

RKT-61-52/07/HS

DECYZJA Nr RKT - 101/2008

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Apollo Sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Grażyńskiego 14 - uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:

1. stosowaniu w umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Usługodawca nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Użytkownika podczas używania łącza, systemu, braku dostępu do zamówionej usługi, ewentualnej utraty danych użytkownika, naruszenia poufności jego zasobów i innych skutków wynikających z nieprzewidzianych usterek łącza od nadrzędnego operatora**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Usługodawca dopełni wszelkich starań, aby zapewnić usługi najwyższej jakości, nie gwarantuje jednak bezawaryjnej pracy wszystkich urządzeń. Jednocześnie usługodawca zastrzega, iż nie odpowiada za szkody spowodowane niemożnością świadczenia usługi z przyczyn, na które Usługodawca nie ma wpływu (np. nieprawidłowe działanie urządzeń innych operatorów telekomunikacyjnych oraz uszkodzenia spowodowane wpływem warunków atmosferycznych)**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Spory wynikłe w trakcie realizacji niniejszej umowy będą rozwiązywane drogą negocjacji między stronami, a w przypadku braku porozumienia rozstrzygane przez Sąd właściwy dla Usługodawcy**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4. stosowaniu w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Apollo nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu usterek wynikłych z powodu warunków atmosferycznych (...) szkód powstałych na rzecz sieci, konserwacji urządzeń, przerw w dostawie prądu oraz innych zdarzeń, które pozostają poza kontrolą Apollo”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
5. stosowaniu w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Usługodawca nie odpowiada za przerwy w dostępie do usług wynikłe z działania osób trzecich, awarii łącza lub długotrwałych przerw spowodowanych brakiem energii elektrycznej oraz uszkodzeń sprzętów transmisyjnych, mogących powstać w wyniku działania energii elektrycznej, (...) lub nieprawidłowego działania łącza”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
6. stosowaniu w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„ Abonentowi przysługuje prawo do otrzymania 2 % upustu od kwoty miesięcznego abonamentu za każdą kolejną dobę niezrealizowania usługi, w przypadku gdy usługa niedostępna jest z winy Apollo powyżej 72 godzin. Warunkiem otrzymania upustu jest złożenie reklamacji na piśmie lub za pomocą strony internetowej www.bezprzewodowyinternet.pl w terminie 7 dni od wystąpienia zdarzenia”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
7. stosowaniu w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Abonentowi trwale odłączonemu od usługi nie przysługuje zwrot jakichkolwiek kwot wpłaconych na rzecz Usługodawcy”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
8. stosowaniu w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Każde wznowienie umowy wiąże się z koniecznością wniesienia opłaty aktywacyjnej określonej w cenniku usług Apollo oraz z uregulowaniem wszelkich zaległości na rzecz Apollo wraz z odsetkami”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
9. stosowaniu w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do usługi, jeśli usługobiorca zalega z opłatami powyżej 7 dni”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

10. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji na temat danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
11. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych oraz w regulaminie świadczenia usług informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
12. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
13. pobieraniu przez ww. Spółkę opłat w wysokości 700 zł z tytułu rezygnacji przez konsumentów z umów zawartych na czas określony przed upływem czasu na jaki zostały zawarte, które to umowy nie są związane z przyznaniem konsumentom ulgi, co pozostaje w sprzeczności z przepisami z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) i co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
14. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nieudostępniania konsumentom, z którymi umowy o świadczenie usług internetowych zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa, informacji o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 01. 07. 2008r.

II. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Apollo Sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Grażyńskiego 14 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na;

1/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji na temat wysokości kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.),

2/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji, że powiadamia się abonenta o każdej zmianie w regulaminie świadczenia usług z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 59 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Apollo Sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Grażyńskiego 14 **karę pieniężną w wysokości 5000 PLN** (słownie: pięciu tysięcy złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Apollo Sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Grażyńskiego 14 kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się ww. Spółkę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **kosztów postępowania w kwocie 74 PLN** (słownie: siedemdziesięciu czterech złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Organem Antymonopolowym) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-405-41/07/HS) w sprawie działalności Apollo Sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Grażyńskiego 14 (zwanej w niniejszej decyzji Spółką), w toku którego powzięto podejrzenie, że może ona stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym, Postanowieniem nr 1 (dowód: karty nr 1-2) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie.

Spółka uznała zarzuty Organu antymonopolowego (dowód: karty nr 7-9) i niezwłocznie wprowadziła zmiany do wzorca umowy (dowód: karty nr 10-23). Spółkę zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 151). Następnie, po zapoznaniu się z aktami postępowania (dowód: karta nr 153), Spółka przesłała Prezesowi Urzędu oświadczenie, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000174415 (dowód: karty nr 70-77). Pod numerem 838 wpisana jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (dowód: karty nr 109-110) i w tym zakresie działalność prowadzi na lokalnym rynku (dowód: karta nr 82). Spółka zawiera z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (dowód: karta nr 84).

Spółka do dnia 30.06.2008r. (dowód: karta nr 158) stosowała następujące wzorce umów:

- umowa o świadczenie usług internetowych (dowód: karty nr 85-87),

- cennik usług internetowych (dowód: karta nr 88),
- regulamin świadczenia usług Apollo Sp. z o.o. (dowód: karta nr 89).

Okoliczność stosowania powyższych wzorców umów (dalej zwanych starymi) udokumentowano przedstawiając umowy faktycznie zawarte z konsumentami z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 90-104). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

Według § 6 pkt 1 starej umowy o świadczenie usług internetowych - „Usługodawca nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Użytkownika podczas używania łącza, systemu, braku dostępu do zamówionej usługi, ewentualnej utraty danych użytkownika, naruszenia poufności jego zasobów i innych skutków wynikających z nieprzewidzianych usterek łączy od nadrzędnego operatora”.

Według § 6 pkt 2 starej umowy – „Usługodawca dopelni wszelkich starań, aby zapewnić usługi najwyższej jakości, nie gwarantuje jednak bezawaryjnej pracy wszystkich urządzeń. Jednocześnie usługodawca zastrzega, iż nie odpowiada za szkody spowodowane niemożnością świadczenia usługi z przyczyn, na które Usługodawca nie ma wpływu (np. nieprawidłowe działanie urządzeń innych operatorów telekomunikacyjnych oraz uszkodzenia spowodowane wpływem warunków atmosferycznych)”.

Według § 16 starej umowy - „Spory wynikłe w trakcie realizacji niniejszej umowy będą rozwiązywane drogą negocjacji między stronami, a w przypadku braku porozumienia rozstrzygane przez Sąd właściwy dla Usługodawcy” (dowód: umowy karty nr 90-104).

Umowy zawierane z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca umowy, w § 18 zawierały informację, że regulamin i cennik stanowią integralną część umowy (dowód: karty nr 90-92, 95-97, 100-102).

Według punktu 2 podpunkt 3 starego regulaminu - „Apollo nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu usterek wynikłych z powodu warunków atmosferycznych (...) szkód powstałych na rzecz sieci, konserwacji urządzeń, przerw w dostawie prądu oraz innych zdarzeń, które pozostają poza kontrolą Apollo”.

Według punktu 2 podpunkt 4 starego regulaminu - „Usługodawca nie odpowiada za przerwy w dostępie do usług wynikłe z działania osób trzecich, awarii łącza lub długotrwałych przerw spowodowanych brakiem energii elektrycznej oraz uszkodzeń sprzętów transmisyjnych, mogących powstać w wyniku działania energii elektrycznej, (...) lub nieprawidłowego działania łącza”.

Według punktu 2 podpunkt 5 - „ Abonentowi przysługuje prawo do otrzymania 2 % upustu od kwoty miesięcznego abonamentu za każdą kolejną dobę niezrealizowania usługi, w przypadku gdy usługa niedostępna jest z winy Apollo powyżej 72 godzin. Warunkiem otrzymania upustu jest złożenie reklamacji na piśmie lub za pomocą strony internetowej www.bezprzewodowyinternet.pl w terminie 7 dni od wystąpienia zdarzenia”.

Według punktu 5 podpunkt 2 starego regulaminu – „Abonentowi trwale odłączonemu od usługi nie przysługuje zwrot jakichkolwiek kwot wpłaconych na rzecz Usługodawcy”.

Według punktu 5 podpunkt 3 – „Każde wznowienie umowy wiąże się z koniecznością wniesienia opłaty aktywacyjnej określonej w cenniku usług Apollo oraz z uregulowaniem wszelkich zaległości na rzecz Apollo wraz z odsetkami”.

Według punktu 5 podpunkt 5 – „Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do usługi jeśli usługobiorca zalega z opłatami powyżej 7 dni”.

Umowy o świadczenie usług internetowych, funkcjonujące w obrocie prawnym z konsumentami do dnia 30.06.2008r., nie zawierały rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji w następującym zakresie (dowód: karty nr 90-104):

- na temat danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku,
- o trybie postępowania reklamacyjnego,
- o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego,
- o ulgach przyznanych abonentowi,
- o prawie odstąpienia od umowy, gdy umowy zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa.

Stary regulamin świadczenia usług nie zawierał informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. W regulaminie tym w pkt. 2.5 określono wysokość kary umownej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej na 2% kwoty miesięcznego abonamentu za każdą kolejną dobę niezrealizowania usługi (dowód: karta nr 89). W stosowanym przez Spółkę cenniku zawarta jest informacja, że umowy zawierane są na czas określony, na okres 27 miesięcy, a także na czas nieokreślony. Cennik określa wysokość miesięcznego abonamentu. Opcja usługi Apollo 256 kb/s przy umowie zawartej na czas określony, w okresie 27 miesięcy kosztuje 699,66 zł. Wynika to z tego, że konsument przez pierwsze 3 miesiące wnosi opłatę 1,22 zł, a przez kolejne 24 miesiące wnosi opłaty po 29 zł. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, przy takiej samej opcji i w tym samym okresie konsument zapłaciłby 945 zł, albowiem opłata miesięczna wynosi 35 zł. Tak więc różnica pomiędzy ofertą promocyjną, a umową zawartą na czas nieokreślony, czyli ulga udzielana przez Spółkę konsumentowi, wynosi 245,34 zł. Według cennika usług opłata za zerwanie umowy z przyczyn abonentów wynosiła 700 zł (dowód: karta nr 88).

Po wszczęciu przedmiotowego postępowania Spółka niezwłocznie zmieniła wzorzec umowy i zobowiązała się do wymiany umów z konsumentami (dowód: karty nr 7-9), a proces ten został zakończony z dniem 30.06.2008r. (dowód karta nr 158). Tak więc, po dokonaniu zmian, od dnia 01.07.2008r. w obrocie prawnym z konsumentami stosowane są następujące wzorce umów:

- umowa o świadczenie usług internetowych (dowód: karty nr 10-15),
- regulamin świadczenia usług Apollo Sp z o.o. (dowód karty nr 16-19),
- cennik usług (karty nr 20-23).

Stosowanie zmienionych wzorców umów potwierdzają umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 24-56). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

Zmienione wzorce umów nie zawierają kwestionowanych klauzul abuzywnych. Po wszczęciu przedmiotowego postępowania Spółka niezwłocznie podjęła działania w celu wyeliminowania kwestionowanych klauzul z obrotu prawnego z konsumentami poprzez dokonanie zmian we wzorcach umów oraz poprzez udostępnienie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (dowód: karty nr 10-23). Po zmianie wzorców Spółka uzupełniła przekazywany konsumentom zakres informacji. Spółka informowała konsumentów o przyczynie i zakresie wymiany umów (dowód: karty nr 122, 130 i 138). Regulacje na temat danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych zawarte są w § 3 umowy oraz w cenniku stanowiącym do niej załącznik, a § 1 pkt 2 umów zawiera zapis o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Unormowania zawarte w §§ 14-18 umowy stanowią o trybie postępowania reklamacyjnego, a § 21 o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Umowa w § 3 pkt 4-6 zawiera zapisy dotyczące ulg przyznanych abonentowi. Zapis § 13 pkt 1 umowy informuje konsumentów o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, gdyż umowy zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa (dowód: karty nr 24-56).

Zmieniony regulamin w § 9 zawiera informację o trybie postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 16-19).

Spółka przesłała Prezesowi Urzędu oświadczenie, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Jak wynika z powyższych ustaleń, z dniem 01.07.2008r. Spółka w obrocie prawnym z konsumentami stosuje zmienione umowy i zmieniony regulamin. Spółka podała, że przychód osiągnięty w roku 2007 wyniósł 7.415.887 zł (dowód: karta nr 107).

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

Do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), jak i zapisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm., zwanej dalej także Kc). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi oraz tożsamy z klauzulami uznanymi na mocy prawomocnych wyroków za niedozwolone przez właściwy sąd, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) i wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), a także muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane są jako bezprawne i jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: pkt. 1/ stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kc; pkt 2/ naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

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

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

Okoliczność spełnienia pierwszej z ww. przesłanek zostanie poniżej oddzielnie rozważona dla każdego z zarzutów.

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu.

Uwzględniając charakter praktyki opisanej w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badana praktyka Spółki, którą opisano szczegółowo poniżej, godzi w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez Spółkę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nią umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami Spółki, przeciwko której jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jej zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania Spółki może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonej przeciwko nim praktyki. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Wobec tego należało uznać, że Organ Antymonopolowy posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

I.

1. Spółce postawiono zarzut stosowania w umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Usługodawca nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Użytkownika podczas używania łącza, systemu, braku dostępu do zamówionej usługi, ewentualnej utraty danych użytkownika, naruszenia poufności jego zasobów i innych skutków wynikających z nieprzewidzianych usterek łącza od nadrzędnego operatora”**.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 819 (wyrok SOKiK z dnia 8 czerwca 2006r. sygn. akt XVII AmC 125/05) od dnia 16 sierpnia 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesyłaniu transmisji, nieprawidłową lub powolną transmisję, opóźnieniami lub przerwami świadczenia Usług, a w szczególności na skutek takich czynności jak(...)”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 639 (wyrok SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r. sygn. akt XVII AmC 23/05) od dnia 3 kwietnia 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody i straty Abonentów wynikłe na skutek przerywania połączenia, braku połączenia, nie otrzymania poczty elektronicznej, braku dostępu do Internetu”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 636 (wyrok SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r. sygn. akt XVII AmC 23/05) od dnia 3 kwietnia 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Usługodawca nie bierze odpowiedzialności za działanie sieci swojego dostawcy”*.

Zakres zapisu § 6 pkt 1 stosowanej przez Spółkę umowy mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 636, 639 i 819 ponieważ kwestionowana klauzula ograniczająca zakres odpowiedzialności Spółki wywołuje identyczne skutki jak klauzule wpisane do rejestru.

Zauważyć należy, że Organ Antymonopolowy może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych bez względu na to, czy postanowienie uznane przez SOKiK za abuzywne było stosowane przez przedsiębiorcę, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, czy też przez inny podmiot. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 02.12.2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny w Warszawie orzekł, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny w Warszawie zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29. 09. 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19.12.2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ Kpc, od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25.05.2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych postanowień. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność przedmiotowego rozstrzygnięcia SOKiK potwierdził Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 26.04.2006r. (sygn. akt VI ACa 1220/05). Stanowisko, zgodnie z którym stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13.07.2006r. (sygn. III SZP 03/06). Pomimo, iż ww. orzeczenia sądów były wydane na gruncie ówczesnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to należy je uznać za aktualne także i pod rządami nowej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która analogicznie reguluje rozważaną kwestię, z uwagi, na co brak jest podstaw do odmiennej oceny prawnej rozważanej kwestii.

Odnosząc się do pierwszego postawionego Spółce zarzutu należy podkreślić, że w myśl art. 385¹ § 3 Kc nieuzgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku. W tym miejscu należy także podkreślić, że usługa

telekomunikacyjna polega na nieprzerwanym dostarczaniu przez operatora sygnału do urządzeń odbiorczych abonenta, który jest zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej. Świadczenie operatora jest zobowiązaniem ciągłym, a on sam jest zobowiązany do dostarczania sygnału z należytą starannością. W tym miejscu należy zauważyć, że stosownie do art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wobec tego przy rozważaniu badanej kwestii trzeba przejść na grunt regulacji kodeksowych, ze szczególnym uwzględnieniem art. 471 Kc, który stanowi, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Niedopuszczalne jest, zwłaszcza w obrocie konsumenckim, aby odpowiedzialność przedsiębiorcy była nadmiernie ograniczana. Niedopuszczalne jest też takie kształtowanie stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Stosownie do art. 474 Kc dłużnik jest odpowiedzialny jak za własne działanie lub zaniechanie, za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. W takim więc zakresie Spółka nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności za działania podmiotów, którymi posługuje się przy wykonywaniu czynności związanych z umowami zawartymi z konsumentami. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385³ pkt 2 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Również postanowienie umowy ukształtowane zostało w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działanie zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równości stron. W tych okolicznościach doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów usuwając przedmiotowy zapis (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej (dowód: karty nr 10-19). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 1 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

2. Kolejny postawiony Spółce zarzut dotyczy stosowania w umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.

U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Usługodawca dopełni wszelkich starań, aby zapewnić usługi najwyższej jakości, nie gwarantuje jednak bezawaryjnej pracy wszystkich urządzeń. Jednocześnie usługodawca zastrzega, iż nie odpowiada za szkody spowodowane niemożnością świadczenia usługi z przyczyn, na które Usługodawca nie ma wpływu (np. nieprawidłowe działanie urządzeń innych operatorów telekomunikacyjnych oraz uszkodzenia spowodowane wpływem warunków atmosferycznych)**”.

Kwestionowana regulacja może zostać uznana za tożsamą z klauzulami abuzywnymi zawartymi w rejestrze. Oceniając stosowane przez Spółkę regulacje należy zwrócić uwagę, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 636 (wyrok SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r., sygn. akt XVII AmC 23/05) od dnia 3 kwietnia 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Usługodawca nie bierze odpowiedzialności za działanie sieci swojego dostawcy*”.

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

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

Zakres kwestionowanego unormowania jest tożsamy co do celu i skutku z zakresem klauzul figurujących w rejestrze pod numerami 636, 680, 797 i mieści się w zakresie tych klauzul. Należy podkreślić, że kwestionowana regulacja wywołuje identyczne skutki jak powołane powyżej klauzule wpisane do rejestru. Kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki polegające na stosowaniu klauzuli abuzywnej ma na celu ograniczenie odpowiedzialności wobec konsumentów.

Odnosząc się do postawionego Spółce zarzutu należy podkreślić, że w myśl art. 385¹ § 3 Kc nieuzgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku. W tym miejscu należy także podkreślić, że usługa telekomunikacyjna polega na nieprzerwanym dostarczaniu przez operatora sygnału do urządzeń odbiorczych abonenta, który jest zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej. Świadczenie operatora jest zobowiązaniem ciągłym, a on sam jest zobowiązany do dostarczania sygnału z należytą starannością. W tym miejscu należy zauważyć, że stosownie do art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wobec tego przy rozważaniu badanej kwestii trzeba przejść na grunt regulacji kodeksowych, ze szczególnym uwzględnieniem art. 471 Kc, który stanowi, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Niedopuszczalne jest, zwłaszcza w obrocie konsumenckim, aby odpowiedzialność przedsiębiorcy była nadmiernie ograniczana. Niedopuszczalne jest też takie kształtowanie

stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Stosownie do art. 474 Kc dłużnik jest odpowiedzialny jak za własne działanie lub zaniechanie, za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. W takim więc zakresie przedsiębiorca nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności za działania podmiotów, którymi posługuje się przy wykonywaniu czynności związanych z umowami zawartymi z konsumentami. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385³ pkt 2 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Również postanowienie regulaminu ukształtowane zostało w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działanie zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równości stron.

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

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów usuwając przedmiotowy zapis (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej (dowód: karty nr 10-19). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 2 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

3. Spółce postawiono zarzut stosowania w umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Spory wynikłe w trakcie realizacji niniejszej umowy będą rozwiązywane drogą negocjacji między stronami, a w przypadku braku porozumienia rozstrzygane przez Sąd właściwy dla Usługodawcy”**.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 565 (wyrok SOKiK z dnia 29 września 2005r. sygn. akt XVII Amc 57/03) od dnia 4 listopada 2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Właściwym dla rozstrzygnięcia sporów wynikających z regulaminu świadczenia usług jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.”*

Zakres zapisu § 16 umowy mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 565.

Siedziba Spółki znajduje się w Bielsku-Białej. Obszar działania Spółki to gminy powiatu bielskiego, żywieckiego i oświęcimskiego (dowód: karta nr 82). Niniejsze kwestionowane postanowienie jest niezgodne z art. 385¹ § 1 Kc i z art. 385³ pkt 23 Kc. Treść przepisu art. 385¹ § 1 Kc przytoczono powyżej. Art. 385³ pkt 23 Kc stanowi natomiast, że za niedozwolone uważa się postanowienia, które wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Właściwość miejscowa sądu, który jest kompetentny do rozstrzygania sporów cywilnych, została określona w przepisach ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm., zwanej dalej także Kpc). Zasadniczo, zgodnie z art. 27 ust. 1 Kpc powództwo wytacza się przed sądem właściwym ze względu na miejsce zamieszkania lub siedziby pozwanego. W rozważanej sprawie, stosownie do tego przepisu, gdyby z powództwem występowali przeciwko konsumentowi przedsiębiorcy, musieliby to zrobić przed sądem oznaczonym wedle miejsca zamieszkania konsumenta. Gdyby do sądu wystąpił konsument, musiałby uczynić to przed sądem wyznaczonym według miejsca prowadzenia działalności przez Spółkę. Stosownie do art. 34 Kpc w sprawach o ustalenie istnienia umowy, jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można wytoczyć także przed sądem wyznaczonym według miejsca wykonania umowy. Kwestionowany zapis umowny stanowi klauzulę abuzywną ze względu na to, że ogranicza możliwość wyboru do sądu, który zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego należało uznać za właściwy do rozstrzygnięcia sporu powstałego na tle umowy. Dodatkowo podkreślić trzeba, że za niezgodne z art. 385³ pkt 23 Kc uznaje się postanowienia, które nie tylko wyłączają właściwość sądu wyznaczonego według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego w ogóle, ale też te, które ograniczają zakres możliwości przewidzianych w tej ustawie, w wyniku czego sytuacja konsumentów ulega pogorszeniu. W rozważanej sprawie klauzula stosowana przez Spółkę godzi w konsumentów w szczególności w ten sposób, że zostaje wyłączona możliwość wytoczenia powództwa przed sądem właściwym ze względu na miejsce ich zamieszkania, a więc w miejscu dla nich najbardziej dogodnym. Z uwagi na powyższe, zakwestionowane postanowienie jest niedozwolonym zapisem umownym. W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone figuruje wiele klauzul, na mocy których uznano za właściwy sąd w konkretnym mieście albo wyznaczony według jednego kryterium, w sposób węższy niż uczyniono to w Kodeksie postępowania cywilnego. Zgodnie z bogatym orzecnictwem SOKiK postanowienia, na mocy których sądem właściwym jest sąd zlokalizowany w miejscu dogodnym wyłącznie dla przedsiębiorców, ograniczające możliwość wyboru sądu innego niż wymieniony w umowie, są uznawane za niezgodne z prawem. Na potwierdzenie tego należy wskazać szereg klauzul umownych tego typu, które zostały wpisane do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone pod numerami 92, 276, 309, 310, 349, 361, 388, 397, 409, 418, 445, 488, 494, 527, 561, 586, 596, 612, 617, 637, 640, 691, 772, 784, 913, 922, 1007 i 1034.

W świetle powyżej opisanych okoliczności Spółka naruszyła art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów usuwając przedmiotowy zapis (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej (dowód: karty nr 10-19). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 3 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

4. Kolejny z postawionych Spółce zarzutów dotyczy stosowania w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Apollo nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu usterek wynikłych z powodu warunków atmosferycznych (...) szkód powstałych na rzecz sieci, konserwacji urządzeń, przerw w dostawie prądu oraz innych zdarzeń, które pozostają poza kontrolą Apollo”**.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 636 (wyrok SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r. sygn. akt XVII AmC 23/05) od dnia 3 kwietnia 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Usługodawca nie bierze odpowiedzialności za działanie sieci swojego dostawcy.”*

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 680 (wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2005r. sygn. akt XVII AmC 3/04) od dnia 5 kwietnia 2006 umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„PTK nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w odbiorze programów telewizyjnych i radiowych rozprawdzanych w sieci telewizji kablowej wynikające z przyczyn niezależnych od PKT, a w szczególności występujących poza siecią.”* W uzasadnieniu tego wyroku SOKiK uznał, że „postanowienie to przyznaje operatorowi prawo do decydowania o tym gdzie leży przyczyna zakłócenia odbioru programów telewizyjnych i radiowych a co za tym idzie prawo do wyłączenia swojej odpowiedzialności za złą jakość programów udostępnianych abonentom. Kontrahent obowiązany jest do świadczenia usługi odpowiedniej jakości, przyznanie sobie prawa do określenia czy przyczyna leży po stronie operatora czy jest od niego niezależna, bez możliwości obiektywnego sprawdzenia przez abonenta tych okoliczności, narusza dobre obyczaje i interesy konsumenta, wypełniając tym samym przesłanki art. 385(3) pkt 2 i pkt 9 k.c.”

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

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1163 (wyrok SOKiK z dnia 12 marca 2007r. sygn. akt XVII AmC 1/07) od dnia 16 maja 2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia działalności sieci, wynikające z działania siły wyższej, lub pracy nadajników w pobliżu sieci Usługodawcy oraz awarie łącz Innych Operatorów”*

Zakres kwestionowanej klauzuli zawartej w regulaminie, wyłączający odpowiedzialność Spółki mieści się w zakresie wpisanych do rejestru klauzul nr: 636, 680, 797, 1163.

Powyższy kwestionowany zapis jest niedozwolony w świetle art. 385 (3) pkt 2 k.c. Na mocy ww. postanowienia Spółka zwalnia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Spółka nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności w zakresie, w jakim powinna wykazać się należyta starannością, co do tego, aby umowa mogła być wykonana. Stosownie do art. 474 K.c. dłużnik jest odpowiedzialny jak za własne działanie lub zaniechanie, za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. W takim więc zakresie Spółka nie może wyłączyć swojej

odpowiedzialności za działania osób trzecich, którymi posługuje się przy wykonywaniu czynności związanych z umowami zawartymi z konsumentami. Podobne zapisy stosowane przez innych przedsiębiorców uznano za klauzule abuzywne.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że w niniejszym przypadku przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów usuwając przedmiotowy zapis (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej (dowód: karty nr 10-19). Zgodnie ze złożonym przez Spółkę oświadczeniem zakwestionowany zapis został wyeliminowany z obrotu prawnego z konsumentami. Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 4 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

5. Spółce postawiono zarzut stosowania w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Usługodawca nie odpowiada za przerwy w dostępie do usług wynikłe z działania osób trzecich, awarii łącza lub długotrwałych przerw spowodowanych brakiem energii elektrycznej oraz uszkodzeń sprzętów transmisyjnych, mogących powstać w wyniku działania energii elektrycznej, (...) lub nieprawidłowego działania łącza”**.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1164 (wyrok SOKiK z dnia 12 marca 2007r. sygn. akt XVII AmC 1/07) od dnia 16 maja 2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Usługodawca nie odpowiada m.in. za (...) g) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usług, h) utratę danych, nie otrzymania danych, zmianę danych, braku dostępu do danych, nie autoryzowanie danych, niewłaściwe działanie sieci (...)*”. Klauzula ta dotyczy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który wobec konsumentów zwalnia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi i unika przez to odpowiedzialności za szkody. Kwestionowany zapis wywołuje identyczne skutki jak powyższa klauzula abuzywna wpisana do rejestru.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1339 (wyrok SOKiK z dnia 16 maja 2007r. sygn. akt XVII AmC 88/07) od dnia 22 lutego 2008r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego użytkowania kont, niedotrzymania warunków niniejszego regulaminu przez Abonenta, działania siły wyższej, działania czynników i (osób trzecich)(np. awaria łączy TP S.A. wandalizm)”*. Klauzula ta także dotyczy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który ogranicza swoją odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku (...) działania czynników i osób trzecich np. wandalizm, awarie łączy. Kwestionowany zapis wywołuje identyczne skutki jak klauzula abuzywna wpisana do rejestru.

Zakres kwestionowanego postanowienia regulaminu wyłączający odpowiedzialność Spółki mieści się w zakresie wpisanych do rejestru klauzul nr: 1164 i 1339.

Kwestionowana klauzula zawarta w stosowanym przez Spółkę regulaminie jest bez wątpienia niezgodna z art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, a

klauzule takie są niedozwolonymi postanowieniami umownymi. W myśl art. 385¹ § 3 Kc nieuzgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku.

Kwestionowany w tym punkcie stosowany przez Spółkę zapis regulaminu jest niedozwolony w świetle art. 385³ pkt 2 Kc. Na mocy ww. postanowienia zwalnia się ona z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Spółka nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności w zakresie, w jakim powinien wykazać się należyta starannością, co do tego, aby umowa mogła być wykonana. Każdy przedsiębiorca ponosi ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej i ryzyka tego nie może przerzucać na słabszą stronę umowy, na konsumentów. Przedsiębiorca odpowiada za działania lub zaniechania osób trzecich, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Osoba trzecia to każda osoba, której nie dotyczy dana umowa, stosunek prawny czy też inna, skonkretyzowana przepisami relacja. Według ustalonych przez Spółkę zasad nie odpowiada ona za przerwy lub wady w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich. Spółka nie może zwolnić się z odpowiedzialności za przerwy spowodowane awariami sieci i przerwami w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich np. akty wandalizmu lub włamania, a także zniszczenia lub kradzieże elementów nie zabezpieczonych odpowiednio urządzeń lub elementów sieci stanowiących jego własność. Nie może ona także wyłączyć odpowiedzialności i nie może zwolnić się z odpowiedzialności za wszelkie przerwy w dostarczaniu programów powstałe np. w związku z brakiem energii elektrycznej. Zakład energetyczny jest jednym z dostawców Spółki i jej kontrahentem. W sytuacji nieuiszczenia przez Spółkę zapłaty za energię w ustalonym terminie i odcięcia dopływu prądu, a więc braku energii elektrycznej –nie może ona wyłączyć swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Stosując wskazane postanowienie Spółka przerzuca na konsumentów ryzyko prowadzonej działalności gospodarczej. Poprzez treść zakwestionowanej klauzuli wyłączyła ona swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Należy zwrócić uwagę, że dostawca usługi telekomunikacyjnej zobowiązany jest do dostarczania konsumentom sygnału, aby mogli korzystać z określonego pakietu, za co konsumenci wnoszą opłatę. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową wzajemną i nieuczciwe jest, że podmiot o pozycji silniejszej może zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Przepis art. 104 Prawa telekomunikacyjnego nakazuje stosować do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej przepisy Kodeksu cywilnego. Przepis art. 471 Kc, określający zasady odpowiedzialności kontraktowej zakłada domniemanie, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność. W sytuacji nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi – konsument może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. Kwestionowany zapis ogranicza odpowiedzialność Spółki, co jest nieuczciwe wobec słabszej strony umowy, konsumentów, przez co godzi w ich interesy. Również postanowienie regulaminu ukształtowane zostało w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działanie zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równości stron.

Kwestionowana klauzula, której zamiarem i celem jest wyłączenie odpowiedzialności Spółki za przerwy lub wady w dostarczaniu programów, a przez to unikanie odpowiedzialności za

szkody, mieści się w hipotezie powołanych poniżej klauzul wpisanych do rejestru. Istota kwestionowanej klauzuli, której celem jest wyłączenie odpowiedzialności, jest tożsama z istotą powołanych powyżej postanowień wpisanych do rejestru. Spółka swoim działaniem naruszyła art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów usuwając przedmiotowy zapis (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej (dowód: karty nr 10-19). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 5 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

6. Spółce postawiono zarzut stosowania w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„ Abonentowi przysługuje prawo do otrzymania 2 % upustu od kwoty miesięcznego abonamentu za każdą kolejną dobę niezrealizowania usługi, w przypadku gdy usługa niedostępna jest z winy Apollo powyżej 72 godzin. Warunkiem otrzymania upustu jest złożenie reklamacji na piśmie lub za pomocą strony internetowej www.bezprzewodowyinternet.pl w terminie 7 dni od wystąpienia zdarzenia”**.

Zauważyć należy, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 502 (wyrok SOKiK z dnia 22.06.2005r. sygn. akt XVII Amc 52/04) od dnia 25.08.2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Za okres braku sygnału wynikającego z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1210 (wyrok SOKiK z dnia 9.11.2005r. sygn. akt XVII Amc 74/04) od dnia 22.08.2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w okresie rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”*.

Zakres kwestionowanego zapisu regulaminu mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 502 i nr 1210.

Jak wynika z kwestionowanego zapisu umowy, Spółka może pobierać lub pobiera od konsumentów wynagrodzenie za świadczenie usług telekomunikacyjnych w sytuacji gdy tych usług faktycznie nie świadczy. W tym miejscu należy zauważyć, że stosownie do art. 104 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wobec tego przy rozważaniu badanej kwestii trzeba przejść na grunt regulacji kodeksowych, ze szczególnym uwzględnieniem art. 471 Kc, który stanowi, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Z powyższego wynika, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia całej powstałej szkody. Niedopuszczalne jest, zwłaszcza w obrocie konsumenckim, aby odpowiedzialność przedsiębiorcy była nadmiernie ograniczana. Niedopuszczalne jest też takie kształtowanie stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez

negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385¹ § 1, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385³ pkt 2 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. W świetle powyższego należy stwierdzić, że w niniejszym przypadku Spółka dopuściła się naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów usuwając przedmiotowy zapis (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej (dowód: karty nr 10-19). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 6 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

7. Spółce postawiono zarzut stosowania w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Abonentowi trwale odłączonemu od usługi nie przysługuje zwrot jakichkolwiek kwot wpłaconych na rzecz Usługodawcy”**.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 589 (wyrok SOKiK z dnia 3 października 2005r. sygn. akt XVII Amc 81/04) od dnia 2 grudnia 2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Opłata abonamentowa jest niepodzielna i niezwrótne w całości ani w części.”*

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 591 (wyrok SOKiK z dnia 3 października 2005r. sygn. akt XVII Amc 81/04) od dnia 2 grudnia 2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Klient w każdej chwili ma prawo zrezygnować z usług Usługodawcy bez prawa zwrotu niewykorzystanej części abonamentu.”*

Niedopuszczalne jest takie kształtowanie stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385¹ § 1, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385³ pkt 3 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule, które wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenia wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony. Także nosi znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385³ pkt 12 Kc, na mocy

którego za niedozwolone uznaje się klauzule, które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub w części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Także nosi znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385³ pkt 13 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule, które przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, rozwiązują lub odstępują od umowy. Kwestionowane postanowienie wyłącza zwrot świadczenia na wypadek rezygnacji z wykonania umowy. Kwestionowana klauzula narusza istotę umowy wzajemnej i zakłóca założone przez ustawodawcę ryzyko umowne, przez co jest klauzulą dyskryminującą. W konsekwencji kształtuje prawa konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza ich interesy. Opisanie w tym punkcie działania Spółka narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów usuwając przedmiotowy zapis (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej (dowód: karty nr 10-19). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 7 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

8. Ósmy z postawionych Spółce zarzutów dotyczy stosowania w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Kaźde wznowienie umowy wiąże się z koniecznością wniesienia opłaty aktywacyjnej określonej w cenniku usług Apollo oraz z uregulowaniem wszelkich zaległości na rzecz Apollo wraz z odsetkami”**.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 499 (wyrok SOKiK z dnia 22 czerwca 2005r. sygn. akt XVII Amc 52/04) od dnia 25 sierpnia 2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Ponowne świadczenie przez Operatora usługi konserwacji i rtv może nastąpić po: 1/ uregulowaniu zaległości z tytułu opłat za wykonywane przez operatora usługi wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę, 2/ uregulowaniu opłaty przyłączeniowej w wysokości określonej w cenniku.”*

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1084 (wyrok SOKiK z dnia 9 czerwca 2006r. sygn. akt XVII Amc 90/05) od dnia 27 marca 2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„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)”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1166 (wyrok SOKiK z dnia 12 marca 2007r. sygn. akt XVII Amc 1/07) od dnia 16 maja 2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku.”*

Kwestionowana klauzula abuzywna wywołuje identyczne skutki jak klauzule wpisane do rejestru. Zakres kwestionowanego zapisu wzorca umowy mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 499, 1084 i 1166.

Odnosząc się do stosowanej przez Spółkę klauzuli abuzywnej określonej w pkt. 8 należy podkreślić, że, umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową wzajemną, do której stosuje się przepisy kodeksu cywilnego dotyczące zobowiązań, w tym regulujące skutki niewykonania zobowiązań. Zgodnie z art. 481 § 1 K.c. – jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody. Ustalone odsetki pełnią funkcję kary umownej. Zgodnie z przedmiotowym unormowaniem przedsiębiorca pobiera od konsumentów – dłużników, wcześniej przyłączonych do sieci, ponownie opłatę za przyłączenie. Przedsiębiorca, w przypadku zwłoki abonenta, podejmuje decyzje o dezaktywacji gniazda abonenckiego. Ponowne przyłączenie jest możliwe jedynie wówczas, gdy konsument (abonent) dokona wpłaty zaległej kwoty oraz ponownej opłaty przyłączeniowej, która - w tym przypadku - pełni de facto funkcję kary umownej za niespełnienie w terminie świadczenia konsumenta. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385(1) § 1 k.c. oraz z art. 385(3) pkt 17 k.c. Zapis art. 385 (1) § 1 k.c. stanowi: Postanowienia umowy zawartej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Stosownie do regulacji zawartej w art. 385 (3) pkt 17 k.c. niedozwolonymi postanowieniami umów są te, które nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

W przedmiotowej sprawie ustalony sposób postępowania narusza interesy konsumentów, którymi w niniejszej sprawie są abonenci, a zastrzeżona w formie ponownej opłaty za przyłączenie do sieci kara umowna jest wygórowana.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że w niniejszym przypadku Spółka dopuściła się naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mając na względzie treść porównywanej klauzuli oraz fakt naruszenia zbiorowych interesów konsumentów uzasadnione jest twierdzenie, że w rozważanym przypadku Spółka dopuściła się stosowania bezprawnej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu klauzuli wpisanej do rejestru. Zgodnie ze złożonym przez Spółkę oświadczeniem (dowód: karta nr 158) zakwestionowany zapis został wyeliminowany z obrotu prawnego z konsumentami.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej. Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 8 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

9. Spółce postawiono zarzut stosowania w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do usługi, jeśli usługobiorca zalega z opłatami powyżej 7 dni”**.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 498 (wyrok SOKiK z dnia 22 czerwca 2005r. sygn. akt XVII Amc 52/04) od dnia 25 sierpnia 2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Operator może dezaktywować gniazdo abonenckie i zaprzestać świadczenia usług konserwacji i rtv jeżeli*

Abonent: a/ zalega z uiszczeniem opłaty miesięcznej co najmniej 15 dni po terminie wskazanym (...)”.

Zakres kwestionowanego zapisu regulaminu mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 498. Kwestionowana klauzula abuzywna wywołuje identyczne skutki jak klauzula wpisana do rejestru. Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie może rozwiązać umowy w trybie natychmiastowym z powodu opóźnienia konsumenta w dokonywaniu płatności bez uprzedniego wezwania do zapłaty.

Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385¹ § 1, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Sąd Najwyższy (w uzasadnieniu wyroku sygn. akt III SK 21/06 z dnia 19 marca 2007r.) podkreślił, że „Abstrakcyjna ocena abuzywności postanowienia wzorca powinna zatem uwzględniać dwa kryteria wskazane w art. 385(1) k.c.: 1) sprzeczność z dobrymi obyczajami; 2) rażące naruszenie interesów konsumenta”. W przedmiotowej sprawie przed ograniczeniem dostępu do usługi z powodu zalegania z opłatami nie ma miejsca wcześniejsze wezwanie dłużnika do spełnienia świadczenia, co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. W konsekwencji kwestionowany zapis rażąco narusza interesy konsumenta.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów usuwając przedmiotowy zapis (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej (dowód: karty nr 10-19). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 9 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

10. Spółce postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji na temat danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku. W umowach zawartych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca brak ceny oraz pakietów cenowych, a także zapisu o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Cena jest istotnym elementem umowy. Spółka podniosła, że dostarcza abonentom cennik, który zgodnie z zapisem § 18 umowy jako załącznik do niej jest jej integralną częścią. W opinii Spółki dostarczenie abonentowi cennika jest równoznaczne z ujęciem cen w umowie. Nie można zgodzić się z takim poglądem. Dostarczenie abonentowi nieodpłatnie cennika wraz z umową jest obowiązkiem Spółki określonym w art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego. Stosownie do tego zapisu Spółka obowiązana jest dostarczyć cennik usług nieodpłatnie abonentowi wraz z umową. Należy podkreślić, że cennik, stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego, powinien zawierać informacje bardzo istotne i ważne dla konsumenta, określać ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące pakietów cenowych oraz opustów – a ograniczenie dostępu do tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast stosownie do zapisu art. 56 ust. 3 pkt 4 Prawa telekomunikacyjnego, każdy dostawca

publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, a więc i Spółka, ma obowiązek określić w umowie dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku. W umowach zawieranych z zastosowaniem starego wzorca umowy nie było danych szczegółowych dotyczących cen oraz nie było informacji o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Spółka nie wykonała powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizowała zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania Spółki zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie zaistniała taka sytuacja. Po zmianie wzorca umowy w § 3 umów zawarte są dane dotyczące cen a w § 1.2 o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Według § 23 umowy, cennik jest jej integralną częścią. Spółka wymieniła z konsumentami umowy na takie, w których zawarta jest informacja określona w tym punkcie decyzji i zaniechała stosowania zarzucanej jej praktyki w dniu 01.07.2008r. (dowód: karta nr 158). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 10 niniejszej decyzji.

11. Jedenasty z postawionych Spółce zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych oraz w regulaminie świadczenia usług informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Obowiązek taki wynika z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, a sposób wykonania tego obowiązku określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226. poz. 2291). Nałożenie na przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązku podawania w umowach i regulaminie pełnych i nie wprowadzających w błąd informacji o trybie postępowania reklamacyjnego służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw dostawców usług. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego Spółka działała bezprawnie. W przedmiotowej sprawie w umowach zawieranych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca oraz w starym regulaminie brak było informacji określonej w art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów (dowód: karty nr 7-23).

Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Po zmianie, zapis §§ 14-18 wzorca umowy oraz § 9 regulaminu określają tryb postępowania reklamacyjnego. Spółka wykonała obowiązek określony w art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego poprzez umieszczenie informacji o trybie postępowania reklamacyjnego w umowie i regulaminie i dostarczenie jej abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 11 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

12. Dwunasty z postawionych Spółce zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcy zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsument nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozwiązywane w drodze mediacji lub rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Zawierane przez Spółkę umowy z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca umowy nie zawierały informacji określonej w art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. W związku z tym należało stwierdzić, że Spółka działała bezprawnie godząc w zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zmieniony wzorzec umowy w § 21 zawiera przedmiotową informację (dowód: karty nr 10-15). Przedmiotowa informacja znajduje się w umowach faktycznie zawartych z konsumentami (dowód: karty nr 24-56). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 12 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

13. Spółce postawiono zarzut pobierania opłat w wysokości 700 zł z tytułu rezygnacji przez konsumentów z umów zawartych na czas określony przed upływem czasu na jaki zostały zawarte, które to umowy nie są związane z przyznaniem konsumentom ulgi, co pozostaje w sprzeczności z przepisami z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Stosownie do zapisu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi.

W przedmiotowej sprawie brak w umowach zawieranych z zastosowaniem starego wzorca określenia przyznanej abonentom ulgi (dowód: karty nr 90-92, 95-97, 100-102). Jak opisano w ustaleniach, rozwiązanie przed terminem umów zawartych na czas określony, związanych z przyznaniem ulgi, skutkuje obciążeniem konsumentów określoną w starym cenniku karą umowną w wysokości 700 zł. Porównanie określonej w takich sytuacjach wysokości kary umownej do wysokości ulgi przyznawanej abonentom wskazuje, że działanie Spółki jest niezgodne z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego i w konsekwencji jest bezprawne, a

także rażąco godzi w interesy konsumentów, albowiem miało na celu niedoinformowanie konsumentów.

Nałożenie na przedsiębiorcę telekomunikacyjnego obowiązku podawania pełnych i nie wprowadzających w błąd informacji służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień oraz spoczywających na nich obowiązkach, które powinni dopełnić, aby rozwiązać umowę związaną z przyznaną ulgą, a także odpowiadających im obowiązków i praw dostawców usług. W przedmiotowej sprawie Spółka pozbawiła konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczyniła się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, co godzi w ich interesy. W przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania Spółki zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. W związku z tym należało stwierdzić, że Spółka działała bezprawnie godząc w zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zawarte z konsumentami umowy w § 3 pkt 4-6 zawierają przedmiotową informację. Umowa określa wysokość ulgi w zakresie opłaty instalacyjnej oraz w zakresie miesięcznej opłaty abonamentowej (dowód: karty nr 24-56). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 13 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

14. Postawiony Spółce zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Uprawnienie konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa określa art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Zgodnie z tą regulacją *konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). W razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.* Powyższy zapis tylko konsumentowi daje prawo wycofania się z transakcji, prawo odstąpienia od umowy. Uprawnienie to nie może być w żaden sposób uwarunkowane lub ograniczone umową.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązki przedsiębiorcy określa art. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). *Kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzając jej datę i rodzaj*

oraz przedmiot świadczenia i cenę. Konsument na żądanie przedsiębiorcy, poświadcza na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Należy również zwrócić uwagę na art. 5 pkt 1 w/w ustawy, który stanowi, że *Przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się do umów o charakterze ciągłym lub okresowym, zawieranych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia.*

W przedmiotowej sprawie Spółka zawierając z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umowy o charakterze ciągłym nie zastrzega w nich prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. Nie informuje również na zasadach ogólnych konsumentów o prawie odstąpienia od umowy i nie wręcza wzoru oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby). Jak wynika z powyższego Spółka może zamieszczać stosowną informację w umowach zawieranych z konsumentami lub w oświadczeniach, ale konsument winien być poinformowany w powyżej opisanej sytuacji o prawie odstąpienia od umowy. Przepis art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) nie pozostawia wątpliwości co do zakresu nałożonych na przedsiębiorcę obowiązków. Konsument w określonej przepisem art. j.w. sytuacji zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa winien być przed zawarciem umowy poinformowany o prawie odstąpienia, mieć wręczony wzór stosownego odstąpienia, a także po zawarciu umowy winien otrzymać pisemne potwierdzenie jej zawarcia określonej przepisem treści. Spółka zawierając umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, bezprawnie uniemożliwia konsumentom skorzystanie, bez podania przyczyn, z prawa do odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie dziesięciu dni od ich zawarcia.

W przedmiotowej sprawie miało miejsce niedopełnienie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie informowanie konsumentów na piśmie o przysługujących im uprawnieniach, co jest obowiązkiem każdego przedsiębiorcy. Jak wykazano Spółka naruszyła art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), przez co jego działanie jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzuty i niezwłocznie dokonała zmiany zapisów we wzorcach umów (dowód: karty nr 7-23). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że z dniem 30.06.2008r. zakończyła wymianę umów z konsumentami (dowód: karta nr 158). Zawarte z konsumentami umowy w § 13 zawierają przedmiotową informację (dowód: karty nr 24-56). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 14 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

II.

Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 - Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności - pkt 2 - naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

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

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

1. Spółce postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji o wysokości kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.

Stosownie do zapisu zawartego w art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, *umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinna określać w szczególności: wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.*

Informację o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, Spółka zobowiązana jest zamieścić w umowie. W sprawie bezspornym jest, że w starych umowach o świadczenie usług internetowych zawartych z konsumentami nie było przedmiotowej informacji, przez co nie wykonano określonego w ustawie obowiązku i w konsekwencji działanie Spółki było bezprawne (dowód: karty nr 90-92, 95-97, 100-102). Informację o zasadach wypłaty kar umownych każdy dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych obowiązany jest umieścić w regulaminie świadczenia usług. Oceniając stosowane przed dokonaniem zmian przez Spółkę wzorce umów, Prezes Urzędu zwrócił uwagę na unormowania zawarte w pkt. 2. ppkt 5 regulaminu świadczenia usług. Ocena tego zapisu przez pryzmat klauzul abuzywnych zawarta jest w punkcie I uzasadnienia niniejszej decyzji. Faktem jest, że regulamin stosowany do dnia 30.06.2008r. w pkt. 2.5 określał wysokość kary umownej na 2 % kwoty miesięcznego abonamentu za każdy dzień przerwy lub pogorszenia sygnału (dowód: karta nr 89). Stary regulamin stanowił integralną część umowy. Po dokonaniu przez Spółkę zmian, umowy w § 8 pkt 1 określają wysokość kary umownej, a zasady jej wypłaty określa § 8 regulaminu. Zmienione umowy, których integralną częścią jest regulamin, dostarczone były konsumentom, więc informacje o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz o zasadach ich wypłacania dotarły do konsumentów. Działanie Spółki polegające na umieszczeniu w starym regulaminie informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy - nie godziło w zbiorowe interesy konsumentów, ponieważ przedmiotowa informacja docierała do abonentów. Nie jest spełniona druga przesłanka konieczna do wykazania naruszenia art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W związku z powyższym nie są spełnione łącznie obie przesłanki określone w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu oceniane w niniejszej decyzji działanie Spółki nie narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Należy także podkreślić, że zgodnie z art. 104 Prawa telekomunikacyjnego – do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Należy także podkreślić, że konsumenci mają prawo do składania reklamacji usługi telekomunikacyjnej za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie i określenia wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności, co reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) oraz regulamin.

2. Spółce postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji, że powiadamia się abonenta o każdej zmianie w regulaminie świadczenia usług z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

Stosownie do zapisu art. 59 ust. 2 prawa telekomunikacyjnego – *dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powiadamia abonenta o każdej zmianie w regulaminie (...) z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.*

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

Z powyższego przepisu wynika, że treść umowy nie musi obejmować informacji o trybie zmiany regulaminu świadczenia usług. Stąd też brak przedmiotowych informacji w umowach zawieranych przez Spółkę nie może zostać oceniony jako działanie bezprawne.

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

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów umożliwiają wydanie decyzji na podstawie art. 26 ust. 1, art. 27 ust. 2 oraz art. 28 ust. 1. Organ Antymonopolowy na podstawie art. 26 ust. 1 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. Zgodnie z art. 27 ust. 2 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Natomiast zgodnie z art. 28 ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Organem Antymonopolowym stosuje się

przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego, niż przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zastosowanie mają przepisy kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 kpa.

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

III.

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

W pkt. I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Spółkę 14 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co spowodowało pogorszenie sytuacji konsumentów oraz zaniechanie ich stosowania. Okoliczność, że kwestionowane zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że regulacje te wynikają z wzorców umownych świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk. Należy podkreślić profesjonalny charakter świadczenia usług przez Spółkę – przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez Spółkę w 2007r. wyniósł 7.415.887 PLN (dowód: karta nr 107). Tak więc maksymalna kara jaka mogłoby zostać nałożona na Spółkę to 741.587 PLN.

Kara nakładana przez Organ Antymonopolowy na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Spółka działa na rynku lokalnym, uznała stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Spółka po wszczęciu postępowania niezwłocznie podjęła działania w celu wyeliminowania z obrotu prawnego z konsumentami kwestionowanych zapisów wzorców umowy i w konsekwencji z dniem 30.06.2008r. zaniechała stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla Spółki na przyszłość.

Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 5.000 PLN (słownie: pięciu tysięcy złotych), co stanowi 0,7 % maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Organu Antymonopolowego kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznano, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla

uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji tej decyzji.

IV.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Organ Antymonopolowy ze stroną. W związku z powyższym postanowiono Spółkę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 74 zł (słownie: siedemdziesięciu czterech złotych).

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

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Fragsztajn