



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KRAKOWIE**

RKR-61-47/13/BR-12/14

Kraków, dn. 17 lipca 2014 r.

DECYZJA Nr RKR - 16/2014

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107 poz. 887)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

1. Po uprawdopodobnieniu w toku postępowania przeprowadzonego pod zarzutem stosowania przez Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że działania polegające na:

a) stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101) o treści:

„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od daty faktury”

naruszają zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

b) stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101) o treści:

„Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę na adres dotychczasowy uważa się za doręczone Odbiorcy”

naruszają zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

c) stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie o treści:

„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury”,

które określa uprawnienia odbiorcy usług niezgodnie z § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o

zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 127, poz. 886)

naruszają zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- d) stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienia o treści:
- *„Umowa może być rozwiązana przez strony na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia”*,
 - *„W przypadku naruszenia postanowień umowy lub braku zapłaty za dwa okresy obrachunkowe, Dostawca może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym”*,

które uprawniają Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy w innych przypadkach, niż określone w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858, t.j. z późn. zm.)

naruszają zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. Po zobowiązaniu się Wadowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia powyższym naruszeniom poprzez:

- a) Zaprzestanie stosowania we wzorcu umowy o świadczenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków postanowienia wskazanego w pkt I.1 a) niniejszej decyzji i zastąpienie go w nowym wzorcu umowy postanowieniem:

„Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę umowy, natomiast zgłoszenia reklamacji do ilości zużytej wody i odprowadzanych ścieków w terminie 1 miesiąca od daty stwierdzenia nieprawidłowości”.

- b) Zaprzestanie stosowania we wzorcu umowy o świadczenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków postanowienia wskazanego w pkt I.1 b) niniejszej decyzji i zastąpienia go w nowym wzorcu umowy postanowieniem:

„Odbiorca ma obowiązek zawiadomienia Dostawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, a w szczególności adresu do korespondencji, nie później niż w terminie 30 dni od zaistnienia zmiany. Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, bądź uchybił terminowi przewidzianemu w zdaniu poprzednim Dostawca ma prawo obciążyć Odbiorcę kosztami wysyłki korespondencji pod niewłaściwy adres”.

- c) Zaprzestanie stosowania we wzorcu umowy o świadczenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków postanowienia wskazanego w pkt I.1 c) niniejszej decyzji i zastąpienia go w nowym wzorcu umowy postanowieniem:

„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub doręczenia w inny sposób.”

- d)** Zaprzestanie stosowania we wzorcu umowy o świadczenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków postanowień wskazanych w pkt I.1 d) niniejszej decyzji i zastąpienia ich w nowym wzorcu umowy postanowieniami:

„Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź w każdym czasie na mocy porozumienia stron”,

„Dostawca może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:

1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;

4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych”.

- e)** Rozpoczęcie stosowania, w dacie uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w obrocie prawnym nowego wzorca umowy o świadczenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- f)** Przedłożenie wszystkim konsumentom, z którymi umowy nadal obowiązują aneksów do tych umów, uwzględniających wprowadzone we wzorcach zmiany.

nakłada się na Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach **obowiązek wykonania tego zobowiązania.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 ust. 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

ustala się termin wykonania przez Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach **zobowiązania**, o którym mowa w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji, jako:

- datę uprawomocnienia się niniejszej decyzji dla wprowadzenia nowego wzorca umowy o świadczenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- do dnia 31 października 2014 r. dla przekazania wszystkim odbiorcom, z którymi podpisane zostały umowy zawierające kwestionowane postanowienia aneksów do zawartych umów o świadczenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 ust. 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887),

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach **obowiązek złożenia w terminie do dnia 15 listopada 2014 r. informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania** nałożonego w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji, przy czym sprawozdanie powinno zawierać w szczególności:

1. informacje dotyczące liczby umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z odbiorcami w oparciu o kwestionowane wzorce na dzień uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji,
2. informacje dotyczące liczby odbiorców, którym doręczono aneksy do umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków uwzględniające wprowadzone we wzorcu umowy zmiany wraz z dowodami dostarczenia ich konsumentom oraz z kopiami 5 przykładowych aneksów skierowanych do odbiorców,
3. kopie 5 przykładowych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z odbiorcami w okresie od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania.

UZASADNIENIE

W dniu 20 grudnia 2013 r. postanowieniem nr RKR-289/2013 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura UOKiK w Krakowie (zwany dalej „Prezesem UOKiK”) wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach (zwane dalej „Spółką”) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101) – zwanego dalej K.p.c. o treści:

„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od daty faktury”

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) – zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c. o treści:

„Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę na adres dotychczasowy uważa się za doręczone Odbiorcy”

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3. stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie o treści:

„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury”, które określa uprawnienia odbiorcy usług niezgodnie z § 17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 127, poz. 886) – zwanego dalej rozporządzeniem taryfowym

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

4. stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienia o treści:

- *„Umowa może być rozwiązana przez strony na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia”*,
- *„W przypadku naruszenia postanowień umowy lub braku zapłaty za dwa okresy obrachunkowe, Dostawca może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym”*,

które uprawniają Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy w innych przypadkach, niż określone w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858, z późn. zm.) – zwanej dalej ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wszczęcie postępowania poprzedziło przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego (sygn. akt RKR-400-26/12/BR) mającego na celu ustalenie stosowanych na terenie Gminy Wadowice zasad zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Postanowieniem nr RKR-293/2013 z dnia 20 grudnia 2013 r. zaliczone zostały w poczet dowodów informacje i dokumenty uzyskane przez Prezesa UOKiK:

1. W postępowaniu prowadzonym przez Delegaturę UOKiK w Gdańsku, tj. pismo Wadowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z dnia 29 lipca 2011 r. znak: WPWiK/1326/11 wraz z załącznikami;
2. W postępowaniu wyjaśniającym prowadzonym pod sygnaturą RKR-400-32/22/WJ, tj. pismo Wadowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z dnia 30 grudnia 2011 r. znak: WPWiK/2382/11;
3. W postępowaniu wyjaśniającym prowadzonym pod sygnaturą RKR-400-26/12/BR, tj. pismo Wadowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z dnia 14 stycznia 2013 r. znak: WPWiK/138/13.

Ustosunkowując się w dniu 9 stycznia 2014 r. do zarzutów przedstawionych w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka (pismo Spółki znak: WPWiK/2810/13) wskazała, iż: Zgadza się ze stanowiskiem zaprezentowanym przez Prezesa UOKiK w postanowieniu o wszczęciu postępowania, że kwestionowane postanowienia umowne mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów i wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka zobowiązała się do zmiany stosowanego wzorca umowy w dacie uprawomocnienia się decyzji oraz podpisania z odbiorcami, z którymi zawarte zostały umowy zawierające kwestionowane postanowienia w terminie do dnia 31 października 2014 r. aneksów do tych umów.

Zaproponowane w w/w piśmie przez Spółkę zmiany w zapisach to:

- Zastąpienie kwestionowanego postanowienia o treści: *„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od daty faktury”* postanowieniem *„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od momentu doręczenia faktury”*;
- Zastąpienie kwestionowanego postanowienia o treści: *„Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę na adres dotychczasowy uważa się za doręczone Odbiorcy”* postanowieniem: *„Odbiorca ma obowiązek zawiadomienia Dostawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, a w szczególności adresu do korespondencji, nie później niż w terminie 30 dni od zaistnienia zmiany. Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, bądź uchybił terminowi przewidzianemu w zdaniu poprzednim Dostawca ma prawo obciążyć Odbiorcę kosztami wysyłki korespondencji pod niewłaściwy adres”*;
- Zastąpienie kwestionowanego postanowienia o treści: *„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury”*, postanowieniem: *„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub doręczenia w inny sposób”*;
- Zastąpienie kwestionowanych postanowień o treści:
 - *„Umowa może być rozwiązana przez strony na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia”*,
 - *„W przypadku naruszenia postanowień umowy lub braku zapłaty za dwa okresy obrachunkowe, Dostawca może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym”*,

postanowieniami:

„Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź w każdym czasie na mocy porozumienia stron”,

„Dostawca może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:

1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

3) *jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;*

4) *został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych”.*

Nowy wzorzec „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” oraz wzorzec aneksu do tej umowy zostały przedłożone przez Spółkę Prezesowi UOKiK jako załącznik do pisma z dnia 25 marca 2014 r. (znak: WPWiK/508/2014).

W piśmie tym Spółka zaproponowała również zmianę treści postanowienia „*Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od momentu doręczenia faktury*” poprzez zastąpienie go postanowieniem:

„Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonania przez Dostawcę umowy, natomiast zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzania ścieków w terminie 21 dni od daty doręczenia faktury”.

Zapis ten ponownie został skorygowany przez Spółkę w dniu 30 kwietnia 2014 r. (pismo znak: WPWiK/832/2014). Ostatecznie zaproponowana przez Spółkę treść tego postanowienia to:

„Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę umowy, natomiast zgłoszenia reklamacji do ilości zużytej wody i odprowadzanych ścieków w terminie 1 miesiąca od daty stwierdzenia nieprawidłowości”.

W toku postępowania Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na terenie Miasta i Gminy Wadowice działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Wadowicach wpisane do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000095396 (dowód: załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 14.01.2013 r. znak: WPWiK/138/13).

Na tym obszarze obowiązuje Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków wprowadzony Uchwałą Nr IV/18/2002 z dnia 30 grudnia 2002 r. (dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 30.12.2011 r. znak: WPWiK/2382/11).

Na terenie Miasta i Gminy Wadowice usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków świadczone są przez Spółkę na podstawie „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 29.07.2011 r. znak: WPWiK/1326/11 i pismo Spółki z dnia 30.12.2011 r. znak: WPWiK/2382/11).

Analizowany wzorzec „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” zawiera między innymi następujące postanowienia:

- *„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od daty faktury” - § 5 ust. 5,*
- *„Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę na adres dotychczasowy uważa się za doręczone Odbiorcy” - § 7 ust. 6,*

- *„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury” - § 9 ust. 1,*
- *„W przypadku nieziszczenia zapłaty w terminie naliczone zostaną odsetki ustawowe, zgodne z obowiązującymi w tym zakresie przepisami” - § 9 ust. 2,*
- *„Umowa może być rozwiązana przez strony na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia”- § 11 ust. 3,*
- *„W przypadku naruszenia postanowień umowy lub braku zapłaty za dwa okresy obrachunkowe, Dostawca może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym”- § 11 ust. 5.*

W dniu 9 stycznia 2014 r. Spółka, w pierwszym piśmie skierowanym do Prezesa UOKiK po wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: pismo Spółki z dnia 09.01.2014 r. znak: WPWiK/2810/13) wskazała, iż zgadza się ze stanowiskiem zaprezentowanym przez Prezesa UOKiK w postanowieniu o wszczęciu postępowania, że kwestionowane postanowienia umowne mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka zobowiązała się do zmiany stosowanego wzorca umowy w dacie uprawomocnienia się decyzji oraz podpisania z odbiorcami, z którymi zawarte zostały umowy zawierające kwestionowane postanowienia w terminie do dnia 31 października 2014 r. aneksów do tych umów.

Zaproponowane w w/w piśmie przez Spółkę zmiany w zapisach to:

- Zastąpienie kwestionowanego postanowienia o treści: *„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od daty faktury”* postanowieniem *„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od momentu doręczenia faktury”*;
- Zastąpienie kwestionowanego postanowienia o treści: *„Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę na adres dotychczasowy uważa się za doręczone Odbiorcy”* postanowieniem: *„Odbiorca ma obowiązek zawiadomienia Dostawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, a w szczególności adresu do korespondencji, nie później niż w terminie 30 dni od zaistnienia zmiany. Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, bądź uchybił terminowi przewidzianemu w zdaniu poprzednim Dostawca ma prawo obciążyć Odbiorcę kosztami wysyłki korespondencji pod niewłaściwy adres”*;
- Zastąpienie kwestionowanego postanowienia o treści: *„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury”*, postanowieniem: *„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub doręczenia w inny sposób”*;
- Zastąpienie kwestionowanych postanowień o treści:
 - *„Umowa może być rozwiązana przez strony na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia”*,
 - *„W przypadku naruszenia postanowień umowy lub braku zapłaty za dwa okresy obrachunkowe, Dostawca może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym”*,

postanowieniami:

„Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź w każdym czasie na mocy porozumienia stron”,

„Dostawca może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:

1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;

4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych”.

Spółka przedłożyła Prezesowi UOKiK w dniu 25 marca 2014 r. nowy wzorzec „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” oraz wzorzec aneksu do tej umowy (dowód: pismo z dnia 25.03.2014 r. znak: WPWiK/508/2014).

W piśmie tym Spółka zaproponowała również zmianę treści postanowienia „*Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od momentu doręczenia faktury*” poprzez zastąpienie go postanowieniem:

„Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonania przez Dostawcę umowy, natomiast zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzania ścieków w terminie 21 dni od daty doręczenia faktury”.

Zapis ten ponownie został skorygowany przez Spółkę w dniu 30 kwietnia 2014 r. (dowód: pismo Spółki z dnia 30.04.2014 r. znak: WPWiK/832/2014). Ostatecznie zaproponowana przez Spółkę treść tego postanowienia to:

„Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę umowy, natomiast zgłoszenia reklamacji do ilości zużytej wody i odprowadzanych ścieków w terminie 1 miesiąca od daty stwierdzenia nieprawidłowości”.

W dniu 26 czerwca 2014 r. Prezes UOKiK zakończył zbieranie materiału dowodowego i poinformował Spółkę o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Krakowie. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Mając powyższe ustalenia na uwadze Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego nie zaś interesu jednostki lub grupy.

Takie stanowisko konsekwentnie prezentuje Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – dalej zwany „SOKiK”, który w wyroku z dnia

27 czerwca 2001r. (sygn. akt XVII Ama 92/00) stwierdził, że *„interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. W każdej sprawie winien on być ustalony i konkretyzowany co do swych wymagań. Organ administracji – Prezes Urzędu winien być w toku postępowania i przy wydawaniu decyzji rzecznikiem tego interesu, albowiem wynika to z jego zadań w strukturze administracji publicznej – art. 7 k.p.a. Publiczny znaczy dotyczący ogółu, dotyczący ogółu a nie jednostki, czy też określonej grupy. A zatem podstawą do zastosowania przez Prezesa Urzędu przepisów ustawy o ochronie (...) winno być uprzednie stwierdzenie, że został naruszony interes publicznoprawny, a nie interes prawny jednostki czy też grupy”*.

Należy dodać także, iż Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 26 lutego 2004 r. (sygn. akt III SK 2/04) stwierdził, że naruszenie indywidualnego interesu (w powołanym wyroku – konsumenta), nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu.

Z kolei w wyroku z dnia 5 czerwca 2008 r. (sygn. akt III SK 40/07) Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że *„ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni istnienie mechanizmu konkurencji, jako optymalnego sposobu podziału dóbr w społecznej gospodarce rynkowej, zatem każde działanie wymierzone w ten mechanizm, godzi w interes publiczny”*.

Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należy stwierdzić, że w rozważanej sprawie ww. przesłanka sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu nieograniczonego kręgu adresatów, w tym przypadku odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków świadczonych przez Spółkę, a którym - na gruncie art. 4 ust. 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121) - zwanego dalej K.c. - przysługuje status konsumenta, tj. osoby fizycznej dokonującej czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą i zawodową.

Działania Spółki nie były ograniczone do określonych odbiorców lub ich grupy. Dotyczyły wszystkich aktualnych i potencjalnych odbiorców wody i dostawców ścieków na terenie działania Spółki.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie Spółka odpowiadając na zarzuty postawione w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów złożyła zobowiązanie do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom. Wobec powyższego w niniejszej sprawie zachodzą przesłanki, o których mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a co za tym idzie niezbędne będzie jedynie uprawdopodobnienie, a nie wykazanie, przez Prezesa UOKiK na podstawie okoliczności sprawy i innych informacji będących podstawą

wszczęcia postępowania, że Spółka stosuje praktyki, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się między innymi przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą.

W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc podmiot prawa odznaczający się wyodrębnieniem organizacyjnym i majątkowym, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Zachowania Spółki podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bezprawność działań

Drugą przesłanką, jaką należy uprawdopodobnić w przypadku naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „*muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa*” (tak: uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/06).

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (tak: wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. sygn. akt XVII AmA 45/07).

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem (tak: wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. sygn. akt XVIII AmA 32/05).

W art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c., naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „*w szczególności*”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „*za praktyki naruszające zbiorowe interesy*

konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów” (tak: uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/06).

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (tak: wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. sygn. akt I PKN 267/2001).

Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c.

Jak wyżej wskazano, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem. Niemniej, ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku wprost identyfikuje działanie przedsiębiorcy jako bezprawne – mianowicie, działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Potwierdził to Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), stwierdzając, że można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c.

Zatem uprawdopodobnienie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowny zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uprawdopodobnienia bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Pokreślenia wymaga, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ - 479⁴⁵ K.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone.

Art. 479⁴³ K.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania postanowienia wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 K.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru

niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców.

Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (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 klauzul. 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. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 K.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”.

W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał między innymi, że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów z art. 23a uokik [obecnie art. 24 – przyp. UOKiK] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”.

Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Bezprawność działań przedsiębiorcy w przypadku zarzutu określonego w pkt I.1 a) sentencji decyzji

Zarzut określony w tym punkcie sentencji to stosowanie, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c. o treści:

„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od daty faktury”.

Postanowienie to – w ocenie Prezesa UOKiK – można uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru na podstawie:

- wyroku z dnia 23 maja 2005 r., sygn. akt XVII Amc 77/04, pod numerem 524 o treści: *„W przypadku niewykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora, Klientowi przysługuje prawo do reklamacji złożonej na piśmie w terminie 7 dni od dnia zakończenia imprezy. Reklamacje wniesione do Organizatora po upływie 7 dni od dnia zakończenia imprezy zostaną uznane za*

bezskuteczne". SOKiK uzasadniając ten wyrok uznał, że krótkie terminy reklamacji w istocie powodować mogą rezygnację konsumentów z ich składania. Postanowienie to zostało uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interes konsumenta.

- wyroku z dnia 29 stycznia 2007 r., sygn. akt XVII Amc 160/05, pod numerem 1089 o treści: „*Reklamacje wniesione do Biura po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane będą za bezskuteczne*”. W uzasadnieniu wyroku SOKiK uznał, że postanowienie to spełnia przesłanki art. 385 pkt. 2 K.c., gdyż prowadzi do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.
- wyroku z dnia 22 maja 2007 r., sygn. akt XVII Amc 40/06, pod numerem 1212 o treści: „*Nie zgłoszenie zastrzeżeń co od prawidłowości wystawienia faktury w terminie 7 dni od daty jej doręczenia jest jednoznaczne z jej akceptacją.*” W uzasadnieniu wyroku SOKiK w pełni podzielił argumentację Prezesa UOKiK, iż postanowienie to narusza przepis art. 385² pkt 2 oraz art. 385¹ § 1 K.c. Sąd stwierdził, iż takie postanowienie zawiera zbyt krótki termin zgłaszania przez konsumentów reklamacji, co może powodować rezygnację przez konsumentów ze złożenia reklamacji w ogóle. Sąd stwierdził ponadto, iż do umowy mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, a co za tym idzie do reklamacji z tytułu nienależytego wykonania świadczenia, znajdują zastosowanie przepisy dotyczące rękojmi za wady.
- wyroku z dnia 22 maja 2007 r., sygn. akt XVII Amc 40/06, pod numerem 1215 o treści: "*Nie zgłoszenie zastrzeżeń co do prawidłowości wystawienia faktury w terminie 14 dni od daty jej doręczenia jest jednoznaczne z jej akceptacją.*" W uzasadnieniu przedmiotowego wyroku SOKiK wskazał, iż „*zarówno 7-dniowy, jak i 14-dniowy termin na zgłoszenie przez konsumenta reklamacji, czyli zastrzeżeń co do faktury są zbyt krótkie i jako takie naruszają interesy konsumenta i pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Tak krótki okres w wielu sytuacjach może uniemożliwić konsumentom dokonanie reklamacji*”.

Ponadto należy zauważyć, że z art. 563 § 1 K.c. wynika, iż termin na złożenie reklamacji wynosi jeden miesiąc od dnia wykrycia wady. Zgodnie z art. 558 § 1 K.c. wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi względem konsumenta jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych. Wskazać należy, że co do umów o świadczenie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zawieranych z konsumentami, brak jest przepisów szczególnych pozwalających na ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

Artykuł 385¹ § 1 K.c. stanowi, że postanowienia umowy zawieranej 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). Konsument, jako słabsza strona stosunku prawnego stając wobec przedsiębiorcy – profesjonalisty podlega szczególnej ochronie.

W analizowanej sprawie – w ocenie Prezesa UOKiK - kwestionowane działania Spółki sprzeczne z przepisami prawa w sposób rażąco naruszają interesy konsumentów.

Zakwestionowane postanowienie jest ponadto tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru pod w/w pozycjami, ze względu na identyczny, niekorzystny dla konsumentów skutek polegający na kształtowaniu praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający ich interesy (art. 385¹ § 1 K.c.) oraz ograniczenie

odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta za nienależyte wykonanie lub niewykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 K.c.).

Analiza porównawcza zakwestionowanego postanowienia wzorca umowy oraz cytowanych powyżej postanowień wpisanych do rejestru wskazuje, że może wyczerpywać przesłanki postanowienia uznanego za niedozwolone. Zakwestionowany zapis umowy nie ma wprawdzie identycznego brzmienia, jednakże w ocenie Prezesa UOKiK, wykładnia jego treści prowadzi do wniosku, że może mieścić się on w hipotezie przytoczonych klauzul niedozwolonych, bowiem wyznaczony przez Spółkę 14 dniowy termin na składanie reklamacji od daty faktury należy uznać za zbyt krótki.

W związku z powyższym w ocenie Prezesa UOKiK uprawdopodobnione zostało, iż przesłanka bezprawności, niezbędna do uprawdopodobnienia działań Spółki określonych w pkt I.1. a) sentencji decyzji za naruszające zbiorowe interesy konsumentów, została spełniona.

Bezprawność działań przedsiębiorcy w przypadku zarzutu określonego w pkt I.1 b) sentencji decyzji

Zarzut określony w tym punkcie sentencji to stosowanie, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.c. o treści:

„Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę na adres dotychczasowy uważa się za doręczone Odbiorcy”

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienie to jest zbliżone z treścią klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone między innymi w pozycjach:

- Nr 1207 o treści: *„W przypadku zmiany adresu, każda ze stron zobowiązana jest niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym drugą stronę. W przypadku nie powiadomienia o zmianie adresu, korespondencja kierowana na ostatni znany adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną”* (na podstawie wyroku SOKiK z dnia 16 kwietnia 2007 r., sygn. akt XVII Amc 43/06).
- Nr 1482 o treści: *„Oświadczenia i zawiadomienia Activ Investment przesłane Kupującemu na podany adres do korespondencji uważa się za skutecznie doręczone. Kupujący zobowiązany jest w trakcie trwania niniejszej Umowy do natychmiastowego zawiadomienia Activ Investment o każdej zmianie adresu swego miejsca zamieszkania, pod rygorem uznania za skutecznie doręczone oświadczeń i zawiadomień Activ Investment przesłanych Kupującemu na adres wskazany w niniejszej umowie”* (na podstawie wyroku SOKiK z dnia 20 maja 2008 r., sygn. akt XVII Amc 107/07).
- Nr 1500 o treści *„W przypadku zwrotu pisma wysłanego na adres podany na wstępie niniejszej umowy bądź na adres korespondencyjny podany przez Nabywcę na piśmie z adnotacją: „nie podjęte w terminie”, „adresat nieznan”, „adresat zmienił adres” lub inną równoznacznością, uznawać się będzie, że adresat został powiadomiony prawidłowo i prawnie skutecznie”* (na podstawie wyroku SOKiK z dnia 17 października 2006 r., sygn. akt XVII Amc 122/05).

- Nr 2478 o treści "*Strony ustalają, że zawiadomienia wysłane na adresy stron podane w niniejszej umowie są skutecznie doręczone*" (na podstawie wyroku SOKiK z dnia 30 marca 2009 r., sygn. akt XVII Amc 124/07).
- Nr 2733 o treści "*Zawiadomienie o dokonanych zmianach uważa się za doręczone po upływie 14 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji*" (na podstawie wyroku SOKiK z dnia 28 lipca 2011r., sygn. akt XVII Amc1464/10).
- Nr 2789 o treści „*(...) wszelką korespondencję przekazaną przez Polkomtel na posiadany adres uważa się za prawidłowo dostarczoną*" (na podstawie wyroku SOKiK z dnia 30 maja 2011 r., sygn. akt XVII Amc2057/09).

SOKiK w przypadku wyżej cytowanych klauzul uznał, iż są one niedozwolonymi postanowieniami umownymi w rozumieniu art. 385³ pkt 9 K.c.

Sąd zaprezentował stanowisko, że powołane postanowienia należy ocenić jako niedozwolone, bowiem przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. W postanowieniach tych przedsiębiorcy zastrzegali, że wysyłanie wszelkiej korespondencji, a zatem również oświadczeń woli, na wskazany przez klienta adres będzie równoznaczne z jej doręczeniem konsumentowi. Oznacza to, iż tylko przedsiębiorca – jako twórca wzorca umowy – de facto decyduje o skuteczności doręczeń i wynikających z nich skutków prawnych. Takie działanie narusza standardy prawne wynikające z przepisów K.c. oraz obowiązujących w obrocie dobrych obyczajów. Stosownie bowiem do treści art. 61 § 1 K.c. oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. W razie wątpliwości, czy oświadczenie zostało złożone prawidłowo, a jego treść wywołuje przewidziane skutki prawne, właściwym do rozstrzygnięcia tych kwestii jest sąd powszechny, a nie twórca wzorca, który – korzystając z przewagi kontraktowej - narzuca swoim kontrahentom jego treść. Za niedopuszczalne w obrocie, zwłaszcza konsumenckim i sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać natomiast zapisy wprowadzające doręczenie zastępcze lub domniemanie doręczenia, które należą do prawa procesowego i nakładają na osoby trzecie określone obowiązki, np. związane z dostarczeniem stronom postępowania pism procesowych. Obowiązki te są nakładane na podmioty prawa w drodze ustawowej i nie mogą być rozszerzane na uczestników obrotu gospodarczego przez postanowienia wzorca umowy.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że kwestionowane postanowienie wzorca umowy Spółki narusza interesy konsumentów, umożliwiając jej działanie w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, ze szkodą dla konsumentów.

Postanowienie to może być tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru, o których mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c., pomimo bowiem różnic w sformułowaniu ich treści, wywołuje ona takie same skutki prawne, jak przytoczone wyżej zapisy z rejestru niedozwolonych postanowień umownych, tj. że oświadczenie woli zostało właściwie złożone z chwilą, kiedy zostało wysłane na adres jaki wcześniej został wskazany przez adresata, jeżeli ten nie dokonał zgłoszenia zmiany adresu.

Mając powyższe na uwadze – w ocenie Prezesa UOKiK – przedmiotowe postępowanie niewątpliwie uprawdopodobniło tożsamość stosunków prawnych, w których użyta została kwestionowana klauzula oraz postanowień wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych pod nr: 1207, 1482, 1500, 2478, 2733, 2789.

Ponadto, podobieństwo stanu faktycznego, będącego podstawą oceny abuzywności, cel zamieszczenia klauzuli oraz skutek jaki klauzula ta wywoływała bądź wywołuje wobec konsumentów, pozwala na zakwalifikowanie wyżej cytowanego postanowienia jako

tożsamego z postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych pod nr: 1207, 1482, 1500, 2478, 2733, 2789.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK uznał, iż druga przesłanka (przesłanka bezprawności), niezbędna do uprawdopodobnienia działań Spółki określonych w pkt I.1. b) sentencji decyzji za naruszające zbiorowe interesy konsumentów, została spełniona.

Bezprawność działań przedsiębiorcy w przypadku zarzutu określonego w pkt I.1 c) sentencji decyzji

Zarzut określony w tym punkcie sentencji to stosowanie, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienie, o treści:

„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury”, które określa uprawnienia odbiorcy usług niezgodnie z § 17 ust. 1 rozporządzenia taryfowego.

Stosownie do treści przepisu § 17 ust. 1 rozporządzenia taryfowego, termin zapłaty za usługi z zakresu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków określony w fakturze, powinien wynosić co najmniej 14 dni licząc od dnia jej *„wysłania lub dostarczenia w inny sposób”*. A zatem minimalny obowiązek, jaki przepis ten nakłada na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne, to wysłanie faktury konsumentowi nie później niż 14 dni przed terminem płatności wskazanym w rachunku.

Natomiast kwestionowane postanowienie, stosowane w umowach zawieranych przez Spółkę - wbrew obowiązującym przepisom – nakłada na konsumentów obowiązek uiszczenia należności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, bez względu na to, kiedy zostanie ona wysłana odbiorcom. Co za tym idzie postanowienie to nie gwarantuje, iż wysłanie lub dostarczenie faktury do konsumenta nastąpi w terminie 14 dni przed datą płatności widniejącą na rachunku, a zatem nie gwarantują, że termin płatności określony w fakturze będzie – stosownie do treści § 17 ust. 1 rozporządzenia taryfowego – nie krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Może to doprowadzić do sytuacji, w której przysługujący konsumentowi termin na uregulowanie należności ulegnie skróceniu, w konsekwencji wysłania lub doręczenia faktury konsumentowi w terminie późniejszym, niż 14 dni przed datą płatności. W analizowanych postanowieniach Spółka samodzielnie ustala datę uiszczenia należności przez konsumenta, jak również sama decyduje o dacie wysłania (doręczenia) faktury konsumentowi. Wyłącznie od Spółki zależy zatem, jakim czasem dysponować będą odbiorcy jej usług, aby uregulować należności za dostawę wody lub odbiór ścieków. Tym samym może dochodzić do sytuacji, w których w wyniku wysłania lub doręczenia faktur w terminie późniejszym niż 14 dni przed datą ich płatności, przysługujące konsumentom terminy na uregulowanie należności będą na tyle krótkie, że nawet przy dochowaniu należytej staranności nie będą w stanie dokonać zapłaty w terminie podanym na fakturze. W skrajnych zaś przypadkach faktury mogą być doręczane konsumentom nawet po terminach płatności.

Zauważyć należy, że do opisywanego powyżej naruszenia dochodzi niezależnie od tego, w jaki sposób w praktyce odbywa się doręczanie faktur konsumentom. Podkreślić bowiem należy, że dla naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest konieczne faktyczne wystąpienie na rynku skutków określonej praktyki. Wystarczające jest, że istnieje zagrożenie wystąpienia takich skutków, gdyż zadaniem Prezesa UOKiK jest nie tylko eliminowanie skutków działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, ale również przeciwdziałanie ich wystąpieniu. Kluczowe znaczenie ma natomiast okoliczność, iż na

podstawie analizowanego wzorca umowy Spółka może arbitralnie ustalać terminy, w których dokonywana będzie wysyłka lub doręczanie faktur odbiorcom usług i nie można wykluczyć sytuacji, iż następować to będzie w terminach późniejszych niż 14 dni przed datą płatności wskazaną w fakturze. W konsekwencji stosowania zakwestionowanych postanowień może dochodzić do takiej sytuacji, że konsumenci, nie z własnej winy, nie będą w stanie terminowo wywiązywać się z obowiązku zapłaty na rzecz Spółki. Taki stan rzeczy z kolei, zgodnie z zapisami cytowanego w stanie faktycznym postanowienia § 9 ust. 2 „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, daje Spółce prawo żądania od odbiorców jej usług zapłaty odsetek ustawowych.

Uwzględniając powyższe ustalenia i wnioski uznać należy za uprawdopodobnione, że oceniana praktyka Spółki jest bezprawna, ponieważ stanowić może naruszenie przepisu § 17 ust. 1 rozporządzenia taryfowego. Stanowisko takie znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowym orzecnictwie, zarówno Prezesa UOKiK (tak dla przykładu: decyzja Prezesa UOKiK: Nr RKT-41/2010 z dnia 30 listopada 2010 r. oraz Nr RKR-20/2009 z dnia 14 października 2009 r.), jak również SOKiK (tak np.: wyrok SOKiK z dnia 27 maja 2009 r. sygn. akt: XVII Ama 82/08).

Dokonując powyższej oceny w zakresie bezprawności analizowanego postanowienia Prezes UOKiK uprawdopodobnił zatem drugą przesłankę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez Spółkę.

Bezprawność działań przedsiębiorcy w przypadku zarzutu określonego w pkt I.1 d) sentencji decyzji

Zarzut określony w tym punkcie sentencji to stosowanie, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zawierającego postanowienia, o treści:

- *Umowa może być rozwiązana przez strony na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia*”,
- *„W przypadku naruszenia postanowień umowy lub braku zapłaty za dwa okresy obrachunkowe, Dostawca może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym”*,

które uprawniają Spółkę do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy w innych przypadkach, niż określone w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu.

Analizując przesłankę bezprawności kwestionowanego zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu umowa o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków musi w szczególności regulować okres jej obowiązywania oraz odpowiedzialność za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia. Należy zaznaczyć, iż warunki wypowiedzenia, które muszą zostać określone w umowie, odnoszą się jedynie do sytuacji, kiedy niedotrzymane zostaną warunki umowy.

Tak więc umowa powinna określać między innymi warunki wypowiedzenia. Z uwagi na charakter rozpatrywanych usług, które należą do usług użyteczności publicznej, jak również cel ustawy, którym jest między innymi ochrona interesu odbiorców w/w usług, uznać należy, że zgodnie z wolą racjonalnego ustawodawcy przepis art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu ogranicza prawo przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jako mocniejszej strony stosunku prawnego do wypowiedzenia umowy nakazując określenie

w umowie warunków jej wypowiedzenia. Warunkami wypowiedzenia są tryb i przesłanki wypowiedzenia.

W świetle tej argumentacji umowa powinna określać przypadki, w których może dojść do jej wypowiedzenia. Tylko bowiem wcześniejsze określenie w umowie przypadków skutkujących jej wypowiedzeniem przez dostawcę usług oraz trybu wypowiedzenia może zapewnić konsumentom minimum bezpieczeństwa w zakresie świadczenia omawianych usług użyteczności publicznej.

Prezes UOKiK dokonał analizy umowy stosowanej przez Spółkę w obrocie z konsumentami. Jak wynika z treści umowy, Spółka nie wskazuje konkretnych przypadków, w jakich może nastąpić wypowiedzenie umowy i przyznaje sobie dodatkowo prawo rozwiązania umowy bez podania jakiegokolwiek podstawy jej rozwiązania, w terminie jednego miesiąca.

Umowa zawiera bowiem postanowienie, iż może być rozwiązana „przez strony na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia”, co za tym idzie również przez Spółkę. Zgodnie z zakwestionowanym zapisem Spółka może rozwiązać umowę w przypadku, gdy nie dochodzi do żadnego naruszenia przez odbiorcę jej postanowień. W ten sposób Spółka przyznaje sobie prawo do jednostronnego zdecydowania o zakończeniu łączącego strony stosunku zobowiązaniowego, co sprzeciwia się również publicznoprawnemu charakterowi świadczonych przez nią usług. Zważyć należy, iż zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy, jeżeli są spełnione warunki określone w art. 6 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Przepis ten zobowiązuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

Szczególny charakter usług dostawy wody i odbioru ścieków (które są usługami o charakterze powszechnym, publicznym), poziom ich niezbędności oraz fakt, iż są one świadczone w warunkach monopolu naturalnego uniemożliwia w ocenie Prezesa UOKiK jednostronne rozwiązywanie tych umów w dowolny sposób. Z uwagi na powyższe Spółka, poza szczególnymi okolicznościami określonymi w przepisach ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, nie może odmówić świadczenia tych usług. Z powyższego wynika niedopuszczalność dowolnego wypowiedzania (rozwiązywania) umów, chociażby taka możliwość była przewidziana w ich treści.

Prezes UOKiK zwrócił ponadto uwagę, iż umowa określa dodatkowo jedynie ogólnie „W przypadku naruszenia postanowień umowy...” lub „braku zapłaty za dwa okresy obrachunkowe”. Takie postanowienie nie zapewnia konsumentowi pewności co do ciągłości świadczonych na jego rzecz usług wodociągowo-kanalizacyjnych i zgodności z obowiązującymi przepisami.

Należy zwrócić uwagę, iż zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

1. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
2. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
3. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
4. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie.

Rozwiązanie umowy oznacza w praktyce zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 3 sierpnia 2012 r. (sygn. akt VI Aca 354/12) w uzasadnieniu stwierdził, iż *„przy ustawowym obowiązku przedsiębiorstwa do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy wynikającym z art. 6 ust. 2 w/w ustawy, tylko w przypadkach określonych w art. 8 możliwe jest wypowiedzenie umowy. Ma rację bowiem Sąd Okręgowy, że wypowiedzenie umowy skutkuje odcięciem dostaw wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego, a więc powoduje konsekwencje przewidziane w art. 8 ust. 1 ustawy, bo obowiązek świadczenia wynika z łączącego strony stosunku zobowiązaniowego”*.

W ocenie Prezesa UOKiK brzmienie postanowień umownych, zgodnie z którymi umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne *„w przypadku naruszenia postanowień umowy i braku zapłaty za dwa okresy obrotowe”*, (co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu.

Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego. Nie odnoszą się one w sposób ogólny do niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez odbiorcę, w przypadku innym niż określa to ustawa, czy też braku zapłaty za dwa okresy obrotowe, w przypadku nieuwzględnienia informacji dotyczącej zasad określania tego okresu. Oznacza to, że kwestionowane postanowienia umowne mogą statuować możliwość przekroczenia przez Spółkę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienia te przewidują bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w nieokreślonych sytuacjach, które mogły nie zostać objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu lub też zostały objęte tym przepisem, ale w sposób dookreślony, bardziej konkretny i jednoznaczny niż to przewidywała Spółka.

Okoliczności naruszenia postanowień umowy przez konsumenta bez wskazania rodzaju naruszeń bądź wężej określony termin zalegania z opłatami są dużo szersze zakresowo lub mniej korzystne dla konsumenta niż wymienione w sposób enumeratywny w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu przesłanki pozwalające na odcięcie dostawy wody i wstrzymanie odbioru ścieków.

W przypadku braku zapłaty ustawodawca bardzo szczegółowo określił, iż przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty. Przyjął zatem okres zalegania z opłatami i okres za jaki opłaty nie zostały uiszczone zdecydowanie dłuższy, niż Spółka.

Skoro ustawodawca w treści w/w przepisu przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby Spółka w treści umowy określała inne zasady rozwiązania umowy niż określone przez ustawodawcę i sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia.

Rozwiązanie umowy przez złożenie oświadczenia przez jedną ze stron umowy, czyli również Spółkę, powoduje brak pewności nieprzerwanego świadczenia usług przez Spółkę w przypadku dóbr o charakterze powszechnym, kiedy to ustawodawca przewidział dla dostawcy usług ściśle określone przypadki zaprzestania ich świadczenia. Takie postanowienie daje Spółce rolę decyzyjną w zakresie świadczenia usług w dużo szerszym zakresie niż zezwalają na to przepisy. Stwarza to dla odbiorcy ryzyko nagłego pozbawienia go możliwości korzystania z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Naruszenie postanowień umowy wyrażać się może w postaci uchybień, w stosunku do których nieadekwatne są tak poważne konsekwencje jak wypowiedzenie umowy i wstrzymanie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Pojęcie „*naruszenia postanowień umowy*” jest pojęciem nieostrym i stwarza dla odbiorcy usług ryzyko daleko idącej uznaniowości zachowania Spółki, która ma swobodę w zakresie interpretacji tego pojęcia.

Stąd w ocenie Prezesa UOKiK uprawdopodobnione zostało, iż pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody lub odprowadzania ścieków, będącym skutkiem rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia jej przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu określenie we wzorcu umowy przypadków wypowiedzenia umowy, świadczy że uprawdopodobniona została przesłanka bezprawności niezbędna do uprawdopodobnienia, iż doszło do naruszenia przez Spółkę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Trzecią przesłanką, jaką należy uprawdopodobnić w niniejszej sprawie, w przypadku każdego z postawionych zarzutów bezprawności jest to, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia „*zbiorowego interesu konsumentów*”. Uregulowanie art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów. Powyższe stanowisko jest trwale utrzymywane w orzecznictwie SOKiK (tak wyroki SOKiK: z dnia 4 lipca 2001 r. (sygn. akt: XVII Ama 108/00) oraz z dnia 23 lutego 2002 r. (sygn. akt: XVII Ama 133/2001).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który stwierdził, że „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument.*”

Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”.

Stosowany przez Spółkę wzorec umowy wykorzystywany jest przy nawiązywaniu stosunków prawnych z klientami, zainteresowanymi zaopatrzeniem w wodę lub odbiorem ścieków za pośrednictwem sieci wodociągowo – kanalizacyjnej eksploatowanej przez Spółkę. Stroną takich umów mogą być zarówno dotychczasowi klienci Spółki, jak również wszyscy potencjalni jej klienci. Zatem krąg adresatów analizowanych wzorców umów nie jest z góry określony. Biorąc natomiast pod uwagę, że klienci Spółki nie mają wpływu na zapisy zawieranych z nimi „Umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, gdyż nie są one z nimi indywidualnie negocjowane, uznać należy, że wszelkie zawarte w nich bezprawne zapisy mogą godzić w interesy ekonomiczne lub prawne konsumentów np. w związku z niedostarczaniem faktur w terminie pozwalającym na terminowe regulowanie należności, co wiąże się z naliczaniem karnych odsetek, czy też wypowiedaniem umów w przypadkach innych niż przewidują to przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu pozbawiając tym samym konsumentów pewności świadczenia analizowanych usług.

Mając na uwadze powyższe ustalenia, argumenty i wnioski przyjąć należy, że spełnione zostały wszystkie przesłanki niezbędne do zakwalifikowania działań Spółki jako praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uwzględniając zatem opisane i przeanalizowane powyżej uwarunkowania faktyczne i prawne, Prezes UOKiK uznał, iż uprawdopodobnione zostało, że działania Spółki zakwalifikować należy jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zobowiązanie przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom Prezes Urzędu może, w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Spółka podjęła działania zmierzające do zapobieżenia wyżej uprawdopodobnionym naruszeniom oraz złożyła zobowiązanie do ich pełnego zrealizowania.

Działania objęte złożonym przez Spółkę zobowiązaniem zmierzają do zapobieżenia zarzucanym jej naruszeniom art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zmiana stosowanego wzorca umowy w zaproponowany przez Spółkę sposób oraz zmiana umów dotychczas zawartych z odbiorcami usług poprzez podpisanie aneksów doprowadzą do wyeliminowania zakwestionowanych warunków świadczenia usług.

Również określony przez Spółkę termin na wykonanie podjętego zobowiązania uznać należy, za uzasadniony.

Spółka zobowiązała się do wprowadzenia nowych wzorców umów w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji i aneksowania umów zawierających kwestionowane przez Prezesa UOKiK warunki w terminie do dnia 31 października 2014 r.

W toku przeprowadzonego postępowania antymonopolowego Spółka w piśmie z dnia 9 stycznia 2014 r. (znak: WPWiK/2810/13) uzupełnionym następnie pismem z dnia 25 marca 2014 (znak: WPWiK/508/2014) i z dnia 30 kwietnia 2014 r. (znak: WPWiK/832/2014) poinformowała, iż planuje zmianę wzorca umowy w zakresie kwestionowanym przez Prezesa UOKiK poprzez:

1. wykreślenie kwestionowanego postanowienia:
„Prawa Odbiorcy zgłoszenia reklamacji do ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków w terminie 14 dni od daty faktury”
 i zastąpienie go postanowieniem o treści:
„Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę umowy, natomiast zgłoszenia reklamacji do ilości zużytej wody i odprowadzanych ścieków w terminie 1 miesiąca od daty stwierdzenia nieprawidłowości”;
2. wykreślenie kwestionowanego postanowienia:
„Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę na adres dotychczasowy uważa się za doręczone Odbiorcy”
 i zastąpienie go postanowieniem o treści:
„Odbiorca ma obowiązek zawiadomienia Dostawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, a w szczególności adresu do korespondencji, nie później niż w terminie 30 dni od zaistnienia zmiany. Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, bądź uchybił terminowi przewidzianemu w zdaniu poprzednim Dostawca ma prawo obciążyć Odbiorcę kosztami wysyłki korespondencji pod niewłaściwy adres”.;
3. wykreślenie kwestionowanego postanowienia:
„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury”,
 i zastąpienie go postanowieniem o treści:
„Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub doręczenia w inny sposób”;
4. wykreślenie kwestionowanych postanowień:
 - *„Umowa może być rozwiązana przez strony na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia”*,
 - *„W przypadku naruszenia postanowień umowy lub braku zapłaty za dwa okresy obrotowe, Dostawca może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym”*,
 i zastąpienie ich postanowieniami o treści:
„Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź w każdym czasie na mocy porozumienia stron”,
„Dostawca może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:
 - 1) *przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;*
 - 2) *odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;*
 - 3) *jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;*
 - 4) *został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych”.*

W odniesieniu do naruszeń uprawdopodobnionych w niniejszej decyzji Spółka podjęła działania zmierzające do zapobieżenia tym naruszeniom oraz złożyła zobowiązanie do ich pełnego zrealizowania. W toku postępowania Spółka przygotowała nowy wzorzec umowy w sposób uwzględniający zastrzeżenia zgłoszone przez Prezesa UOKiK i wprowadzi go z datą uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji. Ponadto przystąpi do aneksowania zawartych umów.

Spółka zadeklarowała dokonanie zmiany wszystkich dotychczas obowiązujących umów mające na celu dostosowanie ich do zmienionych wzorców, poprzez doręczenie wszystkim odbiorcom aneksów do umów w terminie do dnia 31 października 2014 r.

W tej sytuacji Prezes UOKiK orzekł, jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad II sentencji decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes UOKiK może określić termin wykonania zobowiązania.

Prezes UOKiK określił w niniejszej sprawie termin wykonania zobowiązania jako:

- datę uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji w przypadku rozpoczęcie stosowania w obrocie prawnym nowego wzorca „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”;
- 31 października 2014 r. jako datę przedłożenie wszystkim konsumentom, z którymi umowy nadal obowiązują aneksów do tych umów, uwzględniających wprowadzone we wzorcu zmiany.

Prezes UOKiK uwzględnił w ten sposób nie tylko okres wykonania zobowiązania wskazany przez Spółkę, lecz również wziął pod uwagę ilość konsumentów, którym mają być przedłożone stosowne informacje i warunki w jakich Spółka prowadzi działalność.

Uwzględniając powyższe, orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

Ad III sentencji decyzji

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o jakiej mowa w ust. 1, Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Spółka zobowiązana została do złożenia, w terminie do dnia 15 listopada 2014 r. sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym jej naruszeniom, poprzez przekazanie:

1. informacji dotyczących liczby umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z odbiorcami w oparciu o kwestionowane wzorce na dzień uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji,
2. informacji dotyczących liczby odbiorców, którym doręczono aneksy do umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków uwzględniające wprowadzone we wzorcu umowy zmiany wraz z dowodami dostarczenia ich konsumentom oraz kopiami 5 przykładowych aneksów skierowanych do odbiorców,

3. kopii 5 przykładowych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z odbiorcami w okresie od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania.

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

POUCZENIE:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 K.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, 31 - 011 Kraków, Plac Szczepański 5.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Zastępcą Dyrektora Delegatury
Waldemar Jurasz

Otrzymują:

1. Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Młyńska 110
34-100 Wadowice

2. a/a RKR