

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 05. 11. 2007r.

RKT – 61 – 38/07/AD

DECYZJA Nr RKT - 50/2007

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

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Grzegorzowi B. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Pirxnet Grzegorz B., ul. (...) Gliwice, w toku którego **zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, polegające na** naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat:

1. nazwy przedsiębiorcy, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

po przyjęciu zobowiązania Grzegorza B. do doręczenia konsumentom zmienionych regulaminów oraz umów, które zostały przesłane w załączeniu do pisma z dnia 29. 08. 2007r. oraz pisma z dnia 28. 09. 2007r. **nakłada się na Grzegorza B. obowiązek wykonania tego zobowiązania** w terminie dwóch miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Grzegorza B., działającego pod nazwą Pirxnet Grzegorz B., ul. (...) Gliwice, obowiązek złożenia w terminie trzech miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji informacji o stopniu

realizacji przyjętego zobowiązania nałożonego w punkcie I tej decyzji, przy czym sprawozdanie powinno zawierać:

- a/ informację na temat, ile umów z konsumentami zawartych przed wprowadzeniem w życie zmienionych wzorców umowy wymagało zmiany,
- b/ informację, na temat, do ilu konsumentów, o których mowa w punkcie a/ przesłano zmienione wzorce umowy, tj. regulamin i wzór umowy.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-35/07/AD) w sprawie działalności Grzegorza B. (zwanego dalej także przedsiębiorcą), w toku którego powzięto podejrzenie, że może on stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym, postanowieniem nr 1 z dnia 21. 08. 2007r. (dowód: karta nr 1) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie. W poczet dowodów zaliczono dokumenty rejestrowe zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 7 – 8), wzór umowy abonenckiej stosowany przez przedsiębiorcę przy zawieraniu umów z konsumentami (dowód: karta nr 9), „Regulamin” (dowód: karta nr 9 verte) i „Cennik” (dowód: karta nr 10) oraz umowy faktycznie zawarte z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 11 – 13).

W toku prowadzonych czynności, w piśmie z dnia 29. 08. 2007r. (dowód: karty nr 16 – 17) przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań mających na celu zaprzestanie naruszeń wskazanych w zawiadomieniu o wszczęciu niniejszego postępowania. Oświadczył on, że działania te będą polegać na zamieszczeniu w umowach wymaganych prawem informacji. W załączeniu przesłano Prezesowi Urzędu uzupełniony wzór umowy abonenckiej (dowód: karta nr 29) i „Regulamin” (dowód: karta nr 30) oraz aktualny „Cennik” (dowód: karta nr 31). Jednocześnie przedsiębiorca przekazał umowy faktycznie zawarte z konsumentami z wykorzystaniem wzorców stosowanych przed wprowadzeniem zmian (dowód: karty nr 20 – 28) oraz dokumenty poświadczające wysokość osiągniętego przez niego w 2006r. przychodu (dowód: karty nr 32 – 37).

W piśmie z dnia 28. 09. 2007r. (dowód: karta nr 40) poinformowano Prezesa Urzędu o kolejnej zmianie w zakresie dotyczącym zapisów zawierających informacje na temat trybu reklamacyjnego, a w załączeniu przesłał zmodyfikowany „Regulamin” (dowód: karta nr 44). Przedsiębiorca oświadczył, że „Regulamin” w nowym brzmieniu jest stosowany od dnia 26. 09. 2007r., co udokumentował przekazując umowę faktycznie zawartą z wykorzystaniem zmienionego wzoru umowy i „regulaminu” w ww. terminie (dowód: karty nr 41 – 43). Przedsiębiorca zobowiązał się też do podjęcia działań polegających na uzupełnieniu postanowień umowy i „Regulaminu”, którymi są związani konsumenci, z którymi zawarto umowy przed wprowadzeniem do obrotu nowych wzorców, co ma nastąpić w terminie dwóch miesięcy (dowód: karta nr 40). Pismem z dnia 16. 10. 2007r. zawiadomiono przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 47).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Grzegorz B. prowadzi pod nazwą Pirxnet Grzegorz B. działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Gliwice pod numerem (...) (dowód: karta nr 7). W zakresie prowadzonej przez niego działalności zawiera on od maja 2006r. z konsumentami umowy dotyczące świadczenia na ich rzecz usług

z zakresu dostępu do internetu (dowód: karty nr 7 – 13, 20 – 32, 41 – 44). Przy zawieraniu z konsumentami umów przedsiębiorca posługuje się:

- wzorem umowy abonenckiej (dowód: karta nr 9),
- „Regulaminem” (dowód: karta nr 9 verte) oraz
- „Cennikiem” (dowód: karta nr 10).

Okoliczność posługiwania się ww. wzorami udokumentowano przekazując Prezesowi Urzędu umowy faktycznie zawarte z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 11 – 13).

W toku niniejszego postępowania ustalono, że ww. dokumenty nie obejmują informacji na temat nazwy przedsiębiorcy. Wskazuje się w nich tylko, że umowa abonencka jest zawierana pomiędzy określonym konsumentem, a firmą „PirxNet”.

W punkcie 3. analizowanego „Regulaminu” zawarto następującą regulację dotyczącą zasad składania reklamacji:

„b) Wszelkie nieprawidłowości w działaniu łącza, Abonent zgłasza w formie pisemnej, telefonicznie 032 3382390 lub mailem awarie@pirx.pl, nie później niż 7 dni od daty zaistnienia nieprawidłowości.

c) Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne muszą być zgłaszane pisemnie lub mailem reklamacje@pirx.pl oraz zawierać okres za który Abonent domaga się odliczenia, numer umowy oraz opis nieprawidłowości.

d) W przypadku uwzględnienia reklamacji Operator poinformuje o tym fakcie Abonenta drogą elektroniczną. Reklamacje uwzględnione, będą rozliczane w najbliższej fakturze abonamentowej”.

Umowy z konsumentami nie zawierały informacji o możliwości rozwiązania ewentualnego sporu powstałego na tle umowy w drodze mediacji lub możliwości poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca przesłał zmieniony wzór umowy abonenckiej (dowód: karta nr 29), w którym wskazano, że stroną umowy jest Grzegorz B. prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą „PirxNet”. W piśmie z 29. 08. 2007r. (dowód: karta nr 16) przedsiębiorca oświadczył, że nowy wzorzec jest wykorzystywany od dnia 28. 08. 2007r., jednakże analiza umów zawartych dnia 27. 08. 2007r. wykazała, że zawierały one już pełne dane dotyczące przedsiębiorcy (dowód: karty nr 20, 23 i 26).

W punkcie 13. wzoru umowy zamieszczono regulację o następującej treści: *„W przypadku powstania sporu na tle stosowania niniejszej umowy, strony dopuszczają możliwość rozwiązania go w drodze mediacji, lub poddania pod rozstrzygnięcie sądowni polubownemu. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń przed właściwym rzeczowo i miejscowo sądem powszechnym”.* Okoliczność wprowadzenia w życie niniejszej regulacji udokumentowano przesyłając umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 20, 23 i 26).

Przedsiębiorca zobowiązał się, że zastosuje wyżej przedstawione zapisy także do umów zawartych z konsumentami przed datą wprowadzenia w życie uzupełnionego wzoru umowy abonenckiej (dowód: karty nr 16 – 17).

W przedstawionym w załączeniu do pisma z dnia 29. 08. 2007r. „Regulaminie” wyżej przytoczoną regulację dotyczącą reklamacji zastąpiono unormowaniem o treści: *„3 a) Abonent ma prawo do zgłoszenia Operatorowi reklamacji w formie pisemnej lub mailowej [reklamacje@pirx.pl] w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jak również nieprawidłowego rozliczenia usługi. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 30 dni od zdarzenia stanowiącego przyczynę reklamacji i winny być rozpoznane przez Operatora w terminie 1 miesiąca od jej wniesienia. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana w formie pisemnej lub mailowej. Reklamacje uwzględnione, będą rozliczane w najbliższej fakturze abonamentowej”* (dowód: karta nr 30). Przedsiębiorca oświadczył, że regulacja ta

obowiązuje od dnia 28. 08. 2007r. (dowód: karta nr 16). O kolejnej zmianie w rozważanym zakresie przedsiębiorca poinformował w piśmie z dnia 28. 09. 2007r. (dowód: karta nr 40). W wyniku przedmiotowej modyfikacji punkcie 3. a „Regulaminu” otrzymał następujące brzmienie: *„Abonent ma prawo do zgłoszenia do Operatora reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej [w godzinach do 10 do 15 w dni robocze] lub mailowej [reklamacje@pirx.pl] w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jak również nieprawidłowego rozliczenia usługi. Reklamacja winna zawierać dane Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, wysokość żądanej kwoty odszkodowania lub innej należności, numer konta bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, podpis reklamującego. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia powyższych warunków, Operator wzywa reklamującego do ich uzupełnienia, zakreślając termin 7 dni. Po bezskutecznym upływie terminu Operator pozostawia reklamację bez rozpoznania. Operator w terminie 14 dni potwierdza pisemnie przyjęcie reklamacji. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Operator w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji udziela na nią pisemnej odpowiedzi, zawierającej: wskazanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie, określenie kwoty, terminu i sposobu wypłaty odszkodowania, pouczenie o możliwości dalszego dochodzenia roszczeń i podpis. W przypadku odmowy uznania reklamacji odpowiedź Operatora zostanie wysłana przesyłką poleconą i zawierać będzie uzasadnienie faktycznie i prawne decyzji”* (dowód: karta nr 44).

We wskazanym piśmie przedsiębiorca zaznaczył, że regulacja ta jest wykorzystywana przy zawieraniu nowych umów od dnia 26. 09. 2007r. Analiza umowy zawartej z konsumentem w tym terminie (dowód: karty nr 41 – 42) wykazała, że w „Regulaminie” faktycznie zamieszczono unormowanie o ww. treści, wskazując jednak, że telefoniczne składanie reklamacji jest możliwe w godzinach od 8 do 17 (dowód: karta nr 42). W piśmie z 28. 09. 2007r. przedsiębiorca złożył też zobowiązanie do zmiany w niniejszym zakresie umów zawartych z konsumentami przed 26. 09. 2007r. w terminie dwóch miesięcy.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Do umów o świadczenie usług teleinformatycznych w zakresie dostępu do internetu stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), ustawy Prawo telekomunikacyjne i rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291, zwanego dalej także rozporządzeniem w sprawie składania reklamacji). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi, a jednocześnie powinny zawierać wszystkie elementy wymagane ustawą, tj. muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani z mocy prawa. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami wskazanych aktów prawnych kwalifikowane jako bezprawne, jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

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

Zachowanie należy ocenić jako bezprawne, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z ustawą lub nie wykonuje obowiązków, które na nim ciążyą. Przykład takiego zachowania może stanowić niedopełnianie obowiązków informacyjnych spoczywających na przedsiębiorcy z mocy ustaw szczególnych. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy ogółu konsumentów, interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona, co przesądziło o tym, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do prowadzenia działań w niniejszej sprawie i wydania tej decyzji. Badane praktyki przedsiębiorcy, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nimi umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się jego kontrahentami. Zachowania przedsiębiorcy oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług z zakresu dostępu do internetu, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. braku należytej informacji. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I 1 – 3 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. We wszystkich przypadkach rozważane zachowania przedsiębiorcy dotyczyły zbiorowych interesów konsumentów.

1. Pierwszy z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczył niedopełniania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie obejmującym nazwę przedsiębiorcy. Obowiązek podawania w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych nazwy dostawcy tych usług wynika z art. 56 ust. 3 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego. Zważyć trzeba, że nazwę, o której mowa w przywołanym przepisie należy utożsamiać z firmą, której regulacja prawna jest zawarta w art. 43² i n.

ustawy Kodeks cywilny. Stosownie do obowiązujących w tym zakresie przepisów kodeksowych przedsiębiorca działa pod firmą, która powinna się odróżniać od firm innych przedsiębiorców i nie może wprowadzać w błąd, w szczególności co do osoby przedsiębiorcy. Firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko, które dodatkowo mogą być uzupełniane np. o pseudonim, określenia wskazujące na przedmiot działalności lub miejsce jej prowadzenia. Z powyższego wynika, że przedsiębiorca będący osobą fizyczną musi podawać swoje imię i nazwisko, a jeśli posługuje się dodatkowymi oznaczeniami, także i te oznaczenia. W rozważanym przypadku przedsiębiorca ograniczył się jedynie do podawania w umowach dodatkowego oznaczenia, pod jakim prowadzi działalność gospodarczą, lecz nie wskazywał imienia i nazwiska. Praktyka taka może niekorzystnie wpływać na pozycję konsumentów w ten sposób, że nie posiadają oni wiedzy na temat tego, kto faktycznie jest drugą stroną umowy. Pełna identyfikacja kontrahenta jest niezbędna np. w sytuacji, gdy dochodzi do sporu i konsument kieruje sprawę na drogę sądową. W przypadku, gdy nie dysponuje on niezbędnym zakresem informacji, nie będzie on mógł np. prawidłowo sporządzić pozwu. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń, jak i ustaleń w zakresie oddziaływania przedsiębiorcy jego zachowaniem na zbiorowe interesy konsumentów, za uprawdopodobnione uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

Mając na uwadze podjęcie przez przedsiębiorcę działań polegających na uzupełnieniu stosowanego wzoru umowy o jego imię i nazwisko oraz ze względu na złożone przez niego zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanej mu praktyki w odniesieniu do konsumentów, z którymi zawarto umowy przed zmianą wzorca umowy, uzasadnione i celowe jest zastosowanie w niniejszym przypadku możliwości jaką daje art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W tych okolicznościach sprawy zdecydowano o nałożeniu na przedsiębiorcę obowiązku wykonania określonego przez niego zobowiązania, co ma nastąpić w terminie dwóch miesięcy od daty otrzymania przedmiotowej decyzji.

2. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego. Obowiązek zamieszczania informacji na ten temat został sformułowany w art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, natomiast zgodnie z nakazem płynącym z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów informacje przekazywane konsumentom powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

Z poczynionych w toku postępowania ustaleń wynika, że umowy z konsumentami, zawierane z wykorzystaniem „Regulaminu” obejmowały następującą regulację dotyczącą zasad składania reklamacji: „b) *Wszelkie nieprawidłowości w działaniu łącza, Abonent zgłasza w formie pisemnej, telefonicznie 032 3382390 lub mailem awarie@pirx.pl, nie później niż 7 dni od daty zaistnienia nieprawidłowości.*

c) *Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne muszą być zgłaszane pisemnie lub mailem reklamacje@pirx.pl oraz zawierać okres za który Abonent domaga się odliczenia, numer umowy oraz opis nieprawidłowości.*

d) *W przypadku uwzględnienia reklamacji Operator poinformuje o tym fakcie Abonenta drogą elektroniczną. Reklamacje uwzględnione, będą rozliczane w najbliższej fakturze abonamentowej”* (dowód: karty nr 9, 11 – 13). Nałożenie na przedsiębiorców obowiązku podawania w umowach pełnych i nie wprowadzających w błąd informacji o trybie reklamacyjnym służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw przedsiębiorcy. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa

telekomunikacyjnego przedsiębiorca pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy.

Wyżej przytoczona regulacja stosowana przez przedsiębiorcę narusza obowiązujące przepisy prawa. Wskazano w niej jedynie, że nieprawidłowości powinny być zgłaszane w terminie 7 dni od ich wystąpienia. W podpunkcie dotyczącym reklamacji nie określono natomiast żadnego terminu. W związku z tym, że badane unormowania znajdują się w części ogólnie zatytułowanej „Reklamacje” możliwa jest również interpretacja, zgodnie z którą ww. siedmiodniowy termin jest terminem do wniesienia reklamacji. W dalszej części przedsiębiorca wskazał, że o fakcie uwzględnienia reklamacji konsument zostanie powiadomiony drogą elektroniczną, co jest sprzeczne z unormowaniem wynikającym z § 7 ust. 1 rozporządzenia w sprawie składania reklamacji, który przewiduje formę pisemną. Przedsiębiorca nie określał też jakie elementy reklamacja powinna zawierać.

W tym miejscu należy zastrzec, że stosowana przez przedsiębiorcę regulacja, aby czyniła zadość obowiązkowi płynącemu z art. 56 ust. 3 pkt. 7 Prawa telekomunikacyjnego, musi być zgodna z unormowaniami wynikającymi z rozporządzenia w sprawie składania reklamacji. Rozporządzenie to określa w § 2 elementy, jakie powinna zawierać reklamacja. W § 5 ww. rozporządzenia wskazano, że reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W § 6 niniejszego rozporządzenia określono, że reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Następnie określono, że odpowiedź przedsiębiorcy powinna mieć formę pisemną i powinna zostać udzielona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

Jak wykazano powyżej w niniejszym przypadku zachowanie przedsiębiorcy ma wpływ na zbiorowe interesy konsumentów. Z uwagi na to, że jego zachowanie nie odpowiadało wymogom wyżej powołanych przepisów prawa za uprawdopodobnioną należało uznać okoliczność spełnienia wszystkich przesłanek wymienionych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w konsekwencji czego za uprawdopodobnione należało również uznać stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca, w piśmie z dnia 29. 08. 2007r. (dowód: karta nr 16), oświadczył, że zmodyfikował w rozważanym zakresie stosowany przez niego wzorzec. W punkcie 3. „Regulaminu” zamieszczono regulację o następującej treści: „a) Abonent ma prawo do zgłoszenia Operatorowi reklamacji w formie pisemnej lub mailowej [reklamacje@pirx.pl] w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jak również nieprawidłowego rozliczenia usługi. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 30 dni od zdarzenia stanowiącego przyczynę reklamacji i winny być rozpoznane przez Operatora w terminie 1 miesiąca od jej wniesienia. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana w formie pisemnej lub mailowej. Reklamacje uwzględnione, będą rozliczane w najbliższej fakturze abonamentowej” (dowód: karta nr 30). Przedsiębiorca oświadczył, że regulacja ta obowiązuje od dnia 28. 08. 2007r. (dowód: karta nr 16). Fakt jej wprowadzenia w życie udokumentowano przekazując umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 21, 24 i 27). Także jednak i ten zapis nie odpowiadał wymogom określonym w art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego w związku z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów. W przywołanej regulacji określono termin wnoszenia reklamacji niezgodny z § 6 ust. 1 rozporządzenia w sprawie składania reklamacji, który przewiduje, że

może to nastąpić w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zaistniała nieprawidłowość. Niezgodnie z § 7 ust. 1 ww. rozporządzenia przewidziano też, że odpowiedź na reklamację może przybrać alternatywnie formę pisemną lub elektroniczną, choć tej ostatniej przepisy nie dopuszczają. Nadal nie wskazywano, elementów, jakie reklamacja powinna zawierać, aby była kompletna. W tych okolicznościach przedsiębiorca dokonał kolejnej modyfikacji. Następną zmianą w rozważanym zakresie została dokonana dnia 26. 09. 2007r., kiedy to do „Regulaminu” wprowadzono następujące unormowanie: *„Abonent ma prawo do zgłoszenia do Operatora reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej [w godzinach do 10 do 15 w dni robocze] lub mailowej [reklamacje@pirx.pl] w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jak również nieprawidłowego rozliczenia usługi. Reklamacja winna zawierać dane Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, wysokość żądanej kwoty odszkodowania lub innej należności, numer konta bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, podpis reklamującego. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia powyższych warunków, Operator wzywa reklamującego do ich uzupełnienia, zakreślając termin 7 dni. Po bezskutecznym upływie terminu Operator pozostawia reklamację bez rozpoznania. Operator w terminie 14 dni potwierdza pisemnie przyjęcie reklamacji. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Operator w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji udziela na nią pisemnej odpowiedzi, zawierającej: wskazanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie, określenie kwoty, terminu i sposobu wypłaty odszkodowania, pouczenie o możliwości dalszego dochodzenia roszczeń i podpis. W przypadku odmowy uznania reklamacji odpowiedź Operatora zostanie wysłana przesyłką poleconą i zawierać będzie uzasadnienie faktycznie i prawne decyzji”* (dowód: karta nr 44).

Niniejsza regulacja, która jest zgodna z unormowaniami wynikającymi z ww. rozporządzenia w sprawie składania reklamacji, jest stosowana w nowo zawieranych umowach od dnia 26. 09. 2007r. (dowód: karta nr 42). Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do uzupełnienia umów wcześniej zawartych o przedstawioną regulację, co dało podstawę do skorzystania w niniejszym przypadku z możliwości przewidzianej w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3. Kolejny z zarzutów postawionych przedsiębiorcy w ramach niniejszego postępowania dotyczył naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach zawierających umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumenty nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Badane umowy zawierane przez przedsiębiorcę, jak i regulamin nie zawierały żadnych wskazówek w niniejszym zakresie. W związku z tym za uprawdopodobnione należało uznać to, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania bezprawnej praktyki. Jak zaznaczono na wstępie uzasadnienia punkt I niniejszej decyzji, praktyki stosowane przez przedsiębiorcę rozważane w ramach niniejszego postępowania godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Wobec powyższego za uprawdopodobnione trzeba było

uznać też to, że w rozważanym przypadku przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego, a poprzez to art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku przedmiotowego postępowania, w piśmie z dnia 29. 08. 2007r. przedsiębiorca poinformował o dokonanych zmianach. W stosowanym przez niego wzorze umowy w punkcie 13. zamieszczono następującą regulację: „*W przypadku powstania sporu na tle stosowania niniejszej umowy, strony dopuszczają możliwość rozwiązania go w drodze mediacji, lub poddania pod rozstrzygnięcie sądowni polubownemu. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń przed właściwym rzeczowo i miejscowo sądem powszechnym*”. Okoliczność wprowadzenia w życie niniejszej regulacji udokumentowano przesyłając umowy faktycznie zawarte z konsumentami, w których widnieje regulacja tożsama z powyższą (dowód: karty nr 20, 23 i 26).

Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do zmiany w niniejszym zakresie umów zawartych z wykorzystaniem wzoru umowy w pierwotnym brzmieniu w ten sposób, że uzupełni je o przytoczone powyżej informacje. W tych okolicznościach sprawy za uzasadnione uznano nałożenie na przedsiębiorcę określonego przez niego zobowiązania do dokonania zmian. Stąd orzeczono, jak w punkcie I 3 sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji wydawanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązania. W swoich pismach z dnia 29. 08. 2007r. oraz z dnia 28. 09. 2007r. przedsiębiorca zobowiązał się do wprowadzenia zadeklarowanych przez niego zmian w terminie dwóch miesięcy. W pismach tych nie oznaczono początku biegu zastrzeżonych dwumiesięcznych terminów. Mając jednak na względzie to, że przedsiębiorca dobrowolnie zadeklarował modyfikację obowiązujących umów w takim terminie zdecydowano o nałożeniu na niego obowiązku wykonania podjętego zobowiązania w terminie dwóch miesięcy liczonym od dnia doręczenia mu niniejszej decyzji. Termin ten będzie bowiem liczony od chwili, gdy strona będzie miała możliwość zapoznania się z treścią przedmiotowej decyzji, a tym samym z treścią nałożonego na nią zobowiązania, a jednocześnie bez względu na to, którego dnia faktycznie zostanie ona doręczona, przedsiębiorcy będzie przysługiwał taki sam termin wykonania decyzji. Mając na względzie powyższe okoliczności orzeczono, jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

II. Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w przypadku, gdy wydaje się decyzję na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Kierując się powyższą regulacją nakazuje się przedsiębiorcy złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania w terminie 3 miesięcy od daty jej doręczenia. Aby uczynić zadość niniejszemu obowiązkowi należy przedłożyć informację na temat tego, ile umów z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu należało zmienić wykonując nakaz określony w punkcie I niniejszej decyzji. W celu realizacji niniejszego obowiązku należy też wskazać, do ilu konsumentów, których umowy wymagają zmiany w niniejszym trybie przesłano dokumenty obejmujące zmodyfikowane regulacje. Szczegółowo należy opisać, czy konsumenci otrzymali do akceptacji całe zmodyfikowane wzorce, czy dokumenty obejmujące wyłącznie zmieniane fragmenty. Aby udokumentować powyższe należy przesłać przykładowe pismo kierowane do konsumenta w związku z dokonywanymi zmianami oraz wszystkie dokumenty, jakie zostały mu przekazane. Prezes Urzędu oczekuje również w terminie trzech miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji na poinformowanie, do ilu konsumentów w wyznaczonym terminie przesłano informacje o dokonywanych zmianach wraz z niezbędnymi dokumentami. Zaznaczyć należy, że konkretny

termin podpisania zmienionych wzorców przez konsumentów zależy zasadniczo od ich woli. Mając na uwadze to, że zmiana regulacji poszczególnych umów musi przebiegać zgodnie z przepisami art. 384¹ Kodeksu cywilnego oraz art. 59 Prawa telekomunikacyjnego Prezes Urzędu oczekuje na informacje dotyczące stopnia realizacji zobowiązania przez przedsiębiorcę, co ma polegać na przesłaniu konsumentom stosownych informacji i dokumentów.

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 daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral