienie stanowi klauzulę abuzywną

³ Por. m.in. wpisy do rejestru pod numerem 76, 77, 92, 210, 238, 310.

określoną w art. 385³ pkt 23 k.c., gdyż narzuca rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

Posługiwanie się przez Spray przedmiotową klauzulą godzi w interesy konsumentów. Klauzula ta określając sąd właściwy dla rozstrzygania kwestii spornych między stronami umowy uwzględnia tylko i wyłącznie interesy Spółki, konsumentów zaś naraża na zwiększone koszty i utrudnienia związane z dojazdem do sądu.

Prezes UOKiK nie stwierdził, aby w przypadku tej praktyki zaistniały przesłanki do stwierdzenia zaniechania jej stosowania. Spray zmienił bowiem dotychczasowe postanowienie umowne w brzmieniu „*Wszelkie spory mające wyniknąć na tle wykonania postanowień umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwemu rzeczowo Sądowi w miejscu siedziby Operatora*” na postanowienie o treści: „*Wszelkie spory mające wyniknąć na tle wykonania postanowień umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwemu rzeczowo Sądowi w miejscu wykonania Umowy*”. Zmiana ta nie doprowadziła do wyeliminowania abuzywnego charakteru tego postanowienia. Postanowienie to bowiem nadal ogranicza dyspozytywność przepisów Kodeksu postępowania cywilnego dotyczących właściwości miejscowej sądu. W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone znajdują się postanowienia, które wskazują jako sąd miejscowo właściwy do rozstrzygania ewentualnych sporów między stronami umowy sąd właściwy dla przedsiębiorcy, sąd w określonej miejscowości⁴, jak również sąd miejsca zawarcia umowy⁵, sąd miejsca wykonania umowy⁶, czy sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego⁷. Powyższe wskazuje, że każde narzucenie konsumentowi sądu właściwego w sprawie, jeżeli jest niezgodne z kpc albo powoduje ograniczenie wyboru sądu właściwego, ma charakter abuzywny. Tym samym, należało uznać, że postanowienie stosowane przez Spółkę w dalszym ciągu wypełnia znamiona niedozwolonej klauzuli umownej wpisanej do rejestru pod poz. 1299 o treści „*Wszelkie spory wynikłe z realizacji umowy rozstrzygane będą przez sąd cywilny w Krakowie bądź przez sąd miejsca wykonania umowy*” (wyrok SOKiK z 29 listopada 2007 r., sygn akt XVII Amc 211/07).

Stąd też Prezes Urzędu orzekł na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, iż działanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy i nakazał jej zaniechanie.

Pkt II.2 sentencji decyzji

Istotą kolejnej praktyki rozważanej w toku przedmiotowego postępowania administracyjnego jest niedopełnienie przez Spółkę obowiązku podawania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 14 ustawy Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu po 6 lipca 2009 r.

W toku przedmiotowego postępowania przepis prawa, z którego wynikał obowiązek podawania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, uległ zmianie.

W wersji pierwotnej przepis art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy Prawo telekomunikacyjne stanowił, że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać

⁴ Np. Nr 999 w rejestrze

⁵ Np. Nr 1568 w rejestrze

⁶ Np. Nr 1299 w rejestrze

⁷ Np. Nr 1618 w rejestrze

w szczególności *tryb postępowania reklamacyjnego*. Umowa stosowana przez Spółkę nie zawierała jakichkolwiek postanowień poświęconych tej kwestii, dlatego też postanowieniem z dnia 20 maja 2008 r. Prezes Urzędu postawił jej zarzut niedopełnienia obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy Prawo telekomunikacyjne poprzez nieokreślenie w stosowanym wzorze umowy o świadczenie usług telewizji kablowej trybu postępowania reklamacyjnego.

Od dnia 1 września 2008 r. Spółka stosuje wobec swoich abonentów wzorzec umowy uzupełniony o postanowienia odnoszące się do trybu postępowania reklamacyjnego. Przeprowadzona przez Prezesa UOKiK analiza tego wzorca w kontekście regulacji zawartej w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej wykazała jednak, że nie został w nim w sposób wyczerpujący określony tryb postępowania reklamacyjnego. Spółka nie uzupełniła treści tego wzorca o: 1) informację, iż w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Spółka zobowiązana jest doręczyć reklamującemu odpowiedź na reklamację przesyłką poleconą, 2) wskazanie, iż elementem koniecznym odpowiedzi na reklamację jest pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Powyższe wyklucza możliwość uznania, że Spółka na skutek zmian wprowadzonych do treści wzorca zaniechała stosowania zarzucanej jej praktyki.

Po zmianach, które weszły w życie z dniem 6 lipca 2009 r., rozważana regulacja Prawa telekomunikacyjnego otrzymała brzmienie:

„1. Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.(...)

3. Umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z zastrzeżeniem ust. 5, powinna określać w szczególności:

14) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji; (...)

5. Dane, o których mowa w ust. 3 pkt 9-16, na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. (...).”

Nowa regulacja jest bardziej precyzyjna. W miejsce dotychczasowego wymogu określenia w umowie *„trybu postępowania reklamacyjnego”* ustawodawca wskazał, że umowa powinna określać *„zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji”*.

Z powyższego porównania wynika, że ustawa Prawo telekomunikacyjne nie zmieniła się pod względem zakresu jej regulacji w rozważanym kontekście. W analizowanym przepisie jedynie uporządkowano i doprecyzowano, co należy rozumieć pod pojęciem postępowania reklamacyjnego. Jednoznacznie wskazano, że umowa winna określać zasady, tryb i terminy składania reklamacji przez abonentów oraz ich rozpatrywania przez dostawcę usług. W tych okolicznościach sprawy należy stwierdzić, że wprowadzona w czasie trwania niniejszego postępowania administracyjnego zmiana Prawa telekomunikacyjnego nie ma merytorycznego znaczenia dla rozstrzygnięcia podejmowanego w niniejszej sprawie, a jedynie skutkuje koniecznością wskazania w miejsce pkt. 7 pkt 14, co wynika ze zmiany numeracji poszczególnych punktów w art. 56 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Mimo zmiany brzmienia tego przepisu, nie ulega wątpliwości, że prawidłowe wykonanie obowiązku określenia w umowie wskazanych kwestii wymaga uwzględnienia regulacji zawartej w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi

telekomunikacyjnej. A zatem, również w świetle art. 56 ust. 3 pkt 14 ustawy Prawo telekomunikacyjne w aktualnym brzmieniu, niewskazanie przez Spółkę w stosowanym wzorze umowy (1) iż w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Spółka zobowiązana jest doręczyć reklamującemu odpowiedź na reklamację przesyłką poleconą oraz (2), iż elementem koniecznym odpowiedzi na reklamację jest pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przez Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, świadczy o niepełnym uregulowaniu trybu postępowania reklamacyjnego.

W niniejszym przypadku nie znajduje zastosowania regulacja zawarta w art. 56 ust. 5 ustawy Prawo telekomunikacyjne, na mocy której część informacji, zamiast w umowie, może być zamieszczona w regulaminie. Wynika to z tego, że w umowach zawieranych przez przedsiębiorcę nie znajduje się odesłanie do regulaminu.

Niepełne uregulowanie trybu reklamacyjnego oznacza, że Spółka nie dopełniła obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 14 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Obowiązek ten ma charakter informacyjny. Jego naruszenie przez Spółkę pozwala uznać, że Spółka dopuściła się stosowania praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Brak pełnej informacji o trybie postępowania reklamacyjnego może konsumentom utrudniać skuteczne dochodzenie roszczeń od Spółki. Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka uchylając obowiązkowi zamieszczenia informacji na ten temat w stosowanej przez siebie umowie przyczyniła się do pogorszenia sytuacji konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności, należało na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów orzec, że działanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy i nakazać zaniechanie jej stosowania.

Pkt III sentencji decyzji

Przedmiotem postawionego Spółce zarzutu było także niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 60 pkt 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne poprzez nieokreślenie w stosowanym regulaminie świadczenia usług telewizji kablowej pod nazwą „*Regulamin świadczenia przez Spray Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie usług dostarczania Programów Telewizyjnych*” siedziby Spray, co mogło stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Prezes UOKiK uznał jednak, że w sprawie zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego w tym zakresie, a w związku z tym występuje konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a. Okolicznością decydującą o bezprzedmiotowości postępowania w tym zakresie jest brak wystąpienia przesłanki bezprawności w przedmiotowej praktyce Spółki.

Przepis art. 60 pkt 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne obliguje przedsiębiorcę do określenia w regulaminie świadczenia usług dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych m. in. siedziby dostawcy usług. Spółce został postawiony zarzut nieokreślenia w „Regulaminie...” siedziby Spółki. Zarzut ten jednak, wobec treści zawartej w tytule stosowanego przez Spółkę regulaminu, uznać należy za bezzasadny. W tytule tego regulaminu zostało bowiem określone, że siedzibą Spółki jest Warszawa. Takie wskazanie siedziby dostawcy usług pozostaje w zgodzie z treścią art. 41 Kodeksu cywilnego, który stanowi, że siedzibą osoby prawnej jest miejscowość.

Powyższe wyklucza możliwość uznania, że kwestionowane zachowanie Spółki może mieć charakter bezprawny.

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie.

W orzecznictwie utrwalony jest pogląd, że przesłanka bezprzedmiotowości występuje, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia danej sprawy w ogóle bądź nie było podstaw do jej rozpoznania w drodze postępowania administracyjnego. Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) podniósł, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia. Bezprzedmiotowość wynika z przyczyn podmiotowych lub przedmiotowych. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego to brak przedmiotu postępowania. Tym przedmiotem jest zaś konkretna sprawa, w której organ administracji państwowej jest władny i jednocześnie zobowiązany rozstrzygnąć na podstawie przepisów prawa materialnego o uprawnieniach lub obowiązkach indywidualnego podmiotu.

W analizowanej tu sprawie mamy do czynienia z taką właśnie sytuacją. Prezes Urzędu postawił zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W toku prowadzonego postępowania ustalono jednak, że – z uwagi na brak bezprawności działania Spółki - działanie to nie może świadczyć o stosowaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Z tego względu konieczne stało się umorzenie w tym zakresie postępowania w trybie art. 105 § 1 k.p.a.

W związku z powyższym należało orzec jak w pkt III sentencji decyzji.

Pkt IV sentencji decyzji

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 cyt. ustawy te okoliczności, które

Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter i liczbę klauzul niedozwolonych stosowanych przez Spółkę, jak również wagę innych naruszeń, których dopuściła się Spółka, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Pamiętać należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca z dużym doświadczeniem na rynku usług telekomunikacyjnych powinien mieć świadomość, że stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest bezprawne. Spółka winna zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do treści wpisów zamieszczanych w rejestrze. Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości. Przedsiębiorca winien również wiedzieć, że określając warunki umowne stosowane w obrocie konsumenckim nie może godzić w interesy swoich kontrahentów, a zatem nie może wprowadzać regulacji niezgodnych z przepisami powszechnie obowiązującymi, jak również nie może naruszać ciężącego na nim z woli ustawodawcy obowiązku informacyjnego.

Powyższe okoliczności uzasadniają twierdzenia, że działania Spółki opisane w pkt. I i II sentencji decyzji były co najmniej nieumyślne.

Zgodnie z zeznaniem podatkowym CIT-8 Spółki za rok 2008, przychody Spółki w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły 16 369 497,83 zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. 1 636 950 zł.

Ustalenie kar w przedmiotowej sprawie dokonane zostało odrębnie w odniesieniu do praktyk polegających na stosowaniu postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i odrębnie w odniesieniu do pozostałych praktyk stosowanych przez Spółkę.

Oszacowanie wysokości kar przebiegało dwuetapowo. Ustalając wymiar poszczególnych kar pieniężnych Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał bowiem oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej. Z uwagi na fakt, że za okoliczność mającą wpływ na wysokość kary Prezes Urzędu uznał okoliczność zaniechania stosowania praktyki przez Spółkę, a zaniechanie to dokonało się jedynie w stosunku do niektórych praktyk przypisanych Spółce, Prezes Urzędu dokonał odrębnego ustalenia kar w stosunku do praktyk przez Spółkę zaniechanych i niezaniechanych.

Pkt IV.1 sentencji decyzji

W punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Dokonując oceny wagi tych praktyk, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż praktyki te polegały na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych tożsamyh w swoim celu i skutku z postanowieniami wpisanymi do powszechnie dostępnego rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu. Spółce przypisano stosowanie siedmiu postanowień niedozwolonych. Dwa z nich w sposób bezpośredni godziły w interesy ekonomiczne konsumentów (pkt I.1 A i I.1.D). Pozostałe w sposób niekorzystny kształtowały sytuację prawną konsumentów, nakładały bowiem na nich uciążliwe i niezasadne w świetle prawa powinności (pkt I.1.B, E i F), pozbawiały ich prawa wyrażania zgody na przeniesienie praw i obowiązków kontrahenta na inne podmioty (pkt I.1.G) i obligowały do uiszczania opłat mimo braku doręczenia w terminie stosownych faktur (pkt I.1.C). Przypisane Spółce naruszenia nie miały jednak charakteru długotrwałego.

Prezes Urzędu oszacował, że łączna waga naruszeń wynikających ze stosowania siedmiu postanowień niedozwolonych kształtuje się na poziomie **0,3 %** przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzone w pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności mogących mieć wpływ na wymiar kary.

Za taką okoliczność Prezes Urzędu uznał fakt, iż Spółka zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk już w początkowym stadium prowadzonego postępowania. Uznano to za okoliczność łagodzącą dającą podstawę do obniżenia kary o 30%. Uwzględnienie tej okoliczności pozwala na obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary o 30 %.

Wobec powyższego za naruszenia stwierdzone w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **34 375 zł** (słownie: trzydzieści cztery tysiące trzysta siedemdziesiąt pięć złotych), co stanowi 0,21 % przychodu osiągniętego w 2008 r. i 2,1 % kary maksymalnej.

Pkt IV.2 sentencji decyzji

W punktach I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na niedopełnieniu obowiązków wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne poprzez niezawarcie w treści „*Umowy abonenckiej*” i „*Regulaminu...*” regulacji wymaganych ww. ustawą.

W punktach I.5 i I.6 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na zamieszczeniu w treści „*Regulaminu...*” postanowień niezgodnych z przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne i rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim winna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Stwierdzenie stosowania przez Spółkę powyższych praktyk daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na przedsiębiorcę jednej kary pieniężnej za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w punktach I.2-I.3 i I.5-I.6 sentencji decyzji. Wszystkie te naruszenia związane są bowiem *stricte* z treścią umowy na świadczenie usług telewizji kablowej. Naganne działania przedsiębiorcy godzą w ten sam interes konsumentów – w ich prawo do ukształtowania umowy ze Spółką zgodnie z przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne i rozporządzeń wydanych na jej podstawie.

Szacując wagę naruszeń przypisanych Spółce Prezes Urzędu w pierwszej kolejności wziął pod uwagę, że do stosowania przedmiotowych praktyk dochodzi na etapie zawierania kontraktu. Szkodliwość tych praktyk Prezes UOKiK ocenił jako znaczną. Na skutek ich stosowania konsumenci zostali bowiem pozbawieni informacji o istotnych dla nich kwestiach związanych z wykonywaniem przedmiotowej umowy, zostali wprowadzeni w błąd co do sposobów składania reklamacji, jak również wbrew przepisom prawa zostali zobligowani przez Spółkę do ujawnienia numerów swoich kont bankowych. Prezes UOKiK nie stwierdził, by praktyki te miały charakter długotrwały. Ocena tych naruszeń pozwoliła na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń opisanych w pkt. I.2, I.3, I.5 i I.6 sentencji decyzji kształtuje się na poziomie **0,5 %** przychodu Spółki w roku 2008.

Przy kalkulowaniu kary wzięto jako okoliczność łagodzącą fakt, iż Spółka zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk, co wpłynęło na obniżenie kary o 30 %.

W przedmiotowej sprawie nie zaistniały inne przesłanki mogące mieć wpływ na podwyższenie lub obniżenie kary.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyk opisanych w pkt. I.2, I.3, I.5 i I.6 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spray karę pieniężną w wysokości **57 293 zł** (słownie: pięćdziesiąt siedem tysięcy dwieście dziewięćdziesiąt trzy złote), co stanowi 0,35 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. i 3,5 % kary maksymalnej.

Pkt IV.3 sentencji decyzji

W punkcie II.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu dwóch postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Ustalając wagę naruszeń stwierdzonych w pkt. II.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu wziął w szczególności pod uwagę, że postanowienie z pkt. II.1.A sentencji decyzji obligujące konsumentów do wniesienia nienależnej opłaty w sposób bezpośredni godzi w ich interesy ekonomiczne, a zatem jest dla konsumentów klauzulą szczególnie dotkliwą. Postanowienie z pkt. II.1.B sentencji decyzji utrudniające konsumentom drogę sądową dochodzenia roszczeń od Spółki jest również klauzulą szkodliwą dla konsumentów, niemniej dotyczy ono kwestii, które mogą mieć wymiar finansowy dopiero w przyszłości i to jedynie warunkowo. Waga tych naruszeń jest zatem różna. Łączną wagę naruszeń wynikającą ze stosowania ww. postanowień Prezes Urzędu oszacował na poziomie **0,07 %** przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r.

W przypadku niniejszych praktyk Prezes Urzędu nie stwierdził istnienia przesłanek pozwalających na obniżenie bądź podwyższenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej.

Za naruszenie stwierdzone w pkt. II.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **11 458 zł** (jedenaście tysięcy czterysta pięćdziesiąt osiem złotych), co stanowi 0,07 % przychodu osiągniętego w 2008 r. i 0,7 % kary maksymalnej.

Pkt IV.4 sentencji decyzji

W pkt. I.4 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niedopełnieniu obowiązku wynikającego z ustawy Prawo telekomunikacyjne poprzez niepełne określenie w treści „Regulaminu..” trybu postępowania reklamacyjnego.

Prezes Urzędu ocenił, że waga tego naruszenia kształtuje się na poziomie **0,04 %** przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. Na taką ocenę miała wpływ okoliczność, że do stosowania przedmiotowej praktyki dochodzi na etapie zawierania kontraktu oraz, że na skutek jej stosowania naruszone zostaje prawo konsumentów do otrzymania pełnej informacji o obowiązującym ich trybie postępowania reklamacyjnego, co może mieć wpływ na podejmowane przez nich działania wobec Spółki.

W przedmiotowej sprawie nie zaistniały przesłanki mogące mieć wpływ na podwyższenie lub obniżenie kary. Stwierdzenie zaniechania opisanej praktyki było wynikiem zaistniałej w toku postępowania zmiany stanu prawnego, a nie efektem działań przedsiębiorcy.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyki opisanej w pkt. I. 4 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spray karę pieniężną w wysokości **6 547 zł** (słownie: sześć tysięcy pięćset czterdzieści siedem złotych), co stanowi 0,04 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. i 0,4 % kary maksymalnej.

Pkt IV.5 sentencji decyzji

W pkt. II.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niedopełnieniu obowiązku wynikającego z ustawy Prawo telekomunikacyjne poprzez niepełne określenie w treści „*Umowy abonenckiej*” trybu postępowania reklamacyjnego.

Prezes Urzędu, mając na względzie, że do stosowania przedmiotowej praktyki dochodzi na etapie zawierania kontraktu oraz, że na skutek jej stosowania naruszone zostaje prawo konsumentów do otrzymania pełnej informacji o obowiązującym ich trybie postępowania reklamacyjnego, oszacował wagę tego naruszenia na poziomie **0,04 %** przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r.

Jednocześnie Prezes Urzędu nie stwierdził, aby w stosunku do tej praktyki zaistniały przesłanki uzasadniające podwyższenie lub obniżenie kary.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyki opisanej w pkt. II.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spray karę pieniężną w wysokości **6 547 zł** (słownie: sześć tysięcy pięćset czterdzieści siedem złotych), co stanowi 0,04 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. i 0,4 % kary maksymalnej.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności – zdaniem Prezesa UOKiK – uznać należy, że kary pieniężne nałożone na Spray są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

Zdaniem Prezesa Urzędu tak określone kary spełnią zarówno rolę represyjną jako sankcje i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu.

Z tych też względów orzeczono jak w pkt. IV sentencji decyzji.

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 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Otrzymuje:

Spray S.A.

Al. Armii Ludowej 14

00-638 Warszawa