

# **DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 2008-10-24

RKT – 61-08/08/HS

## **DECYZJA Nr RKT – 70/2008**

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. Dz. U. z 2007r. 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 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca” z siedzibą w Częstochowie przy ul. Okólnej 113 a - **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1. stosowaniu w „Regulaminie świadczenia usług w sieci telewizji kablowej CSM >Nasza Praca<” postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), których treść jest następująca: „*Operator nie odpowiada za jakiegokolwiek zmiany w emisji programów spowodowane działaniami nadawcy*”, a także „*Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w działaniu sieci telewizji kablowej (...) z przyczyn leżących poza siecią (...)*”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. stosowaniu w „Regulaminie świadczenia usług w sieci telewizji kablowej CSM >Nasza Praca<” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „*Zmiany oferty programowej Operatora nie wymagają podpisania nowej Umowy o konserwację z Abonentem*”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. stosowaniu w „Umowie o przyłączenie do sieci telewizji kablowej i konserwację” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „*W przypadku wystąpienia przerw lub zakłóceń w świadczeniu usługi powstałych z winy Operatora, trwających przez okres dłuższy jednorazowo niż trzy dni robocze, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty abonamentowej o kwotę równą*

- 1/30 wysokości opłaty abonamentowej za każdy dzień wystąpienia przerw lub zakłóceń”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*
4. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o zakresie obsługi serwisowej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 3 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,
  5. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 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,
  6. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o czasie trwania umowy oraz warunkach przedłużenia i rozwiązania umowy, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 5 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 **i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca” z siedzibą w Częstochowie przy ul. Okólnej 113 a - **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegającą na:**

1. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nie określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług, podawanym do publicznej wiadomości i dostarczanym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde żądanie, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 59 ust. 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. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nie podania do publicznej wiadomości cennika oraz nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także na każde jego żądanie, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 61 ust. 4 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. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o trybie 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,

4. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
5. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 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 **i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 18.02.2008r.**

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Częstochowską Spółdzielnię Mieszkaniową „Nasza Praca” z siedzibą w Częstochowie przy ul. Okólnej 113 a, karę pieniężną w wysokości 5.000 zł (słownie: pięciu tysięcy 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.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Częstochowską Spółdzielnię Mieszkaniową „Nasza Praca” z siedzibą w Częstochowie przy ul. Okólnej 113 a, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 50 zł (słownie: pięćdziesięciu złotych).

### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-59/07/HS) w sprawie działalności Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca” z siedzibą w Częstochowie (zwanej dalej także Spółdzielnią lub przedsiębiorcą). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego powzięto podejrzenie, że Spółdzielnia może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wobec czego Postanowieniem nr 1 z dnia 02. 01. 2008r. (dowód: karty nr 1 - 2) wszczęto niniejsze postępowanie, które następnie rozszerzono Postanowieniem nr 3 z dnia 18. 03. 2008r. (dowód: karty nr 91 - 92).

W ramach prowadzonych czynności Spółdzielnia nie uznała postawionych zarzutów określonych w Postanowieniu nr 1 (dowód: karta nr 5) oraz sprzeciwiła się zasadności zarzutów określonych w Postanowieniu nr 3 (dowód: karta nr 95), jednakże dokonała w stosowanych przez nią dokumentach opisanych szczegółowo poniżej zmian. Pismem z dnia 30. 04. 2008r. (dowód: karta nr 122) zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, po czym Spółdzielnia skorzystała z prawa do zapoznania się z aktami sprawy.

## **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Częstochowska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Nasza Praca” jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000213616 (dowód: karty nr 18 - 25) oraz do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1.344 (dowód: karty nr 28 - 29).

Spółdzielnia świadczy usługi telekomunikacyjne z zakresu dostarczania sygnału telewizji kablowej zarówno na rzecz swoich członków, jak i na rzecz podmiotów trzecich wobec Spółdzielni (dowód: karty nr 90 i 95). Przy świadczeniu przedmiotowych usług stosowała ona do 31. 12. 2007r. w obrocie konsumenckim następujące wzorce:

- wzór „Umowy o przyłączenie do sieci telewizji kablowej i konserwację” (dowód: karta nr 30, zwany dalej wzorem umowy),
- „Protokół odbioru technicznego gniazda abonenckiego kablowej sieci telewizyjnej wraz z określeniem oferty programowej” (dowód: karta nr 31),
- „Wniosek o zmianę pakietu telewizji kablowej” (karta nr 32).

Spółdzielnia nie ustaliła regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz cennika usług w rozumieniu art. 61 Prawa telekomunikacyjnego, a o wysokości opłat stanowiła jedynie uchwała 343/2005 Rady Nadzorczej i decyzja Zarządu (dowód: karty nr 33-34).

Analiza przedmiotowych dokumentów wykazała, że umowy zawierane z zastosowaniem wzorca obowiązującego do 31.12.2007r. określały strony umowy, datę podłączenia do sieci, wybrany przez abonenta pakiet programów, opłatę za przyłączenie oraz termin do uiszczenia opłaty konserwacyjno-eksploatacyjnej. Umowy zawierane były na czas nieokreślony i określały sytuacje, gdy Spółdzielnia cyt. „ma prawo do natychmiastowego wyłączenia abonenta”. Umowy zawarte z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca nie obejmowały informacji na temat:

- zakresu obsługi serwisowej,
- cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku,
- warunków rozwiązania umowy,
- trybu postępowania reklamacyjnego,
- możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego,
- wysokości kar umownych należnych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.

W umowach tych nie ma zapisu, że jakiegokolwiek załączniki typu regulamin, cennik stanowią ich integralne części (dowód karty nr 35, 37, 39, 41, 43, 45). W toku niniejszego postępowania ustalono także, że przedsiębiorca nie podawał do publicznej wiadomości cennika oraz nie dostarczał cennika nieodpłatnie abonentom wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jak i nie określił zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług, podawanym do publicznej wiadomości i dostarczanym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług. Okoliczność stosowania ww. wzorców umownych udokumentowano gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 35 - 46). Konsumenti podpisują i otrzymują protokół odbioru technicznego gniazda abonenckiego kablowej sieci telewizyjnej, gdzie określona jest zawartość czterech pakietów programowych (dowód karty nr 36, 38, 40, 42, 44, 46), dzięki czemu konsumenci decydując się na wybór pakietu są poinformowani o tym, jakie programy są w nim zawarte.

Z dniem 01.01.2008r. Spółka wprowadziła do stosowania przy zawieraniu nowych umów telekomunikacyjnych następujące wzorce:

- „Cennik usług telewizji kablowej” (dowód: karta nr 6, zwany dalej cennikiem) oraz

- „Regulamin świadczenia usług w sieci telewizji kablowej CSM >Nasza Praca<” (dowód: karty nr 7-10, zwany dalej także regulaminem),
- wzór „Umowy o przyłączenie do sieci telewizji kablowej i konserwację” (dowód: karty nr 48 i 55, zwany dalej także wzorem umowy).

W załączeniu do pisma z dnia 14. 01. 2008r. (dowód: karta nr 5) Spółdzielnia przesłała umowy faktycznie zawarte z konsumentami z wykorzystaniem nowych wzorców umów, z których najwcześniejsza była datowana na 08. 01. 2008r. (dowód: karty nr 11 - 13).

Pismem z dnia 18.02.2008r. Spółdzielnia poinformowała, że powyższy regulamin i cennik dostarczono abonentom, którzy zawarli umowy z wykorzystaniem wzorców stosowanych przed tą datą (dowód: karta nr 48) oraz, że dokumenty te są dostępne na stronie internetowej, a nowy wzór umowy był stosowany jedynie przy zawieraniu nowych umów (dowód: karty nr 48 i 51-54). Stosowany od 01. 01. 2008r. regulamin oraz cennik zostały więc przesłane wszystkim konsumentom, z którymi zawarto umowy przed tą datą.

Analiza przedmiotowych dokumentów wykazała, że w umowach zawartych z zastosowaniem nowego wzorca umowy brak jest informacji o trybie postępowania reklamacyjnego oraz o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, ale informacje te zawarte są w regulaminie rozesłanym konsumentom korzystającym z usług Spółdzielni, który stanowi integralną część umowy. W nowym wzorcu i w konsekwencji tego w umowach zawartych z jego wykorzystaniem nie określono zakresu obsługi serwisowej. W regulaminie tym zawarto w pkt. 7 pkt 4 zapis o treści: *„Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa wynikająca z awarii i trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje uprawnienia do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty konserwacyjno-eksploatacyjnej”* (dowód karty nr 7-10). Ponadto ustalono, że w regulaminie w nowym brzmieniu, tj. w wersji obowiązującej od 01. 01. 2008r., zawarto następujące postanowienia:

- pkt 5.5: *„Operator nie odpowiada za jakiegokolwiek zmiany w emisji programów spowodowane działaniami nadawcy”*,
- pkt 5.9: *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w działaniu sieci telewizji kablowej (...) z przyczyn leżących poza siecią (...)”*,
- pkt 8.3: *„Zmiany oferty programowej Operatora nie wymagają podpisania nowej Umowy o konserwację z Abonentem”* (karty nr 7-10), a we wzorze umowy w wersji stosowanej od 01. 01. 2008r. zamieszczono następującą regulację:
- § 4 pkt 2: *„W przypadku wystąpienia przerw lub zakłóceń w świadczeniu usługi powstałych z winy Operatora, trwających przez okres dłuższy jednorazowo niż trzy dni robocze, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty abonamentowej o kwotę równą 1/30 wysokości opłaty abonamentowej za każdy dzień wystąpienia przerw lub zakłóceń”* (karty nr 55 i 11-13).

Konsekwencją opisanych powyżej działań było wprowadzenie przez Spółdzielnię do obrotu postanowień wymienionych w punkcie I podpunktach 1 - 3 sentencji tej decyzji. W powyższym zakresie konieczne stało się rozszerzenie niniejszego postępowania administracyjnego o zarzuty stosowania klauzul wpisanych do rejestru, co uczyniono Postanowieniem nr 3 z dnia 18. 03. 2008r. (dowód: karty nr 91-92). Zarząd Spółdzielni ostatecznie uznając zarzuty zawarte w Postanowieniu nr 3 dokonał zmian w regulaminie w zakresie klauzul abuzywnych polegających na wykreśleniu wyżej cytowanych pkt. 5.5 i 5.9. Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt. 8.3 regulaminu *„Zmiany oferty programowej Operatora nie wymagają podpisania nowej Umowy o konserwację z Abonentem”* Spółdzielnia zmieniła w ten sposób, że dodała do niego wyrażenie *„gdy Abonent te zmiany akceptuje”* (karty nr 101-102). W ramach dokonywanych modyfikacji Spółdzielnia zmieniła także unormowanie zawarte w § 4 pkt 2 umowy nadając mu treść: *„Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty konserwacyjno-eksploatacyjnej, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.*

*Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin*” (karty nr 97 i 98, 103, 108). Zmieniony regulamin i wzór umowy wszedł w życie z dniem 26.03.2008r. w stosunku do nowych klientów, co potwierdzono przesyłając nowe umowy (dowód: karty nr 98- 115). Przedsiębiorca nie udokumentował w żaden sposób okoliczności doręczenia zmienionych dokumentów klientom, których umowy kształtował regulamin i umowa zawarta z wykorzystaniem wzorca we wcześniejszej wersji.

Następnie, pismem z dnia 19.05.2008r. Zarząd Spółdzielni powiadomił Prezesa Urzędu o tym, że dokonano kolejnej zmiany w regulaminie w zakresie klauzuli abuzywnej określonej w punkcie I 2 sentencji niniejszej decyzji (karta nr 130), zmieniając ją w ten sposób, że nadano jej brzmienie: *„Zmiany oferty programowej Operatora uprawniają Abonenta do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego poprzedzającego dzień wprowadzenia zmiany”*. Przedsiębiorca nie udokumentował okoliczności zmiany umów, obejmujących regulację zastąpioną powyższym postanowieniem.

Spółdzielnia przesłała oświadczenie o wysokości przychodu osiągniętego w 2007r. (dowód: karta nr 49), który wyniósł 49 193 919 zł (słownie: czterdzieści dziewięć milionów sto dziewięćdziesiąt trzy tysiące dziewięćset dziewięćdziesiąt złotych) oraz o wysokości przychodu z działalności telekomunikacyjnej (dowód: karta nr 50), który wyniósł 3 776 208 zł (słownie: trzy miliony siedemset siedemdziesiąt sześć tysięcy dwieście osiem złotych).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Organy Spółdzielni podnoszą, że świadczone przez tę Spółdzielnię usługi telekomunikacyjne są wykonywane przez podmiot specyficzny, a odbiorcami są przede wszystkim członkowie Spółdzielni (dowód: karty nr 56 i 95). W przedmiotowym postępowaniu ustalono, że Spółdzielnia świadczy usługi telekomunikacyjne konsumentom (dowód: karta nr 90). Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm., zwanej dalej także Kc) za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą i zawodową. Każda osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej, a więc i członek spółdzielni mieszkaniowej zawierający ze Spółdzielnią umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jest konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kc. W sferze stosunków cywilnoprawnych regulujących zawieranie umów z przedsiębiorcami, konsument podlega szczególnej ochronie.

Kodeks cywilny definiuje pojęcie przedsiębiorcy odmiennie, niż czyni to ustawa z 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. Nr 173, poz. 1807 z późn. zm.), co przesądza o tym, iż w obszarze prawa cywilnego definicja przedsiębiorcy z ustawy o swobodzie działalności gospodarczej nie ma zastosowania skoro nie jest tu wymagany zarobkowy charakter działalności. Art. 43<sup>1</sup> Kc zawiera pojęcie przedsiębiorcy w znaczeniu szerszym. Należy podkreślić, że Spółdzielnia świadczy konsumentom usługi telekomunikacyjnie odpłatnie, a uzyskany przychód (dowód: karta nr 50) podlega opodatkowaniu i wykazaniu w CIT-8, a pozyskane środki przeznaczone są na jej potrzeby (dowód: karta nr 90). Jako przedsiębiorca telekomunikacyjny prowadzi ona działalność w sposób zorganizowany i ciągły. Tak więc Spółdzielnia, osoba prawna, prowadzi we własnym imieniu zarobkową działalność usługową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły i posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W świetle powyższego Spółdzielnia jest przedsiębiorcą w rozumieniu zapisu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Członek Spółdzielni jako konsument, w sferze stosunków cywilnoprawnych związanych z zawieraniem umów z przedsiębiorcą – Spółdzielnią, podlega ochronie na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym (art. 384-385<sup>3</sup> Kc) oraz innych ustaw regulujących sprawę z zakresu ochrony konsumentów. Ochrony tej nie pozbawiają członka spółdzielni ustawy: prawo spółdzielcze, o spółdzielniach mieszkaniowych, ani statut Spółdzielni. W przedmiotowej sprawie bezspornym jest, że Częstochowska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Nasza Praca” posiada status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w sposób zorganizowany i ciągły, świadczy usługi członkom spółdzielni i osobom fizycznym nie będącym jej członkami, stosuje wzorce umów i zawiera z konsumentami umowy.

Do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne, jak i zapisy ustawy Kodeks cywilny. Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi oraz tożsamych z klauzulami uznanymi na mocy prawomocnych wyroków za niedozwolone 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 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. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r, - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.); pkt 2/ naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

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

- podmiot, któremu zarzuca się stosowanie praktyk posiada status przedsiębiorcy,
- kwestionowana praktyka jest bezprawna,
- oceniane zachowanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

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. 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 kontrahentami przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jego 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 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. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I i II przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. Wobec tego należało uznać, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

## I.

1. Pierwszy z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy stosowania w pkt. 5.5 i 5.9 regulaminu świadczenia usług w sieci telewizji kablowej postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy Kodeks postępowania cywilnego, których treść jest następująca: „*Operator nie odpowiada za jakiegokolwiek zmiany w emisji programów spowodowane działaniami nadawcy*”, a także „*Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w działaniu sieci telewizji kablowej (...) z przyczyn leżących poza siecią (...)*” (dowód: karty nr: 7-10).

Kwestionowana regulacja regulaminowa może zostać uznana za tożsamą z klauzulami abuzywnymi zawartymi w rejestrze. Oceniając stosowane przez przedsiębiorcę regulacje wyszczególnione w punkcie I.1 niniejszej decyzji należy zwrócić uwagę, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 636 (wyrok SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r. sygn. akt XVII AmC 23/05) od dnia 3 kwietnia 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Usługodawca nie bierze odpowiedzialności za działanie sieci swojego dostawcy*”.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 680 (wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2005r. sygn. akt XVII Amc 3/04) od dnia 5 kwietnia 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*PTK nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w odbiorze programów telewizyjnych i radiowych rozprawdzanych w sieci telewizji kablowej wynikające z przyczyn niezależnych od PTK, a w szczególności występujących poza siecią*”.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 797 (wyrok SOKiK z dnia 14 marca 2005r. sygn. akt XVII AmC 21/04) od dnia 4 lipca 2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikłe z faktu*



*niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych”.*

Zakres kwestionowanego unormowania pochodzącego z obowiązującego od 01. 01. 2008r. regulaminu jest tożsamy co do celu i skutku z zakresem klauzul figurujących w rejestrze pod numerami 636, 680, 797 i mieści się w zakresie tych klauzul. Należy podkreślić, że kwestionowana regulacja wywołuje identyczne skutki jak powołane powyżej klauzule wpisane do rejestru. Kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółdzielni polegające na stosowaniu klauzul abuzywnych ma na celu ograniczenie odpowiedzialności wobec konsumentów.

Zauważyć należy, że Prezes Urzędu 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 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 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 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. 479<sup>43</sup> 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 powyższe brak jest podstaw do odmiennej oceny prawnej niniejszej kwestii rozważanej w punkcie I podpunktach 1-3 tej decyzji.

Odnosząc się do pierwszego postawionego Spółdzielni zarzutu należy podkreślić, że w myśl art. 385<sup>1</sup> § 3 Kc niezgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku. W tym miejscu należy także podkreślić, że usługa telekomunikacyjna polega na nieprzerwanym dostarczaniu przez operatora sygnału do urządzeń odbiorczych abonenta, który jest zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej. Świadczenie operatora jest zobowiązaniem ciągłym, a on sam jest zobowiązany do dostarczania sygnału z należytą starannością. W tym miejscu należy zauważyć, że stosownie do art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wobec tego przy rozważaniu badanej kwestii trzeba przejść na grunt regulacji kodeksowych, ze szczególnym uwzględnieniem art. 471 Kc, który stanowi, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Niedopuszczalne jest, zwłaszcza w obrocie konsumenckim, aby odpowiedzialność przedsiębiorcy była nadmiernie ograniczana. Niedopuszczalne jest też takie kształtowanie stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Stosownie do art. 474 Kc dłużnik jest odpowiedzialny jak za własne działanie lub zaniechanie, za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. W takim więc zakresie Spółdzielnia nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności za działania podmiotów, którymi posługuje się przy wykonywaniu czynności związanych z umowami zawartymi z konsumentami. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Również postanowienia regulaminu ukształtowane zostały w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy konsumenta. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działanie zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równości stron.

Dnia 01.01.2008r. Spółdzielnia wprowadziła regulamin świadczenia usług, który do dnia 18.02.2008r. rozesłała wszystkim konsumentom, którzy zawarli z nią umowy przed tą datą. Rozesłany przez przedsiębiorcę regulamin zawiera klauzule abuzywne, między innymi kwestionowane zapisy ograniczające odpowiedzialność. Należy podkreślić, że kwestionowana klauzula funkcjonuje w dostarczonym konsumentom regulaminie, przez co opisana powyżej praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów nadal trwa. Zarząd Spółdzielni na posiedzeniu w dniu 26.03.2008r. zmienił regulamin poprzez wykreślenie kwestionowanych zapisów, ale o tych zmianach nie powiadomił abonentów w trybie określonym w art. 59 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego, a jedynie mają one zastosowanie w odniesieniu do nowych umów.

W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że w wyniku stosowania w umowach z konsumentami niedozwolonego postanowienia wzorca umowy doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a praktyka ta trwa nadal. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji.

2. Drugi z postawionych zarzutów dotyczy stosowania w pkt. 8.3 regulaminu świadczenia usług w sieci telewizji kablowej CSM „Nasza Praca” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy Kodeks postępowania cywilnego, którego treść jest następująca: *„Zmiany oferty programowej Operatora nie wymagają podpisania nowej Umowy o konserwację z Abonentem”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 571 (wyrok SOKiK z dnia 7 kwietnia 2004r. sygn. akt XVII AmC 15/03) od dnia 4 listopada 2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Operator Cyfry+ z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych może wprowadzić zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład poszczególnych pakietów wymienionych odpowiednio w załącznikach nr 2, 3, 4 i 5 do umowy. Wyżej wymienione zmiany, wynikające z faktu zaistnienia okoliczności leżących poza kontrolą Operatora Cyfry +, uznane za siłę wyższą, zastąpienia danego programu programem o porównywalnej tematyce, rezygnacji z danego programu z uwagi na jego niską oglądalność, zaprzestania nadawania programu z przyczyn obciążających jego nadawcę nie wymaga zmiany umowy”*. Klauzula ta także dotyczy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który jednostronnie zmienia lub może zmienić istotne warunki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Kwestionowany w punkcie I 2 decyzji zapis wywołuje identyczne skutki jak klauzula abuzywna wpisana do rejestru. Zakres kwestionowanego pkt. 8.3 regulaminu jest tożsamy co do celu i skutku i mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli numerem 571.

Oceniając stosowaną przez Spółdzielnię regulację wyszczególnioną w punkcie I 2 niniejszej decyzji należy zwrócić uwagę, że w § 1 pkt 1 umowy określony jest pakiet programowy wybrany przez abonenta (dowód karty nr 11-13, 35, 37, 39, 41, 43, 45, 98, 103, 108). Według ustalonych przez Spółdzielnię zasad wybrany przez abonenta pakiet, to określona ilość nazwanych programów (dowód karty nr 36, 38, 40, 42, 44, 46, 99, 104, 109). Kwestionowany zapis regulaminu jest niezgodny z art. 385<sup>3</sup> pkt 19 Kc stanowiącym, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Klauzula stosowanego przez przedsiębiorcę zapisu regulaminu wyraźnie stanowi, że zmiana oferty programowej nie wymaga zmiany umowy. W przypadku umowy na świadczenie usługi telewizji kablowej za główne świadczenie przedsiębiorcy należy uznać dostęp do określonych programów lub też do określonych grup programów, a po stronie konsumenta zobowiązanie do uiszczenia opłaty. Bez tych elementów umowa o świadczenie usług z zakresu dostarczania sygnału telewizji kablowej nie może istnieć. Przedsiębiorca zastrzegł sobie jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Zmiana zawartości pakietu programów ma istotne znaczenie, jest to element głównego świadczenia przedsiębiorcy. Treść pakietu, a więc kształt nabytej przez konsumenta usługi jest istotnym elementem świadczenia w rozumieniu art. 385<sup>3</sup> pkt 19 Kc. Ważne przyczyny uzasadniające zmianę istotnych elementów świadczenia powinny być obiektywne. Takie kryterium zasadniczo wyłącza subiektywne przyczyny ekonomiczne np. chęć uchronienia się przed spadkiem zysków lub

przyczyny pozaekonomiczne, np. nagła zmiana preferencji programowych konsumentów. Zaprzestanie nadawania programu z uwagi na decyzje nadawcy mieści się w granicach ryzyka operacyjnego, którego nie można przerzucać na konsumentów pozbawiając ich prawa odstąpienia od umowy. Obiektywnie ważną i potencjalnie weryfikowalną przyczyną jest siła wyższa. Istotą obowiązującej w prawie cywilnym zasady pacta sunt servanda jest realizowanie podjętych zobowiązań, nawet jeżeli ich stopień opłacalności zmienia się w czasie. W przypadku zmiany stosunków ekonomicznych strony mogą zastosować środki określone w umowie lub przepisach prawa zmierzające do zmiany lub zakończenia stosunku prawnego. Przedsiębiorca ma prawo do zmiany pakietu i dostosowania go do oczekiwań rynku, ale zobowiązany jest do umożliwienia konsumentom odstąpienia od takiej umowy. Jeżeli dokonana przez przedsiębiorcę zmiana będzie trafna, to większość konsumentów i tak nie rozwiąże umowy, a wręcz przeciwnie, liczba konsumentów ulegnie zwiększeniu. Natomiast nie ma żadnych podstaw by w takiej sytuacji utrzymywać stosunek prawny, wbrew woli konsumenta. Kwestionowana klauzula może uprawniać przedsiębiorcę do zmian, które są niekorzystne dla konsumenta i jednocześnie rażąco niesprawiedliwe. Tym bardziej więc ukształtowanie własnych zobowiązań, w tak asymetryczny sposób jest naruszeniem dobrych obyczajów i rażącym naruszeniem interesów konsumentów.

Zarząd Spółdzielni na posiedzeniu w dniu 26. 03. 2008r. zmienił kwestionowany zapis pkt. 8. 3 regulaminu, któremu nadano brzmienie: *„Zmiany oferty programowej Operatora nie wymagają podpisania nowej Umowy o konserwację z Abonentem, gdy Abonent te zmiany akceptuje”*. Informację o zmianach w regulaminie przedsiębiorca umieścił na stronach internetowych (karty nr 96-97). Na potwierdzenie podjętych działań przesłał regulamin, który wszedł w życie z dniem 26. 03. 2008r. (dowód: karty nr 101-103). Działanie przedsiębiorcy w tym zakresie będąc niezgodnym z art. 59 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego, w którym ustawodawca określił tryb dokonywania zmian w regulaminie, nie doprowadziło do wyeliminowania kwestionowanej klauzuli z obrotu. Działanie to doprowadziło jedynie do tego, że zmianie uległ wzorzec wykorzystywany przy zawieraniu nowych umów. Następnie Zarząd Spółdzielni powiadomił Prezesa Urzędu, że w dniu 07. 05. 2008r. kolejny raz zmodyfikował rozważaną klauzulę zastępując ją we wzorcu postanowieniem o treści: *„Zmiany oferty programowej Operatora uprawniają Abonenta do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego poprzedzającego dzień wprowadzenia zmiany”*. Przedsiębiorca nie wykazał okoliczności doręczenia zmienionego regulaminu konsumentom związanym regulaminem obejmującym niewłaściwą regulację, a tym samym zaniechania stosowania praktyki rozważanej w tym punkcie decyzji. Zapis kwestionowany w punkcie I 2 niniejszej decyzji funkcjonuje w obrocie z konsumentami, przez co nadal trwa powyżej przedstawiona praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że w niniejszym przypadku przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 2 sentencji niniejszej decyzji.

3. Trzeci z postawionych zarzutów dotyczy stosowania w § 4 pkt 2 umów o przyłączenie do sieci telewizji kablowej i konserwację następującego postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy Kodeks postępowania cywilnego: *„W przypadku wystąpienia przerw lub zakłóceń w świadczeniu usługi powstałych z winy Operatora, trwających przez okres dłuższy jednorazowo niż trzy dni robocze, Abonentowi przysługuje*

*prawo do obniżenia opłaty abonamentowej o kwotę równą 1/30 wysokości opłaty abonamentowej za każdy dzień wystąpienia przerw lub zakłóceń”.*

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 kwestionowanego zapisu umowy mieści się w zakresie klauzuli wpisanej do rejestru pod numerami 502 i 1210, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak wynika z kwestionowanego zapisu umowy, przedsiębiorca może pobierać lub pobiera od konsumentów wynagrodzenie za świadczenie usług telekomunikacyjnych w sytuacji gdy tych usług faktycznie nie świadczy. W tym miejscu należy zauważyć, że stosownie do art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wobec tego przy rozważaniu badanej kwestii trzeba przejść na grunt regulacji kodeksowych, ze szczególnym uwzględnieniem art. 471 Kc, który stanowi, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Z powyższego wynika, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia całej powstałej szkody. Niedopuszczalne jest, zwłaszcza w obrocie konsumenckim, aby odpowiedzialność przedsiębiorcy była nadmiernie ograniczana. Niedopuszczalne jest też takie kształtowanie stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385<sup>1</sup> § 1, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Kwestionowany zapis przedsiębiorca wprowadził do umów stosowanych od stycznia 2008 r. (karty 11-13). Następnie dnia 26. 03. 2008r. zmienił on wzór umowy w punkcie 4.2 stosuje zapis o treści „*Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty konserwacyjno-eksploatacyjnej, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin”* (dowód: karty nr 98, 103, 108). Należy zwrócić uwagę, że przedsiębiorca wybiórczo zmodyfikował zapis art. 105 Prawa

telekomunikacyjnego. Ustawa ta określa odpowiedzialność przedsiębiorcy wyznaczonego, a Spółdzielnia wybiórczo modyfikując regulacje zawarte w ww. art. 105 nie uwzględniła zapisu zawartego w art. 105 ust. 3. Przedsiębiorca po zmianach redakcyjnych kwestionowanego zapisu nadal stosuje opisaną powyżej praktykę, albowiem w przypadku braku sygnału do 36 godzin w miesiącu zwalnia się z odpowiedzialności. W przedmiotowej sprawie abonent jest zmuszony do uiszczenia opłaty za świadczenie którego nie otrzymał, a z drugiej strony przedsiębiorca nie świadcząc swojego zobowiązania przez 36 godzin w miesiącu może uzyskać lub uzyskuje od konsumenta świadczenie wzajemne, które powinien otrzymać jedynie w przypadku należytego wykonania umowy. Wprowadzone przez Spółdzielnię zapisy są krzywdzące dla konsumentów i nie zabezpieczają interesu konsumentów w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.

Należy także zwrócić uwagę, że w obrocie z konsumentami nadal funkcjonują kwestionowane zapisy wzorca umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej (dowód: karta nr 97). Zmieniony wzorzec umowy stosowany jest jedynie przy zawieraniu nowych umów z konsumentami (dowód: karta nr 48).

W świetle powyższego należy stwierdzić, że w niniejszym przypadku przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i praktyka ta trwa nadal. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 3 sentencji niniejszej decyzji.

4. Czwarty zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielenia rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nie zawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o zakresie obsługi serwisowej.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna zawierać minimalny zakres informacji określony w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. Każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 Kc zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca telekomunikacyjny szczególnie do działań zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym, określającym między innymi prawa i obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Przepisy Prawa telekomunikacyjnego gwarantują minimum zachowań operatora niezbędnych do uznania, że stosowany przez niego wzorzec umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie narusza dobrych obyczajów i nie krzywdzi rażąco konsumenta. O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom w celu wyeliminowania z obrotu prawnego z konsumentami niewłaściwych umów. W przedmiotowej sprawie nie zaistniała taka sytuacja.

Obowiązek określenia w umowie zakresu obsługi serwisowej spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 3 Prawa telekomunikacyjnego. Przepis ten stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać zakres obsługi serwisowej. Analiza przedłożonych przez przedsiębiorcę umów (dowód: karty nr 35, 37, 39, 41, 43, 45) wykazała, że żadne z postanowień tych dokumentów nie normuje rozważanej kwestii. W toku prowadzonych działań Spółdzielnia poinformowała, że od 01.01.2008r. zawiera z konsumentami umowy z zastosowaniem zmienionego wzoru umowy (dowód: karta nr 48), jednakże umowy te również nie określają zakresu obsługi serwisowej (dowód: karty nr 11-13). Wobec powyższego zachowanie przedsiębiorcy należało ocenić jako bezprawne, a także należało stwierdzić, że praktyka w tym zakresie nie uległa zmianie. Wskazanie w umowie zakresu obsługi serwisowej przyspiesza i ułatwia konsumentom rozwiązywanie problemów w sytuacji konieczności skorzystania z tej obsługi.

W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że przedsiębiorca nie dopełniając ciążącego na nim obowiązku informacyjnego godzi w interesy konsumentów. Jak wykazano powyżej w rozważanym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W tych okolicznościach, z uwagi na fakt, że badana praktyka polega na niedopełnianiu ustanowionego przez ustawodawcę obowiązku informacyjnego, należało orzec, że przedsiębiorca narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 4 sentencji niniejszej decyzji.

5. Piąty z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi określonymu w art. 56 ust. 3 pkt 4 Prawa telekomunikacyjnego. Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Zawarte z konsumentami umowy z zastosowaniem starego wzorca umowy nie zawierają danych szczegółowych dotyczących cen oraz informacji o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Umowy określają rodzaj wybranego przez konsumenta pakietu (dowód: karty nr 35, 37, 39, 41, 43, 45). W umowach zawieranych z zastosowaniem nowego wzorca obowiązującego od 01. 01. 2008r. brak jest szczegółowych danych dotyczących cen. W umowach tych określony jest rodzaj wybranego przez konsumenta pakietu, a w § 3 pkt 5 umów zawarta jest informacja o sposobach uzyskania informacji o aktualnym cenniku (dowód: karty nr 11 - 13). Należy podkreślić, że obowiązujący od 01. 01. 2008r. zmieniony wzór umowy ma zastosowanie przy zawieraniu nowych umów (dowód: karta nr 48). Zmienionego wzoru umowy nie rozsyłano konsumentom i nie wymieniano zawartych umów. Tak więc w umowach zawartych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca, brak jest pełnej informacji określonej w art. 56 ust. 3 pkt 4 prawa telekomunikacyjnego. Umowa powinna zawierać informacje istotne i ważne dla konsumenta, a ograniczenie dostępu do tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorca nie wykonał powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się 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. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń 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.

W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 5 sentencji niniejszej decyzji.

6. Szósty z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o czasie trwania umowy oraz o warunkach przedłużenia i

rozwiązania umowy, wbrew obowiązkowi określone w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego. Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy. Bezsprzeczne jest, że informacje z tego zakresu są istotne i ważne dla konsumenta, ponieważ umożliwiają mu świadome podejmowanie decyzji. Umowy zawarte z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca umowy nie zawierają informacji o warunkach rozwiązania umowy.

Informacja określona w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego zawarta jest w umowach zawieranych z konsumentami z zastosowaniem nowego wzorca, przy czym Spółdzielnia nie rozesłała konsumentom zmienionych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie wymieniła umów zawartych z wykorzystaniem starego wzoru umowy. Przedsiębiorca nie wykonał obowiązku określonego w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca. Przez takie działania przedsiębiorca realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Należy podkreślić, że konsumenci, z którymi zawarto umowy z zastosowaniem starego wzorca umowy nie otrzymali informacji określonych w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego i przez to praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów nadal trwa. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się 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. 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, Prezes Urzędu uznał, 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. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 6 sentencji niniejszej decyzji.

Skutkami działań przedsiębiorcy dotknięci są wszyscy konsumenci, którzy zawarli z nim umowy, a także potencjalni konsumenci. W opinii Prezesa Urzędu jednym z podstawowych praw konsumentów jest bezpieczeństwo ekonomiczne i konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji oraz dokonywania wyboru dóbr i usług, dlatego też w trybie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów podjęto działania w celu zapobieżenia sprzecznym z prawem działaniom przedsiębiorcy, godzącym w prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Mając na względzie przytoczone przepisy prawa, jak i wyżej opisany stan faktyczny przedmiotowej sprawy należało podjąć rozstrzygnięcie takie, jak opisane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

## II.

1. W ramach niniejszego postępowania Spółdzielni postawiono zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nie określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług, podawanym do publicznej wiadomości i dostarczonym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde żądanie, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 59 ust. 1 prawa telekomunikacyjnego.



Stosownie do zapisu zawartego w art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego *„Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości i dostarczonym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde żądanie”*.

Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wprost wynika, że Spółdzielnia nie wykonywała obowiązku określonego w powołanym powyżej przepisie i nie określiła zakresu i warunków wykonywania usług w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych (dowód: karty nr 30 - 46). Regulamin powinien zawierać postanowienia i informacje istotne dla konsumenta np. o jego prawach i obowiązkach, przez co brak tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów. Spółdzielnia nie wykonała powyższego obowiązku określonego w ustawie, z uwagi na co zawarte z konsumentami umowy realizowała w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie Spółdzielni godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółdzielnia dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Regulamin jest dokumentem, który określa zakres i warunki wykonywania usługi telekomunikacyjnej. Regulamin powinien być dostarczony nieodpłatnie abonentowi wraz z umową. Działania Spółdzielni 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. Prawo telekomunikacyjne określa minimum informacji jakie powinien otrzymać abonent, a wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. W związku z powyższym 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.

Spółdzielnia, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, poinformowała Prezesa Urzędu, że zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych określiła w regulaminie świadczenia usług w sieci telewizji kablowej CSM „Nasza Praca”, który wszedł w życie z dniem 01. 01. 2008r. (dowód: karty nr 7 - 10) i jest wykorzystywany przy zawieraniu nowych umów. Spółdzielnia zakończyła też proces doręczania konsumentom przedmiotowego regulaminu w dniu 18. 02. 2008r. (dowód: karty nr 48 i 51-54). Z powyższego wynikało, że Spółdzielnia określiła regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozpowszechniła go i dostarczyła nieodpłatnie abonentom, wobec czego wykonała obowiązek określony w art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego. Na skutek opisanych działań dnia 18. 02. 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 1 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

2. Spółdzielni postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nie podania do publicznej wiadomości cennika oraz nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także na każde jego żądanie, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 61 ust. 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Stosownie do zapisu zawartego w art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego *„Cennik jest podawany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie”*.

Na gruncie Prawa telekomunikacyjnego oraz poczynionych ustaleń niewystarczające jest przedłożenie konsumentom cennika do wglądu przed podpisaniem umowy albowiem taki cennik Spółka powinna dostarczyć nieodpłatnie abonentowi wraz z umową, a także na każde jego żądanie. Cennik zawiera informacje bardzo istotne i ważne dla konsumentów, stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego określa ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów i brak tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka nie wykonała powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizowała zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Prawo telekomunikacyjne określa minimum informacji jakie powinien otrzymać abonent. Działania Spółki 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. Na gruncie przedstawionych ustaleń 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.

Spółdzielnia, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, poinformowała Prezesa Urzędu, że ustaliła cennik usług telekomunikacyjnych obowiązujący od 01.01.2008r. (dowód: karta nr 6). Cennik podano do publicznej wiadomości oraz dostarczono do dnia 18. 02. 2008r. nieodpłatnie wszystkim abonentom, z którymi zawarto umowy przed jego wprowadzeniem w życie (dowód: karty nr 48 i 51-54), a także doręcza się na bieżąco wszystkim nowym klientom. Na skutek opisanych działań dnia 18. 02. 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 2 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

3. Kolejny z postawionych w ramach przedmiotowego postępowania zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Obowiązek taki wynika z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, a sposób wykonania tego obowiązku określa rozporządzenie 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). Nałożenie na przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązku podawania w umowach pełnych i nie wprowadzających w błąd informacji o trybie postępowania reklamacyjnego 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 dostawców usług. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorca działa bezprawnie. W przedmiotowej sprawie w umowach zawieranych z konsumentami brak było informacji określonej w art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, tj. informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Zgodnie z zapisem art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego także regulamin świadczenia usług powinien określać tryb postępowania reklamacyjnego. W tym miejscu należy podkreślić, że po wszczęciu przedmiotowego postępowania Spółdzielnia powiadomiła Prezesa Urzędu, że

określiła regulamin świadczenia usług obowiązujący od 01.01.2008r., a przedmiotowy regulamin stanowi integralną część umowy. W punkcie 10. przedmiotowego regulaminu określony jest tryb postępowania reklamacyjnego zawierający istotne dla konsumenta informacje określone w powołanym rozporządzeniu. Pomimo braku tych informacji w umowie, informacja o trybie postępowania reklamacyjnego dotarła do konsumentów obsługiwanych przez Spółdzielnię. Należy podkreślić, że Spółdzielnia zakończyła doręczanie konsumentom regulaminu świadczenia usług w dniu 18.02.2008r. i z tą datą doszło do zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie II 3 sentencji niniejszej decyzji.

4. Spółdzielni postawiono zarzut niedopełnienia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w wyniku nie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 Prawa telekomunikacyjnego. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumenti nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozwiązywane w drodze mediacji lub rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Zawierane przez przedsiębiorcę umowy z konsumentami z zastosowaniem startego wzorca umowy nie zawierały informacji określonej w art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. W związku z tym należało stwierdzić, że przedsiębiorca działał bezprawnie albowiem dopuścił się naruszenia art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Spółdzielnia od dnia 01. 01. 2008r. stosuje regulamin, który w punkcie 10.7.b zawarta jest stosowna informacja na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze polubownej lub mediacji, która dotarła do abonentów. Obecnie regulamin stanowi integralną część umowy. Tak więc działanie Spółdzielni nie narusza już zbiorowego interesu konsumentów, albowiem informacje określone w art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego zostały rozesłane abonentom. Spółdzielnia zakończyła doręczanie regulaminu w dniu 18. 02. 2008r. i z tą datą zaniechała stosowania powyżej określonej praktyki. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie II 4 sentencji niniejszej decyzji.

5. Spółdzielni postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Stosownie do powołanego przepisu umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, powinna określać wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Zasady wypłaty kar umownych zgodnie z art. 60 pkt. 3 Prawa telekomunikacyjnego powinien określać regulamin świadczenia usług.

Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wyjaśniającego wprost wynika, że Spółdzielnia nie wykonała tego obowiązku (dowód: karty nr 30-46). Umowy zawarte z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca nie zawierają unormowania określonego w art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, przez co działanie Spółdzielni należało uznać

za bezprawne. Wskazanie w umowie wysokości kar umownych przyspiesza i ułatwia konsumentom dochodzenie ewentualnych roszczeń, gdyż pomaga im sformułować stawiane przedsiębiorcy żądania związane z brakiem należytej realizacji umowy. Określenie wysokości kary powoduje, że nie jest konieczne szczegółowe badanie każdej z indywidualnych spraw, co także sprzyja usprawnieniu wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy. Spółdzielnia nie wykonała określonego w ustawie obowiązku, przez co realizowała zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne i ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie Spółdzielni godziło w zbiorowe interesy konsumentów. Prawo telekomunikacyjne określa minimum informacji jakie powinien otrzymać konsument, a wszystkie przekazane abonentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. W związku z powyższym uznać należało, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym z tym punkcie decyzji.

Po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania Spółdzielnia poinformowała Prezesa Urzędu, że zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych określiła w regulaminie świadczenia usług (dowód: karty nr 7-10). Doręczanie konsumentom przedmiotowego regulaminu zakończyła w dniu 18. 02. 2008r. (dowód: karty nr 48 i 51-54). Jak ustalono, dostarczony konsumentom regulamin w § 7 pkt 4 zawiera zapis „*Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa wynikająca z awarii i trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty konserwacyjno-eksploatacyjnej*”. Spółdzielnia w toku przedmiotowego postępowania dostarczyła konsumentom informację o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy i na bieżąco doręcza ją nowym abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 18. 02. 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 5 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

Mając na względzie przytoczone przepisy prawa, jak i wyżej opisany stan faktyczny przedmiotowej sprawy należało podjąć rozstrzygnięcie takie, jak opisane w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

### III.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej 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 stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej, Spółdzielni zarzucono 11 naruszeń ustawy. Praktyki te polegają na stosowaniu postanowień wzorców umów, 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, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 3, pkt. 4, pkt. 5, pkt. 6, pkt 7 i pkt 8 a także naruszenie art. 59 ust. 1 i art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego.

Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają z wzorców umownych świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk.

Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. ustalono na podstawie złożonych oświadczeń (dowód: karty nr 49 i 50). Spółdzielnia osiągnęła w 2007r. przychód w wysokości 49.193.919 zł (dowód: karta nr 49). Tak więc maksymalny wymiar kary możliwej do nałożenia w przedmiotowej sprawie stanowi kwota 4.919.391 zł.

Spółdzielnia podnosiła, że jest podmiotem specyficznym, ale po wszczęciu postępowania Spółdzielnia podjęła działania w celu zmiany zapisów w stosowanych wzorcach. W toku postępowania aktywnie współpracowała z Prezesem Urzędu przesyłając stosowne wyjaśnienia i dokumenty w wyznaczonych terminach. Niezwłocznie po wszczęciu przedmiotowego postępowania i postawieniu zarzutów zaniechała stosowania 5-ciu praktyk. Ustalając wysokość kary uwzględniono także, że Spółdzielnia jest lokalnym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym i po raz pierwszy dopuściła się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. 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 Spółdzielni na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 5.000 zł (słownie: pięciu tysięcy złotych), co stanowi 0,1 % kwoty maksymalnej kary.

Prezes Urzędu ustalając wysokość kary pieniężnej uwzględnił także osiągnięty przychód z działalności telekomunikacyjnej, który wyniósł 3.776.208 zł (dowód: karta nr 50).

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe Spółdzielni. 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 III sentencji tej decyzji.

#### IV.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu 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 Prezes Urzędu 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 Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I i II sentencji decyzji. Prezes

Urzędu uznał, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono przedsiębiorcę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 50 zł (słownie: pięćdziesięciu złotych).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiszczyć 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. 479<sup>28</sup> § 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 IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 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