



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

RWA-61-28/08/JKa

Warszawa, dn. 12 grudnia 2008 r.

DECYZJA Nr RWA-57/2008

Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Sita Radom Sp. z o.o. z siedzibą w Radomiu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się działanie Sita Radom Sp. z o.o. z siedzibą w Radomiu, polegające na stosowaniu we wzorcach umów na świadczenie usług odbioru nieczystości stałych postanowień o treści:

Reklamacje w sprawie:

- *wywozu odpadów stałych należy składać na piśmie w terminie 3 dni od daty ustalonego dnia wywozu;*
- *wymiaru należności za świadczone przez Zleceniobiorcę usługi należy składać w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury;*

po tych terminach reklamacje w powyższych kwestiach mogą być nie uwzględniane.

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

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na **Sita Radom Sp. z o.o.** z siedzibą w Radomiu karę pieniężną w wysokości **17 500,- zł** (słownie: siedemnaście tysięcy pięćset złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

W związku z przeprowadzonym postępowaniem wyjaśniającym mającym na celu ustalenie, czy na lokalnych rynkach usług odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości oraz składowania odpadów komunalnych na terenie właściwości miejscowej Delegatury zachodzą okoliczności wskazujące na możliwość naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania antymonopolowego, postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, bądź naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. RWA-401-2/07/GM) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie przeprowadził kontrolę treści wzorców umów na świadczenie usług wykorzystywanych przez Sita Radom Sp. z o. o. z siedzibą w Radomiu (dalej: Przedsiębiorca lub Spółka). Wyniki wstępnej analizy treści postanowień tego wzorca dały podstawę do sformułowania wniosku, że część z nich jest zbieżna z brzmieniem postanowień wpisanych już do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 30 kwietnia 2008 r. wszczął przeciwko Przedsiębiorcy postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pod zarzutem stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (dalej: k.p.c.), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie postanowieniem z dnia 30 kwietnia 2008 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiałów dowodowych pismo Spółki z dnia 25 stycznia 2008 roku wraz z załącznikami uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wszczętego postanowieniem o sygn. RWA-401-2/07/GM.

Zawiadamiając Przedsiębiorcę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Prezes Urzędu wezwał go również do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu tego postępowania oraz do przekazania wskazanych w piśmie informacji o zakresie czasowym posługiwania się w obrocie zakwestionowanym wzorcem umowy oraz o liczbie umów zawartych pomiędzy przedsiębiorcą a klientami. W odpowiedzi na postawione zarzuty Spółka w swym piśmie z dnia 16 maja 2008 r. stwierdziła, iż stanowisko Prezesa Urzędu jest oczywiście bezpodstawne, gdyż nie uwzględnia specyfiki świadczenia usług związanych z wywozem nieczystości i odpadów.

Odnosząc się do zarzutów Spółka wyjaśniła, iż jej działanie w zakresie odbioru i wywozu odpadów komunalnych opiera się na decyzji Prezydenta Miasta Radomia nr OŚR.II.a-7660/O-K/3/03 z dnia 22 grudnia 2003 r., a postanowienia umowne kwestionowane w niniejszym postępowaniu zostały wprowadzone do wzorca umownego w celu umożliwienia

Spółce podejmowania działań zgodnych z kryteriami ustalonymi w tej decyzji.

Nadto, jak wynika z wyjaśnień Spółki, wprowadzenie postanowienia w przedmiocie składania reklamacji w sprawie wywozu odpadów w terminie trzech dni od daty ustalonego dnia wywozu ma na celu zmobilizowanie mieszkańców do natychmiastowego monitorowania o zalegających (nieusuniętych) nieczystościach i odpadach, co jest konieczne do zapewnienia prawidłowego utrzymania porządku w gminie, a tym samym jest działaniem korzystnym dla konsumenta i ogółu mieszkańców gminy. Zdaniem Przedsiębiorcy, ze względu na okoliczność, iż odbiór odpadów komunalnych od mieszkańców w zabudowie wielorodzinnej powinien odbywać się co najmniej 2 razy w tygodniu, wydłużenie terminu reklamacji może spowodować sytuację, w której złożona reklamacja staje się bezprzedmiotowa ze względu na wykonanie usługi w kolejnym, zgodnym z umową, terminem wywozu odpadów.

Z kolei postanowienie dotyczące składania reklamacji w sprawie wymiaru należności za świadczone przez Zleceniobiorcę usługi w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury jest – w opinii Spółki – terminem optymalnym dla skutecznego zgłoszenia reklamacji. Zdaniem Przedsiębiorcy, ustalenie dłuższego okresu na zgłaszanie reklamacji byłoby niecelowe, gdyż uniemożliwiłoby weryfikację poprawności wykonanej czynności, tj. skontrolowania wymiaru należności za świadczone przez Zleceniobiorcę usługi. Według Spółki, siedmiodniowy termin do zgłoszenia reklamacji pozwala klientowi na skuteczne zgłoszenie reklamacji, a Spółce na terminowe rozliczenie się z Urzędem Skarbowym.

Udzielone wyjaśnienia są - w opinii Spółki - wystarczające do uznania, że Sita Radom Sp. z o.o. nie stosuje praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki na dzień 30 kwietnia 2008 r. na podstawie wzorca zawierającego kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia zawartych zostało z konsumentami [*] umów.

Dnia 17 listopada 2008 r. – w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu – Spółka nadesłała potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopię decyzji, na którą powoływała się w swym piśmie.

Pismem z dnia 25 listopada 2008 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie stronie został wyznaczony termin na zapoznanie się z aktami sprawy, z którego jednakże strona nie skorzystała.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Spółka Sita Radom Sp. z o.o., wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000106317, prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług w zakresie wywozu nieczystości stałych, w tym odpadów komunalnych.

Przy zawieraniu z konsumentami umów o wywóz odpadów zmieszanych komunalnych stałych i odbiór odpadów gromadzonych selektywnie Spółka posługuje się wzorcami umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego (dalej: k.c.), które – jak wynika z pisma Spółki z dnia 16 maja 2008 r. – obowiązują w obrocie od września 2001 r.

Po przeprowadzeniu analizy tego wzorca Prezes Urzędu ustalił, że wzorzec ten zawiera postanowienia o następującej treści:

Reklamacje w sprawie:

- *wywozu odpadów stałych należy składać na piśmie w terminie 3 dni od daty ustalonego dnia wywozu;*
- *wymiaru należności za świadczone przez Zleceniobiorcę usługi należy składać w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury;*

po tych terminach reklamacje w powyższych kwestiach mogą być nie uwzględniane.

W trakcie prowadzonego postępowania Spółka nie dokonywała żadnych modyfikacji wzorca umownego w zakresie stawianych zarzutów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

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

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współzycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (por. Janusz Szwaja (red.) *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz*, Warszawa 2000, s. 117-118). Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w większości mają charakter procesowy. Materialnoprawne przesłanki, istotne z punktu widzenia wydania decyzji, znajdują się w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawa powszechnie obowiązującego. Prezes Urzędu oceniając zachowanie Przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi zatem co do zasady stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne.

Jak wyżej wspomniano, art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy. Jednocześnie artykuł ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek, mianowicie zaistnieć musi - po pierwsze - bezprawne działanie przedsiębiorcy, które - po drugie - narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 4 pkt 1 ww. ustawy pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także:

(a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

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

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

Należy bowiem podnieść, iż stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok tego Sądu, wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”* (por. H. Ciepla [w:] K. Piasecki [red.], Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom II, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 249). Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych

podmiotów. Wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. W uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., (sygn. akt. III SZP 3/06) Sąd Najwyższy jednoznacznie wskazał, iż „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, iż klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażen, zmiana szyku zdania, czy zastosowanie synonimów nie eliminuje bowiem abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia, jeżeli cel, w jakim wprowadzone zostało postanowienie umowne, jest tożsamy. „Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame” (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII Ama 46/04).

Strona niniejszego postępowania w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym stosuje postanowienie o treści:

Reklamacje w sprawie:

- *wywozu odpadów stałych należy składać na piśmie w terminie 3 dni od daty ustalonego dnia wywozu;*
- *wymiaru należności za świadczone przez Zleceniobiorcę usługi należy składać w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury;*

po tych terminach reklamacje w powyższych kwestiach mogą być nie uwzględniane.

Pod numerem 524 w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone znajduje się postanowienie 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.* (wyrok SOKiK z dnia 23 maja 2005 r., sygn. akt XVII Amc 77/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowane w niniejszym postępowaniu postanowienie jest zbieżne z postanowieniem wpisanym do rejestru pod numerem 524 w zakresie w jakim istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za nienależyte wykonanie lub niewykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 k.c.). W ww. wyroku SOKiK uznał, że krótkie terminy reklamacji w istocie powodować mogą rezygnację konsumentów z ich składania. Postanowienie to zostało przez SOKiK uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interes konsumenta (art. 385¹ § 1 k.c.).

Celem ww. postanowienia umieszczonego pod numerem 524 w rejestrze postanowień

wzorców umowy uznanych za niedozwolone było ograniczenie konsumentowi możliwości złożenia reklamacji, a tym samym ograniczenie względem konsumenta odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Zakwestionowane w niniejszej sprawie postanowienie umowne jest tożsame również z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycjami 1089 oraz 1212, o treści:

„Reklamacje wniesione po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane będą za bezskuteczne” (wpisanej na mocy wyroku SOKiK z dnia 29 stycznia 2007 r. do rejestru klauzul abuzywnych pod pozycją 1089, sygn. akt XVII Amc 160/05).

„Nie zgłoszenie zastrzeżeń co do prawidłowości wystawienia faktury w terminie 7 dni od daty jej doręczenia jest jednoznaczne z jej akceptacją” (wpisanej na mocy wyroku SOKiK z dnia 22 maja 2007 r. do rejestru klauzul abuzywnych pod pozycją 1212, sygn. akt XVII Amc 40/06).

W uzasadnieniu wyroku z dnia 22 maja 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 40/06), SOKiK w pełni podzielił argumentację Prezesa UOKiK, iż postanowienie to narusza przepis art. 385² pkt 2 oraz art. 385¹ §1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.). Sąd stwierdził, iż takie postanowienie zawiera zbyt krótki termin zgłaszania przez konsumentów reklamacji, co może powodować rezygnacje 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. Z przepisów tych wynika, iż termin reklamacji wynosi jeden miesiąc od dnia wykrycia wady, a zgodnie z art. 558 §1 Kodeksu cywilnego wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi względem konsumenta jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych. Wskazać należy, że co do umowy o świadczenie usług wywozu nieczystości ciekłych, zawieranej z właścicielami nieruchomości, brak jest przepisów szczególnych pozwalających na ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy.

Interpretacja każdego postanowienia umownego jest dokonywana w oparciu o przepisy kodeksu cywilnego, w tym m.in. art. 65 k.c., zgodnie z którym oświadczenie woli należy tak tłumaczyć, jak tego wymagają ze względu na okoliczności, w których zostało złożone, zasady współżycia społecznego oraz ustalone zwyczaje. W tym kontekście należy jednoznacznie stwierdzić, że celem kwestionowanego w przedmiotowym postępowaniu postanowienia jest ograniczenie konsumentowi możliwości złożenia reklamacji, a tym samym – w konsekwencji – ograniczenie względem konsumenta swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Postanowienie, umieszczone we wzorcu, którym posługuje się Przedsiębiorca jest tożsame postanowieniem umieszczonym pod numerem 1215 w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Celem tych postanowień jest ograniczenie konsumentowi możliwości złożenia reklamacji, a tym samym ograniczenie względem konsumenta odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Są one zatem tożsame.

Prezes Urzędu, uznając że stosowanie przez Spółkę postanowienia kwestionowanego w niniejszym postępowaniu stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nie podzielił argumentów Spółki, według której reklamacja w przedmiocie wywozu odpadów dotyczyć może wyłącznie samej okoliczności terminowego wywiezienia odpadów z posesji konsumenta. Wbrew twierdzeniom Spółki reklamacja dotyczyć może bowiem również innych kwestii, np. pozostawienia odpadów wokół pojemników, bądź też uszkodzenia przez pracowników Spółki pojemników na odpady. Niektóre nieprawidłowości dotyczące

niewłaściwego wykonania zobowiązania przez Spółkę mogą ujawnić się po upływie trzydniowego terminu wyznaczonego przez Spółkę na złożenie przez konsumenta reklamacji. Z tego samego powodu nie zostały również uwzględnione przez Prezesa Urzędu twierdzenia Spółki dotyczące siedmiodniowego terminu na złożenie reklamacji w sprawie wymiaru należności. Zagadnienie dotyczące terminu na zgłoszenie reklamacji w przedmiocie wymiaru należności było już rozpatrywane przez SOKiK. W uzasadnieniu wyroku SOKiK z dnia 22 maja 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 40/06) stwierdzono, że *„zarówno siedmiodniowy, jak i czternastodniowy 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 (...). Co więcej założenie, że brak zgłoszenia zastrzeżeń do prawidłowości wystawienia faktury jest równoznaczny z jej akceptacją oznacza, że przedsiębiorcy przyznaje się uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, co również stoi w sprzeczności z dobrymi obyczajami i narusza interesy konsumenta”*. Na tym tle Prezes Urzędu uznał – wbrew stanowisku Spółki – że siedmiodniowy termin na złożenie reklamacji w sprawie wymiaru należności nie jest terminem odpowiednim. Należy podkreślić, że Spółka nie przedstawiła żadnych dowodów, które mogłyby potwierdzić zasadność wyznaczenia konsumentowi tak krótkiego terminu na złożenie reklamacji w sprawie wymiaru należności.

Według Prezesa Urzędu dla stwierdzenia tożsamości zakwestionowanego postanowienia z ww. postanowieniami wpisanymi do rejestru nie ma również znaczenia okoliczność, że w postanowieniu mowa jest tylko o „możliwości” nieuwzględnienia reklamacji złożonej po upływie wyznaczonego terminu. Stosowane przez Spółkę postanowienie wprawdzie nie przesądza o tym, że Spółka nie uwzględni każdej reklamacji złożonej przez konsumenta po upływie wyznaczonych we wzorcu terminów, jednakże rezerwuje dla Spółki wyłączne prawo do decydowania, w jakich przypadkach uwzględni reklamację złożoną po terminie. Tak sformułowane postanowienie nie kreuje uprawnienia klientów do składania reklamacji po terminie określonym w umowie, lecz stwarza wyłącznie Spółce uprawnienie do rozpatrywania takich reklamacji i tylko w tych przypadkach, gdy uzna, że tego chce. To sprzeciwia się postanowieniom k.c., które w świetle uzasadnienia wyroku SOKiK z dnia 10 listopada 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 87/04) mają zastosowanie także w niniejszej sprawie. Jak wynika z pisma Spółki z dnia 16 maja 2008 r. celem kwestionowanego postanowienia było ograniczenie konsumentom prawa do składania reklamacji w celu ich „zdyscyplinowania”, ale w istocie postanowienie to prowadzi do istotnego ograniczenia uprawnień konsumenta i w konsekwencji narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie Prezes Urzędu nie uwzględnił argumentu Spółki, iż postanowienia umowne kwestionowane w niniejszym postępowaniu zostały wprowadzone do wzorca umownego w celu umożliwienia Spółce podejmowania działań zgodnych z kryteriami ustalonymi w decyzji Prezydenta Miasta Radomia nr OŚR.II.a-7660/O-K/3/03 z dnia 22 grudnia 2003 r. Treść nadesłanej przez Spółkę decyzji w żadnym zakresie nie zobowiązuje Spółki do wyznaczania tak krótkich terminów na złożenie przez konsumenta reklamacji.

Reasumując należy stwierdzić, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie postanowienie zmierza *de facto* do ograniczenia konsumentowi pod względem czasowym możliwości złożenia reklamacji, a tym samym do ograniczenia względem konsumenta odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W tym kontekście kwestionowane postanowienie jest tożsame z ww. postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Krótkie

terminy reklamacji w istocie mogą powodować rezygnację konsumentów z ich składania. Jest to działanie stanowiące praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Uznanie, iż postanowienia umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez Spółkę są tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone przesądza o bezprawności tego działania. Jak wskazano bowiem powyżej, art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje samoistną przesłankę bezprawności działań polegających na stosowaniu przez przedsiębiorcę postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyki, określonej w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest także wykazanie, że w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę naruszony został zbiorowy interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie przedsiębiorcy jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających ze Spółką umowę o usługę wywozu i odbioru odpadów komunalnych. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy narusza zbiorowy interes konsumentów.

Wykazanie, iż działanie Spółki ma charakter bezprawny i narusza zbiorowy interes konsumentów, przesądza, iż działanie to ma charakter praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

II. Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu, osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zasadę fakultatywności kar nakładanych przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorców, którzy dopuścili się naruszenia tego zakazu. W przypadku stwierdzenia jego naruszenia przez przedsiębiorcę Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną.

W niniejszej sprawie zostało udowodnione, iż doszło do naruszenia przez Przedsiębiorcę określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w sposób określony w pkt I sentencji decyzji. Charakter i uciążliwość tego naruszenia uzasadniają nałożenie na Przedsiębiorcę kary pieniężnej.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 ww. ustawy Prezes UOKiK wziął pod uwagę konieczność spełnienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że określone w ww. przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 101 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynika bezpośrednio nie tylko z treści tego przepisu.

Wobec powyższego należy zauważyć, że zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak Przedsiębiorca. Podmioty profesjonalnie działające na rynku powinny mieć możliwość przewidzenia, że podejmowane przez nie działania będą uznane przez Prezesa UOKiK za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W świetle obowiązujących przepisów prawa nieumyślność naruszenia przepisów ustawy nie wyklucza istnienia podstaw do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej, choć zarazem może stanowić podstawę do złagodzenia wymiaru kary.

Zdaniem Prezesa UOKiK, opisane w niniejszej decyzji działania podejmowane przez Spółkę w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinny być kojarzyć się jej z nieuchronnością naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że wprowadzone przez Spółkę postanowienie, które Prezes Urzędu kwestionuje w niniejszym postępowaniu prowadzi do usprawnienia organizacji działania Spółki, jednakże poprzez ograniczenie wobec konsumenta odpowiedzialności za nienależyte wykonanie zobowiązania.

Niezależnie od powyższego, już stwierdzenie choćby nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 106 ust. 1 pkt 4 ww. ustawy przewiduje możliwość nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu, osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenie kary. Ustawa nie przesądza bezwzględnie o wysokości kary nakładanej przez Prezesa UOKiK, który decyduje o tym w każdym konkretnym przypadku, kierując się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną, jak i prewencyjną (dyscyplinującą). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108, Prezes UOKiK powinien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy (art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Biorąc pod uwagę stopień naruszenia interesu publicznoprawnego w niniejszej sprawie, organ antymonopolowy postanowił nałożyć na Przedsiębiorcę karę pieniężną.

Ustalając wysokość nałożonej na Przedsiębiorcę kary pieniężnej, Prezes UOKiK wziął pod uwagę następujące okoliczności, przemawiające za nałożeniem kary i uwzględnione przy określaniu jej wysokości:

- stwierdzona praktyka istotnie naruszała interesy konsumentów ze względu na okoliczność istotnego ograniczania konsumentom możliwości zgłaszania reklamacji, co mogło powodować rezygnację przez konsumentów ze złożenia reklamacji w ogóle;
- stwierdzone naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów miały charakter długotrwały – Spółka posługuje się wzorcem od września 2001 r., a tożsame z nimi klauzule umowne zostały wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych na podstawie prawomocnych wyroków z dnia: 23 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 77/04), 10 listopada 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 40/06), 22 maja 2007

(sygn. akt XVII Amc 40/06), 29 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 160/05);

- stwierdzone naruszenia polegały na stosowaniu postanowień umownych wpisanych do powszechnie dostępnego rejestru klauzul niedozwolonych. Były one zatem naruszeniem tego rodzaju, że przedsiębiorca z łatwością mógł im zapobiec. Mimo to nie dopełnił wymaganego od profesjonalnych uczestników obrotu prawnego wymogu należytej staranności i nie dochował zgodności stosowanych umów z ww. rejestrem.

Prezes UOKiK wziął pod uwagę następujące okoliczności – odnoszące się do charakteru naruszenia i stanowiące ocenę podmiotowej strony czynu przedsiębiorcy – przemawiające za ustaleniem wysokości kary na niskim poziomie:

- Przedsiębiorca nie był dotąd adresatem decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- w toku postępowania Przedsiębiorca współdziałał z Prezesem Urzędu, składając wszystkie niezbędne dokumenty i wyjaśnienia.

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokością przychodu osiągniętego przez Spółkę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007 r. wynoszącego [*] zł. Stosownie do zapisu art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy, maksymalna kara może stanowić 10 % przychodu, co stanowi kwotę [*] zł.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. 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. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie **17 500 zł** (słownie: siedemnaście tysięcy pięćset złotych). Nałożona kara stanowi ok. [*] % jej maksymalnej wysokości. W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak, aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji tej decyzji.

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

Otrzymuje:
SITA Radom Sp. z o.o.
ul. Witosza 76
26 - 600 Radom