

DELEGATURA UOKIK W KATOWICACH

Katowice, dnia 2008-12-31

RKT-61-53/07/HS

DECYZJA Nr RKT - 111/2008

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Ewie S. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Zakład Wielobranżowy „CATV Zarządca” Ewa S. w Krapkowicach, Osiedle XXX-lecia 9, - **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na pobieraniu opłat w wysokości 500 zł z tytułu rezygnacji przez konsumentów z umów zawartych na czas określony przed upływem czasu, na jaki zostały zawarte, które to umowy są związane z przyznaniem konsumentowi ulgi w znacznie mniejszej wysokości, co pozostaje w sprzeczności z przepisami art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) i co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Ewie S. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Zakład Wielobranżowy „CATV Zarządca” Ewa S. w Krapkowicach, Osiedle XXX-lecia 9 - **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1/ stosowaniu w regulaminie do umowy abonenckiej postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „*Krótkotrwałe przerwy w możliwości odbioru programów przez Abonenta, nie trwające dłużej niż 12 godzin, nie stanowią naruszenia warunków umowy. Jeżeli przerwy w odbiorze przez Abonenta programów lub pogorszenie jakości sygnału są spowodowane przyczynami obciążającymi Zakład, trwają nieprzerwanie dłużej niż 12 godzin oraz zostaną zgłoszone przez Abonenta – wówczas abonament za miesiąc, w którym nastąpiły te zdarzenia zostanie obniżony o 1/30 wysokości, za każdy dzień przerwy lub pogorszenia sygnału*”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 01.06.2008r.

III. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Ewę S. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Zakład Wielobranżowy „CATV Zarządca” Ewa S. w Krapkowicach, Osiedle XXX-lecia 9 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji o wysokości kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz w regulaminie świadczenia usług – na temat zasady wypłaty kar umownych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 i art. 60 pkt 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co może być niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji, że powiadamia abonenta o każdej zmianie w regulaminie świadczenia usług z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 59 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co może być niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 61 ust. 5 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co może być niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Ewę S. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Zakład Wielobranżowy „CATV Zarządca” Ewa S. w Krapkowicach, Osiedle XXX-lecia 9, **karę pieniężną w wysokości 1000 PLN** (słownie: jednego tysiąca złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Ewę S. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Zakład

Wielobranżowy „CATV Zarządca” Ewa S. w Krapkowicach, Osiedle XXX-lecia 9, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się ww. przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **kosztów postępowania w kwocie 65 PLN** (słownie: sześćdziesięciu pięciu złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Organem Antymonopolowym) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-405-53/07/HS) w sprawie działalności Zakładu Wielobranżowego „CATV Zarządca” Ewa S. (zwanego w niniejszej decyzji 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 (dowód: karty nr 1-2) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie.

Przedsiębiorca uznał zarzuty, zobowiązał się do dokonania zmian w regulaminie świadczenia usług oraz rozesłania go konsumentom (dowód: karta nr 5). Następnie poinformował Prezesa Urzędu, że od dnia 01.06.2008r. stosuje zmieniony regulamin i cennik (dowód: karta nr 39), który rozesłał abonentom wraz z ulotką (dowód: karta nr 46). Przedsiębiorcę zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 50-51).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Ewa S., stosownie do zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, ma status przedsiębiorcy (dowód: karty nr 19-20), pod numerem 1.247 wpisana jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (dowód: karta nr 16), i prowadzi działalność na rynku lokalnym (dowód: karta nr 15).

Przedsiębiorca stosuje następujące wzorce umów określające prawa i obowiązki stron umowy:

1/ umowa (dowód: karta nr 21),

2/ do dnia 31.05.2008r. regulamin do umowy abonenckiej na usługi telewizji kablowej realizowane przez Zakład Wielobranżowy „CATV Zarządca” w Krapkowicach wraz z wykazem programów telewizyjnych i radiowych i cennikiem (dowód: karty nr 22-24),

3/ od 01.06.2008r. zmieniony regulamin do umowy abonenckiej wraz z wykazem programów telewizyjnych oraz cennikiem (dowód: karty nr 43-45).

Okoliczność stosowania powyższych wzorców umów udokumentowano przedstawiając umowy faktycznie zawarte z konsumentami z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 6-11 i 27-29).

Przedsiębiorca zawiera z konsumentami umowy na czas określony. W umowach tych brak określenia ulgi przyznanej abonentom (dowód: karty nr 10-11 i 27-28). W przypadku zawierania z konsumentami umów na czas określony, wysokość ulg przyznanych abonentom określona jest w cenniku (dowód: karty nr 11 i 24). W pkt. 4 § 1. regulaminu obowiązującego do 31.05.2008r. zawarte było unormowane: „Rozwiązanie umowy przed określonym w niej terminem skutkuje prawem Zakładu do uzyskania należności od Abonenta w tym z jednorazową opłatą umowną w wysokości 500 zł”. Faktyczna ulga określona w cenniku dotyczyła opłat za wykonanie wewnętrznej mieszkaniowej instalacji kablowej w zależności od ilości wykonanych gniazd i lokalizacji i wynosiła od 19,01 zł do 72,28 zł (dowód: karty nr 22-24). Obowiązujący od dnia 01.06.2008r. zmieniony regulamin w pkt. 4 § 1 zawiera zapis: ”Rozwiązanie umowy przed określonym w niej terminem, skutkuje prawem Zakładu do uzyskania należności od Abonenta w tym jednorazową karą umowną w wysokości 500 zł

(pięćset zł), płatną na wskazane przez Zakład konto bankowe lub w siedzibie Zakładu”. Faktyczna ulga określona w zmienionym cenniku wynosi ok. 60 zł (dowód: karty nr 43-45).

Według pkt. 5 § 3 regulaminu do umowy abonenckiej obowiązującego do dnia 31.05.2008r. „*Krótkotrwałe przerwy w możliwości odbioru programów przez Abonenta, nie trwające dłużej niż 12 godzin, nie stanowią naruszenia warunków umowy. Jeżeli przerwy w odbiorze przez Abonenta programów lub pogorszenie jakości sygnału są spowodowane przyczynami obciążającymi Zakład, trwają nieprzerwanie dłużej niż 12 godzin oraz zostaną zgłoszone przez Abonenta – wówczas abonament za miesiąc, w którym nastąpiły te zdarzenia zostanie obniżony o 1/30 wysokości, za każdy dzień przerwy lub pogorszenia sygnału”.*

Stosowanie tego zapisu potwierdzają umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 27-29). Przedsiębiorca dokonał zmian w regulaminie, gdzie nie umieścił powyższego zapisu (dowód: karty nr 43-45). Konsumentom rozesłano zmieniony regulamin obowiązujący od dnia 01.06.2008r. (dowód: karty nr 39 i 46).

W umowach zawartych z konsumentami przed dniem 01.06.2008r nie ma informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego (dowód: karty nr 22-24 i 27-27). Po zmianie regulaminu informacja ta znajduje się w pkt. 9 § 6 (dowód: karty nr 43-45).

W umowach zawartych z konsumentami brak informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej (dowód: karty nr 6-11 i 27-29). Regulamin stosowany do dnia 31.05.2008r. w pkt. 5. § 3 określał wysokość kary umownej na 1/30 abonamentu za każdy dzień przerwy lub pogorszenia sygnału (dowód: karty nr 22-24). Stosowany od dnia 01.06.2008r. zmieniony regulamin w pkt. 5 § 3 zawiera informację, że rekompensatę za nienależyte wykonania usługi telekomunikacyjnej wypłacana jest na koniec miesiąca rozliczeniowego na wskazane przez Abonenta konto lub w siedzibie Zakładu, a jej wysokość określa cennik. Zmieniony cennik określa, że rekompensata dla Abonenta za nienależyte wykonanie usługi, wynosi dwukrotność aktualnie wykorzystanego abonamentu (dowód: karty nr 43-45).

W umowach zawartych z konsumentami brak informacji, że przedsiębiorca powiadamia abonentów o każdej zmianie w regulaminie, a także o tym, że w razie podwyższenia cen powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego oraz o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian (dowód: karty nr 22-24 i 27-29).

Przedsiębiorca powiadomił Organ Antymonopolowy, że z dniem 01.06.2008r. wprowadził w życie zmieniony regulamin i cennik (dowód: karty 39). Zmieniony regulamin nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej, a w pkt. 9. § 6 zawiera informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Zapisy pkt. 5 § 3 zmienionego regulaminu oraz cennika określają wysokość kar umownych i zasady ich wypłacania. Tryb zmiany regulaminu określa pkt. 4 § 6, a tryb zmiany cen określa pkt. 2 § 8 (dowód: karty nr 43-45). Zmieniony regulamin i cennik rozesłano abonentom wraz z ulotką (dowód: karta nr 46).

Przedsiębiorca przesłał dokumenty na potwierdzenie osiągniętego w roku 2007 przychodu (dowód: karty nr 47-48)).

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

Do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), jak i zapisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm., zwanej dalej także Kc). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi oraz tożsamyh z klauzulami uznanymi na mocy prawomocnych wyroków za niedozwolone przez właściwy sąd, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także

SOKiK) i wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), a także muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane są jako bezprawne i jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2 Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: pkt. 1/ stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kc; pkt 2/ naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

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

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

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

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyki opisanej w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badana praktyka Przedsiębiorcy, którą opisano szczegółowo poniżej, godzi w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez Przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nią umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami Przedsiębiorcy, przeciwko której jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jej zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania Przedsiębiorcy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonej przeciwko nim praktyki. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Wobec tego należało uznać, że Organ Antymonopolowy posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

I.

Przedsiębiorcy postawiono zarzut **pobierania opłat w wysokości 500 zł z tytułu rezygnacji przez konsumentów z umów zawartych na czas określony przed upływem czasu na jaki zostały zawarte, które to umowy są związane z przyznaniem konsumentowi ulgi w znacznie mniejszej wysokości, co pozostaje w sprzeczności z przepisami art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.**

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

Celem tego przepisu jest w istocie ochrona konsumentów, gdyż określa on dopuszczalny zakres roszczeń dostawcy w przypadku rozwiązania umowy przewidującej ulgę w opłatach. W przedmiotowej sprawie brak w umowach określenia przyznanej abonentom ulgi (dowód: karty nr 6-11 i 27-29). Jak opisano w ustaleniach, rozwiązanie przed terminem umów zawartych na czas określony, związanych z przyznaniem ulgi, skutkuje obciążeniem konsumentów karą umowną w wysokości 500 zł. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być związana, lecz nie musi, z przyznaniem konsumentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6. W przypadku przyznania ulgi, dostawca powinien określić wysokość i rodzaj ww. ulgi w umowie. Brak określenia przez dostawcę w umowie ww. elementów dotyczących ulgi powoduje, iż dostawca nie może skutecznie występować wobec abonentów z roszczeniem o którym mowa w art. 57 ust. 6. Porównanie określonej w takich sytuacjach wysokości kary umownej do wysokości ulgi przyznawanej abonentom wskazuje, że działanie Przedsiębiorcy jest niezgodne z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego i w konsekwencji jest bezprawne.

Bezprawne działanie Przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuścił się on działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania Przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Zachowanie Przedsiębiorcy jest bezprawne i wypełnia przesłanki z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ze względu na bezprawność dokonywanej przez niego czynności godzi w interesy konsumentów. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że Przedsiębiorca narusza zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stosuje praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

II.

1. Przedsiębiorcy postawiono zarzut stosowania w umowach o abonament TVK zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „*Krótkotrwałe przerwy w możliwości odbioru programów przez Abonenta, nie trwające dłużej niż 12 godzin, nie stanowią naruszenia warunków umowy. Jeżeli przerwy w odbiorze przez Abonenta programów lub pogorszenie jakości sygnału są spowodowane przyczynami obciążającymi Zakład, trwają nieprzerwanie dłużej niż 12 godzin oraz zostaną zgłoszone przez Abonenta – wówczas abonament za miesiąc, w którym nastąpiły te zdarzenia zostanie obniżony o 1/30 wysokości, za każdy dzień przerwy lub pogorszenia sygnału*”.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 502 (wyrok SOKiK z dnia 22 czerwca 2005r. sygn. akt XVII Amc 52/04) od dnia 25 sierpnia

2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Za okres braku sygnału wynikającego z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień.*”

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1210 (wyrok SOKiK z dnia 9 listopada 2005r. sygn. akt XVII Amc 74/04) od dnia 22 sierpnia 2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w okresie rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje.*”

Zakres zapisu pkt 5 § 3 regulaminu obowiązującego do dnia 31.05.2008r. mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 502 i nr 1210. W kwestionowanej klauzuli Przedsiębiorca nie określił czy przerwy w możliwości odbioru programów jest to 12 godzin dziennie, miesięcznie, w kwartale. Zapisem takim zwalnia się z odpowiedzialności za codzienne przerwy w świadczeniu usługi trwające do 12 godzin. Zakazane jest obciążanie konsumenta należnościami, w sytuacji gdy przedsiębiorca z własnej winy nie spełnia świadczenia wzajemnego. Taka zasada postępowania jest niekorzystna dla konsumenta.

Pod numerem 1169 zamieszczono postanowienie uznane za zakazane na mocy wyroku SOKiK z dnia 12 marca 2007r. (sygn. akt XVII Amc 1/07): „*Za moment, od którego liczona jest przerwa w braku sygnału przyjmuje się datę pisemnego zgłoszenia*”. W klauzuli wpisanej pod numerem 1169 analogicznie, jak ma to miejsce w przypadku klauzuli rozważanej w ramach niniejszego postępowania, terminem początkowym, od którego liczono bieg nieprawidłowości, jest termin zgłoszenia zastrzeżeń, co do jakości usługi. W tych okolicznościach można uznać, że kwestionowana regulacja mieści się w hipotezie klauzuli z punktu 1169. Należy podkreślić, że kwestionowana klauzula abuzywna wywołuje identyczne skutki, jak powołana powyżej klauzula wpisana do rejestru. Według określonych przez Przedsiębiorcę zasad, wypłacenie 1/30 abonamentu za każdy dzień przerwy lub pogorszenia sygnału uzależnione jest od zgłoszenia tego faktu przez abonenta. Według tej zasady zgłoszenie awarii przez abonenta traktowane jest jako warunek powstania odpowiedzialności Przedsiębiorcy. Taka zasada postępowania jest niekorzystna dla konsumentów. Także powoduje ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy, bo zgłoszenie o awarii, jako warunek powstania tej odpowiedzialności będzie z pewnością późniejsze niż moment jej faktycznego zaistnienia.

Należy także podkreślić, że zgodnie z § 6 ust. 1 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) - reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia 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. Jednocześnie nie istnieje prawny obowiązek zgłaszania nieprawidłowości w trybie innym niż reklamacyjny. Oczywistym jest, że w interesie konsumentów, którzy zawarli umowy, aby móc korzystać z usług telekomunikacyjnych, jest zgłoszenie Przedsiębiorcy stwierdzonych nieprawidłowości. Z terminem dokonania takiego zgłoszenia nie można jednak wiązać żadnych konsekwencji prawnych. Z powyższego wynika, że reklamacja może być wnoszona nawet po ustaniu nieprawidłowości, lecz nie później niż w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym nieprawidłowość ta wystąpiła, a termin jej wniesienia, ani też termin zgłoszenia nie będącego reklamacją nie może być uznawany za termin rozpoczęcia awarii. Powyższe świadczy też o tym, że roszczenia konsumentów względem Przedsiębiorcy mogą dotyczyć zarówno nieprawidłowości zaistniałych po zgłoszeniu, jak i przed ich zasygnalizowaniem. Przyjmując ww. konstrukcję Przedsiębiorca faktycznie wyłączył możliwość dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy

w okresie poprzedzającym zgłoszenie awarii. Jednocześnie w przypadku zaistnienia ww. okoliczności konsumenci muszą opłacać abonament w pełnej wysokości, tzn. spełniać całe świadczenie określone w umowie, pomimo iż Przedsiębiorca nie wykonuje świadczenia.

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

Mając na względzie treść porównywanych klauzul oraz fakt naruszenia zbiorowych interesów konsumentów uzasadnione jest twierdzenie, że w rozważanym przypadku Przedsiębiorca dopuścił się stosowania bezprawnej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu klauzuli wpisanej do rejestru. Zgodnie ze złożonym przez Przedsiębiorcę oświadczeniem (dowód: karta nr 39), zakwestionowany zapis został wyeliminowany z obrotu prawnego z konsumentami.

Przedsiębiorca, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznał zarzuty i dokonał zmiany zapisów w regulaminie (dowód: karty nr 5 i 43-45). Następnie Przedsiębiorca powiadomił Organ Antymonopolowy, że z dniem 01.06.2008r. wprowadził w życie zmieniony regulamin (dowód: karta nr 39), który rozesłał konsumentom (dowód: karta nr 46). Na skutek opisanych działań dnia 01.06.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II.1 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

2. Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcy zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne. W przedmiotowej sprawie umowy faktycznie zawarte z konsumentami nie zawierają informacji z tego zakresu (dowód: karty nr 6-11 i 27-29), przez co działanie Przedsiębiorcy jest bezprawne. Po zmianie regulaminu świadczenia usług obowiązującym od dnia 01.06.2008r. informacja z tego zakresu umieszczona jest w pkt. 9 § 6 (dowód: karty nr 43-45). Przedsiębiorca rozesłał zmieniony regulamin i informacja o powyższym uprawnieniu abonenta dotarła do konsumentów. W konsekwencji pomimo bezprawności działanie Przedsiębiorcy nie godzi w interesy konsumentów. Należy podkreślić, że zakres przedmiotowych informacji ma istotne i ważne znaczenie dla konsumenta. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumentom 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. Przez takie działanie Przedsiębiorca realizował zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie Przedsiębiorcy godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. W związku z tym należało stwierdzić, że Przedsiębiorca działał niezgodnie art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przedsiębiorca, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznał zarzuty i dokonał zmiany zapisów w regulaminie (dowód: karty nr 5 i 43-45). Następnie Przedsiębiorca powiadomił Organ Antymonopolowy, że z dniem 01.06.2008r. wprowadził w życie zmieniony regulamin (dowód: karta nr 39), który rozesłał konsumentom (dowód: karta nr 46). Na skutek opisanych działań dnia 01.06.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II.2 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

III.

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

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

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

1. Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji o wysokości kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz w regulaminie świadczenia usług – na temat zasady wypłaty kar umownych.

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

Stosownie do zapisu art. 60 pkt 3 ww. ustawy *regulamin świadczenia usług dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinien określać w szczególności: zasady wypłaty kar umownych.*

Informację o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, Przedsiębiorca zobowiązany jest zamieścić w umowie. W sprawie bezspornym jest, że w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami nie ma przedmiotowej informacji, przez co nie wykonano określonego w ustawie obowiązku i w konsekwencji działanie Przedsiębiorcy jest bezprawne (dowód: karty nr 6-11 i 27-29). Tak więc spełniona jest pierwsza określona powyżej przesłanka. Informację o zasadach wypłaty kar umownych Przedsiębiorca obowiązany jest umieścić w regulaminie świadczenia usług. Oceniając stosowane przed dokonaniem zmian przez Przedsiębiorcę wzorce umów, Prezes Urzędu zwrócił uwagę na unormowania zawarte w pkt. 5 § 3 regulaminu świadczenia usług. Ocena tego zapisu przez pryzmat klauzul abuzywnych zawarta jest w punkcie II.1 uzasadnienia niniejszej decyzji.

Faktem jest, że regulamin stosowany do dnia 31.05.2008r. w pkt. 5. § 3 określał wysokość kary umownej na 1/30 abonamentu za każdy dzień przerwy lub pogorszenia sygnału (dowód: karty nr 22-24). Stosowany od dnia 01.06.2008r. zmieniony regulamin w pkt. 5 § 3 zawiera informację, że rekompensatę za nienależyte wykonania usługi telekomunikacyjnej wypłacana jest na koniec miesiąca rozliczeniowego na wskazane przez Abonenta konto lub w siedzibie Zakładu, a jej wysokość określa cennik. Zmieniony cennik określa, że rekompensata dla Abonenta za nienależyte wykonanie usługi, wynosi dwukrotność aktualnie wykorzystanego abonamentu (dowód: karty nr 43-45).

Po dokonaniu zmiany regulaminu obowiązującego od 01.06.2008r. w pkt. 5 § 3 określił zasady wypłaty kary umownej, a jej wysokość określił w cenniku usług. Zmieniony regulamin i cennik dostarczone były konsumentom, więc informacje o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz o zasadach ich wypłacania dotarły do konsumentów. Działanie Przedsiębiorcy polegające na umieszczeniu w regulaminie i cenniku informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy oraz o zasadach ich wypłacania - nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, ponieważ przedmiotowa informacja dociera do abonentów. Nie jest spełniona druga przesłanka konieczna do wykazania naruszenia art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W związku z powyższym nie są spełnione łącznie obie przesłanki określone w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu

oceniane w niniejszej decyzji działanie Przedsiębiorcy nie narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

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

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

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

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

3. Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

Stosownie do zapisu art. 61 ust. 5 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego *W razie podwyższenia ceny usług telekomunikacyjnych dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, do powiadomienia o tym abonentów na piśmie.*

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

Z powyższego przepisu wynika, że treść umowy nie musi obejmować wskazanych w postanowieniu o wszczęciu postępowania *informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.*

Powołana regulacja Prawa telekomunikacyjnego nie nakłada na Przedsiębiorcę obowiązku umieszczenia przedmiotowej informacji w umowie. Stąd też brak przedmiotowych informacji w umowach zawieranych przez przedsiębiorcę nie może zostać oceniony jako działanie bezprawne.

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

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

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy Kodeks postępowania administracyjnego. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego, niż przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 Kpa. W konsekwencji, w zakresie zarzutu określonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji postępowanie staje się bezprzedmiotowe, brak jest podstaw prawnych i faktycznych do merytorycznego rozpoznania sprawy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

IV.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy

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

W pkt. I i II niniejszej decyzji stwierdzono przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami informacji określonych w art. 57 ust. 6 i art. 56 ust 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Na ocenę działania Przedsiębiorcy ma wpływ okoliczność, że uznając zarzuty Prezesa Urzędu niezwłocznie podjęto stosowne działania w celu zmiany zapisów regulaminu i cennika oraz powiadomienia o tym konsumentów. Należy zwrócić uwagę, że Przedsiębiorca po raz pierwszy dopuścił się naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W toku postępowania czynnie współdziałał z Prezesem Urzędu, składając wszystkie niezbędne dokumenty i wyjaśnienia. Okoliczności te należy poczytać, jako łagodzące.

Przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2007r. ustalono na podstawie złożonych dokumentów [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. a Załącznika Nr 1). Stosownie do zapisu art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, maksymalna kara może stanowić 10 % przychodu. Przy ustalaniu wysokości kary Organ Antymonopolowy przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokością przychodów osiągniętych przez Przedsiębiorcę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007r. [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. b Załącznika Nr 1).

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe Przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak, aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla Przedsiębiorcy na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 1.000 zł (słownie: jednego tysiąca złotych), co stanowi [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 2. a Załącznika Nr 1) osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2007r. przychodu, oraz [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 2. b Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Organu Antymonopolowego 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 IV sentencji tej decyzji.

V.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku w pkt. I i II sentencji decyzji stwierdzono naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Organ Antymonopolowy ze stroną. W związku z powyższym postanowiono Przedsiębiorcę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 65 zł (słownie: sześćdziesięciu pięciu złotych).

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

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

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

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

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Fragsztajn