

Delegatura w Lublinie
20-079 Lublin, ul. Dolna 3-go Maja 5
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 14 września 2004 r.

RLU – 61 – 58/04/EW

Decyzja RLU Nr 32/2004

Na podstawie art. 23d ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2002 r. Nr 18 poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Z.

- **w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**
stwierdza się, że praktyka Telekomunikacji Polskiej S.A. z siedzibą w W. polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji przy zawieraniu Porozumienia na budowę, przebudowę lub remont kabla telefonicznego na posesji konsumenta nie narusza zbiorowych interesów konsumentów.

Uzasadnienie

Miejski Rzecznik Konsumentów z Z. (zwany dalej Rzecznikiem) działając na podstawie art. 100 a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 806 ze zm.) wniósł o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszeniu przez Telekomunikację Polską S.A. (zwana dalej TP S.A.) obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie stosowania wzorca umownego tzw. Porozumienia, którego przedmiotem jest wyrażenie zgody na budowę, przebudowę, konserwację lub remont kabla telefonicznego na posesji będącej własnością osoby fizycznej.

Swój wniosek Rzecznik oparł na zdarzeniu, które miało miejsce w Z., gdzie konsumentka zawarła ww. Porozumienie będąc przekonana, zgodnie z jego brzmieniem, że na jej działce zostanie przeciągnięty kabel telekomunikacyjny i nie naruszy to widoku jej posesji. Jednak pod nieobecność konsumentki TP S.A. postawiła na jej posesji słupek telekomunikacyjny, którego postawienia się nie spodziewała. Zdaniem Rzecznika klientka kierując się zaufaniem kontraktowym i sformułowaniem zawartego Porozumienia mogła poprzestać na zapewnieniu TP S.A. i nie musiała sprawdzać, czy przedsiębiorca nie wprowadza jej w błąd. Podważenie takiego zaufania przemawia za tym, że praktyka TP S.A. narusza zbiorowe interesy konsumentów poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o świadczonych usługach.

Po uzyskaniu stosownego upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do prowadzenia tej sprawy przez Delegaturę UOKiK w Lublinie zostało wszczęte postępowanie administracyjne przeciwko TP S.A. pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy podpisywaniu wzorca umownego tzw. Porozumienia, którego przedmiotem jest wyrażenie zgody przez konsumenta na budowę, przeprowadzenie remontu lub konserwację kabla telefonicznego na posesji będącej jego własnością, co mogło stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 cytowanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...).

W odpowiedzi na wszczęcie postępowania administracyjnego TP S.A. wyjaśniła, co następuje:

1. W związku z realizacją budowy, przebudowy lub remontu infrastruktury telekomunikacyjnej podpisywana jest pomiędzy TP S.A. i właścicielem działki stosowna umowa. W przypadku ustalenia przez strony dodatkowych zapisów są one każdorazowo wprowadzane do treści umowy. W procesie uzyskania decyzji pozwolenia na budowę występuje projektant na podstawie udzielonego mu pełnomocnictwa do reprezentowania TP S.A. przed organami administracji w sprawach dotyczących realizacji umów o prace projektowe. Projektant realizujący dokumentację techniczną w trakcie uzyskiwania zgody od właścicieli posesji na budowę infrastruktury telekomunikacyjnej ma obowiązek dokładnie określić lokalizację projektowanych obiektów oraz technologii ich wykonania. Tak opracowany projekt podlega akceptacji odpowiedniego urzędu. Zgodnie z prawem budowlanym wszystkie strony, a więc także i właściciele posesji są informowane o prowadzonym postępowaniu. Tym samym mają prawo wglądu do projektu i prawo do wnoszenia do niego uwag i zastrzeżeń oraz prawo odwołania się od decyzji pozwolenia na budowę po jej wydaniu.
2. W roku 2003 na całym obszarze działania TP S.A. Obszar L. zawarto ok.(dane nieujawnione) umów z właścicielami posesji. ... właściciele

dochodziło odszkodowań z tytułu umieszczenia na ich posesji urządzeń telekomunikacyjnych, w tym jeden zgłosił sprzeciw, nie zgadzając się z udokumentowanym podpisem poprzednich właścicieli, którzy zgodę na ułożenie kabla wyrazili na etapie projektowania.

3. W pionie sieci TP S.A. nie funkcjonuje jednolity wzorzec Porozumień z właścicielami nieruchomości w sprawie udostępnienia terenu do budowy infrastruktury telekomunikacyjnej. Wspólną zasadą w niemal wszystkich przypadkach jest zapis potwierdzający w treści umowy, że właściciel nieruchomości został zapoznany z planowaną budową infrastrukturą.
4. Klient czując się niedoinformowany, pomimo starań pracowników TP S.A., może sam wykazać się inicjatywą w uzyskaniu interesujących go informacji.
5. Porozumienie będące przedmiotem postępowania toczącego się przed Prezesem UOKiK było stosowane do momentu likwidacji Obszaru Pionu w Z. tj. do dnia 01 maja 2002 r. Aktualnie stosowany jest nowy wzorzec umowy, w którym przy oświadczeniu właściciela gruntu o wyrażeniu zgody na budowę infrastruktury telekomunikacyjnej wyszczególnia się elementy tej infrastruktury, które będą umieszczone na jego nieruchomości. Tym samym wzorzec jest jednoznacznie sformułowany i zrozumiały dla klienta zgodnie z art. 385§ 2 k.c.

W trakcie prowadzonego postępowania dowodowego w tej sprawie Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Miejski Rzecznik Konsumentów w Z. w złożonym wniosku o wszczęcie postępowania administracyjnego przeciwko TP S.A. wskazał, że Porozumienie zawierane przez tego przedsiębiorcę z konsumentami narusza zbiorowe interesy konsumentów poprzez naruszenie przez TP S.A. obowiązku udzielania konsumentom prawdziwych, rzetelnych i pełnych informacji o świadczonych usługach.

W załączonym Porozumieniu datowanym 21.07.2001 r. zawartym z Panią D. H. z Z. znajduje się oświadczenie właścicielki nieruchomości wyrażające zgodę na budowę, przeprowadzenie remontu lub konserwację kabla telefonicznego na jej nieruchomości.

Właściciel nieruchomości zobowiązuje się równocześnie udostępnić teren jednostkom i osobom wskazanym przez TP S.A. wykonującym czynności związane z eksploatacją i konserwacją położonej na gruncie linii kablowej oraz urządzeń łączności. Ze swojej strony TP S.A. zobowiązuje się do wypłacenia odszkodowań za powstałe straty w trakcie budowy oraz w każdym przypadku zajęcia nieruchomości do przywrócenia jej do stanu pierwotnego.

Z opinii uzyskanej przez Rzecznika w tej sprawie z Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty w Warszawie (URTIP) wynika, że z przedmiotowego Porozumienia nie można odnieść, że właściciel nieruchomości wyraża wprost

zgodę na wszystkie czynności związane z tymi pracami np: postawienie słupka telekomunikacyjnego. Równocześnie stwierdzono, że właściciel nieruchomości ma każdorazowo prawo zapoznania się w trakcie postępowania administracyjnego w przedmiocie udzielenia TP S.A. pozwolenia na budowę z planem inwestycji, który powinien wskazywać dokładny zakres prac związany z tą inwestycją.

Z formalnego punktu widzenia można, zdaniem URTiP, domniemywać, że TP S.A. dopełniła wszystkich wymogów w postępowaniu o wydanie pozwolenia budowlanego. W końcowej części swojego stanowiska URTiP rozważa ewentualność wprowadzenia w błąd konsumentki, właścicielki nieruchomości przez pracowników TP S.A., wskutek czego mogła ona odnieść wrażenie, że wygląd jej nieruchomości nie ulegnie zmianie w związku z prowadzonymi na jej nieruchomości pracami.

W trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie TP S.A. przedstawiła dla porównania wzory innych Porozumień zawieranych z właścicielami nieruchomości, na których prowadzono prace związane z budową, przebudową czy konserwacją urządzeń telekomunikacyjnych.

Z treści wzorów Porozumień podpisywanych przez konsumentów w innych Okręgach TP S.A. wynika, że wyrażają oni zgodę na wybudowanie konkretnych urządzeń telekomunikacyjnych enumeratywnie wymienionych w tym Porozumieniu.

Celem sprawdzenia, czy faktycznie zawierane na terenie Okręgu L. Porozumienie o treści będącej podstawą niniejszego postępowania administracyjnego wprowadzało konsumentów w błąd, co do treści jego zapisów, Prezes UOK i K zwrócił się do TP S.A. o przedstawienie listy osób, które zawarły takie Porozumienia i z listy tej wybrał losowo dziewięciu konsumentów.

Osobom tym zostały zadane pytania o treści:

- czy zawierając porozumienie byli informowani, jako właściciele nieruchomości o możliwości złożenia zastrzeżeń, co do wykonywanych na ich nieruchomości pracach,
- czy informowano ich, iż mogą zapoznać się z planem robót i dokumentacją projektową oraz zakresem dokonanych na ich nieruchomości zmian,
- czy informowano ich, gdzie znajduje się do wglądu dokumentacja projektowa i planowany zakres robót.

Żadna z zapytanych osób nie odpowiedziała na pismo, a w rozmowach telefonicznych stwierdziły, że nie miały żadnych problemów przy realizacji Porozumienia.

Pismem z dnia 26 lipca 2004 r. TP S.A. złożyła dodatkowe wyjaśnienia, już po zamknięciu postępowania administracyjnego w tej sprawie, w których stwierdziła, że formularz Porozumienia z 2001 r. nie jest już stosowany, a zapis w nim, o treści: Inwestor oświadcza, że zapoznał właścicieli nieruchomości z lokalizacją projektowanej sieci telefonicznej i dokonał dodatkowych wyjaśnień,

zobowiązywał Inwestora do poinformowania klientów TP o zakresie prac do wykonania na ich nieruchomości, a dodatkowo wskazywał im możliwość wyegzekwowania swoich praw.

Miejski Rzecznik Konsumentów z Z. wystąpił w imieniu jednej konsumentki, a art. 23a ust. 1 mówi o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów.

Prezes UOKiK w niniejszej sprawie zważył, co następuje:

Art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804 ze zm.) stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Natomiast ust. 2 art. 23a stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub w prowadzącą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Postępowanie w niniejszej sprawie prowadzone było przeciwko TP S.A. pod zarzutem naruszenia obowiązku udzielania konsumentom prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji przy podpisywaniu Porozumienia, którego przedmiotem była zgoda na budowę, przeprowadzenie remontu lub konserwację kabla telefonicznego.

Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania.

Od znawcy, profesjonalisty wymaga się więcej niż od laika. Znawca musi być kompetentny tzn. reprezentować odpowiedni poziom wiedzy, aby mógł w ogóle udzielać informacji. Udzielając jej musi zachować się odpowiednio starannie, zgodnie z wymogami profesjonalisty, tak aby poziom informacji udzielanej konsumentowi odpowiadał tej wiedzy, odniesionej do konkretnej sytuacji. W szczególności dotyczy to konieczności udzielenia takich informacji, które są niezbędne dla świadomego dokonania wyboru i podjęcia decyzji o wdaniu się przez konsumenta w transakcję. Ten właśnie moment jest miarodajny dla oceny, czy kontrahent konsumenta wywiązał się ze swoich powinności względem niego – *E. Łętowska Prawo umów konsumenckich 2. wydanie – wydawnictwo C.H. Beck.*

Porozumienie z 2001 r, które zawierała TP S.A. z konsumentami zawierało zapis iż „ Inwestor oświadcza, że zapoznał właścicieli nieruchomości z lokalizacją projektowanej sieci telefonicznej i dokonał dodatkowych wyjaśnień”. Zapis ten zobowiązywał Inwestora do poinformowania klientów TP S.A. – właścicieli nieruchomości, na których miały być wykonane prace o zakresie robót, a jednocześnie informowano klientów o możliwości egzekwowania swoich praw.

Z treści Porozumienia wynika, że konsument wyraża zgodę na budowę, przeprowadzenie remontu lub konserwację kabla telefonicznego przez TP S.A. na nieruchomości, do której przysługuje mu tytuł prawny. Nie wynika natomiast z treści tego Porozumienia, że zakres czynności obejmuje konkretny wskazany rodzaj prac.

Jednocześnie organ antymonopolowy stwierdza, że faktem jest, iż tryb postępowania przy inwestycjach określa Prawo budowlane i kodeks postępowania administracyjnego. Wszystkie strony planowanej inwestycji, w tym konsumenci byli informowani o prowadzonym postępowaniu. Mieli prawo wglądu do projektu, wniesienia do niego uwag lub zastrzeżeń oraz odwołanie się od decyzji pozwolenia na budowę po jej wydaniu.

W Projekcie budowlanym dostępne były wykazy wszystkich gruntów i ich właścicieli oraz wszystkie umowy zawarte z właścicielami.

Stosownie do postanowień art. 32 ust. 4 pkt 2 Ustawy z dnia 07 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2003 r. Nr 207 poz. 2016) pozwolenie na budowę może być wydane wyłącznie temu, kto złożył oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane.

Zatem organ antymonopolowy stwierdza, że konsumenci mieli możliwość zapoznania się z planem inwestycji, który dokładnie wskazywał zakres prac do wykonania. Tezę tę potwierdza także URTiP w piśmie z dnia 16.09.2003 r., kierowanym do wnioskodawcy.

Skoro zatem konsument, jako jedna ze stron postępowania, miał prawo wglądu do akt sprawy oraz prawo składania wniosków w postępowaniu administracyjnym dotyczącym realizacji inwestycji na jego nieruchomości i z prawa tego nie skorzystał trudno czynić w tym przedmiocie TP S.A. zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji, co do zakresu realizowanych prac. To, że w Porozumieniu tym nie wymieniono enumeratywnie konkretnych robót nie pozbawiało konsumenta możliwości czynnego uczestnictwa w realizacji tej inwestycji poprzez prawa, jakie posiadał będąc stroną postępowania.

Natomiast uwagi dotyczące ewentualnego wprowadzenia w błąd, czy niezrozumienia zakresu wykonywanych prac przez jednego konsumenta, nie mogą zdaniem Prezesa UOKiK uzasadniać postawienia TP S.A. zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Interes zbiorowy konsumentów musi dotyczyć szerokiego, z góry nie określonego kręgu, który został lub może zostać dotknięty bezprawnymi działaniami danego przedsiębiorcy.

Przeprowadzone postępowanie administracyjne w tej sprawie ustaliło, że w 2003 r. na całym obszarze działania TP S.A. Obszar L. zawarto 1500 umów z właścicielami posesji. Z tej liczby tylko 17 dochodziło odszkodowań z tytułu umieszczenia na ich posesji urządzeń telekomunikacyjnych, a o możliwościach takich byli informowani w momencie zawarcia Porozumienia.

Nie potwierdził się również w badaniu prowadzonym w niniejszym postępowaniu fakt naruszenia przez TP S.A. obowiązków informacyjnych w stosunku do konsumentów, gdyż zapytani losowo wybrani konsumenci nie potwierdzili, że mieli jakiegokolwiek utrudnienia i wątpliwości przy realizacji zawartych Porozumień.

Organ antymonopolowy w tym miejscu przychyliła się do stwierdzenia TP S.A., że o ile mogły się w praktyce zdarzyć jakieś jednostkowe przypadki pewnych nieporozumień na linii TP – abonent, nie miały one charakteru powszechnej praktyki, zaś ochrona indywidualnego interesu abonenta nie może stanowić podstawy stwierdzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto należy stwierdzić, że TP S.A. zrezygnowała z treści spornego Porozumienia zastępując go treścią zawierającą w sobie enumeratywne wyliczenia dokładnego zakresu prac jakie mają być wykonane na posesji abonenta – konsumenta.

W tym stanie rzeczy orzeczono jak w sentencji niniejszej decyzji.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804 ze zm.), przysługuje stronom odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Otrzymują:

1. Miejski Rzecznik Konsumentów
w Z.
2. Telekomunikacja Polska S.A.
Dyrekcja Spółki
Departament Współpracy z Regulatorem

Decyzja została podpisana z upoważnienia Prezesa UOKiK przez dyrektora Delegatury w Lublinie Ewę Wiszniowską

