

# **DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 03. 12. 2007 r.

RKT – 61 – 28/07/AD

## **DECYZJA Nr RKT - 60/2007**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939),  
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,  
po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Wojciechowi B., Tomaszowi P. i Tomaszowi Ś., prowadzącym wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie Systemy Teleinformatyczne „Quarto”, ul. (...) Sosnowiec:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na** naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło poprzez niezawieranie w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat:

1. trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. 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

**i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się solidarnie na Wojciecha B., Tomasza P. i Tomasza Ś., prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie Systemy Teleinformatyczne „Quarto”, ul. (...) Sosnowiec, karę pieniężną w wysokości 1 500 zł (słownie: tysiąc pięciuset złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Wojciecha B., Tomasza P. i Tomasza Ś., prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie Systemy Teleinformatyczne „Quarto”, ul. (...) Sosnowiec, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tych przedsiębiorców solidarnie do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 51 zł (słownie: pięćdziesięciu jeden złotych).

## Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-37/07/AD) w sprawie działalności Wojciecha B., Tomasza P. i Tomasza Ś. (zwanym dalej także przedsiębiorcami), w toku którego powzięto podejrzenie, że mogą oni stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym, postanowieniem nr 1 z dnia 18. 07. 2007r. (dowód: karta nr 1) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie. W poczet dowodów zaliczono:

- dokumenty rejestrowe zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 7 – 11) i umowę spółki cywilnej (dowód: karty nr 12 – 14),
- Regulamin ST „Quarto” wraz z cennikiem (dowód: karta nr 16, zwany dalej także regulaminem),
- Regulamin promocji „Internet – 512” (dowód: karta nr 15),
- Regulamin promocji „Router” (dowód: karta nr 17),
- Regulamin promocji „Stabilne łącze bezprzewodowe” (dowód: karta nr 18),
- wzór umowy abonenckiej na czas określony (dowód: karta nr 21),
- wzór umowy abonenckiej na czas nieokreślony (dowód: karta nr 22),
- wzór terminowej umowy abonenckiej w promocji „Internet – 512”, „Stabilne łącze” (dowód: karta nr 19),
- wzór terminowej umowy abonenckiej w promocji „Internet - 512” (dowód: karta nr 20),
- umowy faktycznie zawarte z konsumentami z wykorzystaniem wzorów umów na czas określony (dowód: karty nr 24, 28 - 29), na czas nieokreślony (dowód: karta nr 30), na czas określony w promocji „Internet – 512” (dowód: karty nr 23, 25) i „Internet – 512”, „Stabilne łącze” (dowód: karta nr 31).

W toku niniejszego postępowania, w piśmie z dnia 30. 07. 2007r. przedsiębiorcy oświadczyli, że dołożą wszelkich starań, aby uzupełnić zaistniałe braki. Poinformowali oni, że stosowane dokumenty zostaną uzupełnione o wymagane dane, a dotychczasowi klienci zostaną poproszeni o podpisanie aneksów (dowód: karta nr 33). W załączeniu przesłano trzy umowy ostatnio faktycznie zawarte z konsumentami wraz z aneksami (dowód: karty nr 34 – 39). Przedsiębiorcy przesłali też dokumenty potwierdzające osiągnięte przez nich w 2006r. przychody (dowód: karty nr 40 – 47). W piśmie z dnia 01. 10. 2007r. (dowód: karty nr 50 – 51) wskazano, że aneksy były wykorzystywane od dnia 30. 07. 2007r., jednakże pierwszy został faktycznie podpisany dnia 02. 08. 2007r. Przedsiębiorcy zastrzegli, że nie są w stanie określić przewidywanego terminu zakończenia zmiany umów. W załączeniu przedstawili oni wzór aneksu w wersji obowiązującej od lipca 2007r. (dowód: karta nr 52) oraz zmodyfikowany wzór aneksu obecnie obowiązujący (dowód: karta nr 53). Pismem z dnia 05. 11. 2007r. (dowód: karta nr 55) zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. W wyznaczonym terminie przedsiębiorcy nie skorzystali z przysługującego im uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem.

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

Wojciech B. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Sosnowca pod numerem (...) (dowód: karta nr 9). Tomasz P. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do tej samej ewidencji pod numerem (...) (dowód: karta nr 8), a Tomasz Ś. pod numerem (...) (dowód: karta nr 7). Ww. przedsiębiorcy działają wspólnie w ramach spółki cywilnej o nazwie Systemy

Teleinformatyczne „Quarto” (dowód: karty nr 10 – 14). Przedmiotem działalności niniejszej spółki jest świadczenie na rzecz konsumentów usług z zakresu dostępu do internetu. Przedsiębiorcy przedstawili następujące wzorce umowne, jako obowiązujące:

- Regulamin ST „Quarto” wraz z cennikiem (dowód: karta nr 16),
- Regulamin promocji „Internet – 512” (dowód: karta nr 15),
- Regulamin promocji „Router” (dowód: karta nr 17),
- Regulamin promocji „Stabilne łącze bezprzewodowe” (dowód: karta nr 18),
- wzór umowy abonenckiej na czas określony (dowód: karta nr 21),
- wzór umowy abonenckiej na czas nieokreślony (dowód: karta nr 22),
- wzór terminowej umowy abonenckiej w promocji „Internet – 512”, „Stabilne łącze” (dowód: karta nr 19),
- wzór terminowej umowy abonenckiej w promocji „Internet - 512” (dowód: karta nr 20).

Okoliczność stosowania ww. wzorców potwierdzono przesyłając umowy faktycznie zawarte z konsumentami z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 23 – 25, 28 – 31).

Analiza umów wykazała, że nie określano w nich żadnych informacji na temat trybu wnoszenia reklamacji oraz możliwości rozstrzygnięcia ewentualnego sporu w ramach mediacji lub poddając go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Informacji takich nie zamieszczono również w żadnym z przedstawionych Prezesowi Urzędu regulaminów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania, w piśmie z dnia 30. 07. 2007r. (dowód: karta nr 33) przedsiębiorcy oświadczyli, że dołożą wszelkich starań, aby usunąć wskazane im nieprawidłowości. Podali oni, że zwrócą się do dotychczasowych klientów o podpisanie aneksów.

W załączeniu przekazano trzy umowy faktycznie zawarte z konsumentami dnia 24. 07. 2007r. (dowód: karty nr 34, 36, 38). Do umów tych załączono aneksy datowane na 27. 07. 2007r. (dowód: karty nr 35, 37, 39). Przedmiotowe aneksy zawarto z wykorzystaniem wzorca (dowód: karta nr 52) przesłanego przez przedsiębiorców w załączeniu do pisma z dnia 01. 10. 2007r. (dowód: karty nr 50 – 51). Strony niniejszego postępowania oświadczyły, że wzór aneksu obowiązuje od 30. 07. 2007r., a faktycznie został on po raz pierwszy podpisany dnia 02. 08. 2007r. (dowód: karta nr 50), jednak przedłożone dokumenty wskazują na to, że rzeczywiście nastąpiło to 27. 07. 2007r. W ww. aneksie zawarto następującą regulację:

*„1. W przypadku, gdy Abonent ma zastrzeżenia dotyczące jakości świadczonych usług lub wysokości naliczonych opłat, ma prawo do złożenia reklamacji. Jej przedmiotem może być w szczególności:*

*a) wykonywanie usług z naruszeniem warunków określonych w umowie, regulaminie lub cenniku,*

*b) zła jakość techniczna usług, w szczególności brak usługi lub przerwy w jej świadczeniu,*

*c) wysokość opłat naliczona Abonentowi niezgodnie z obowiązującym cennikiem.*

*2. Abonent ma prawo do zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, ustnie do protokołu w biurze, telefonicznie lub elektronicznie, a także za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.*

*3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.*

*4. W przypadku zgłoszenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Usługodawca do 14 dni od dnia złożenia reklamacji jest obowiązany do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej podając adres i numer telefonu biura. Powyższy obowiązek nie występuje w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.*

*5. Przy zgłoszeniu reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać następujące dane:*

*a) imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację,*

*b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,*

- c) okoliczności uzasadniające reklamację,
- d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer umowy abonenckiej lub adres miejsca zakończenia sieci,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej,
- f) kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli Abonent żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, o którym mowa w lit. f.

h) podpis reklamującego Abonenta w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie będzie zawierać wymaganych danych, osoba upoważniona przez Usługodawcę do odbioru tego typu zgłoszeń niezwłocznie poinformuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.

7. W przypadku złożenia reklamacji bez prawidłowego podania wymaganych danych, usługodawca wezwie niezwłocznie Abonenta do uzupełnienia stosownych danych w terminie nie krótszym niż 7 dni, wskazując zakres uzupełnienia z pouczeniem, iż w przypadku nieuzupełnienia reklamacji w stosownym terminie pozostanie ona bez rozpoznania.

8. Za dzień zgłoszenia reklamacji przyjmuje się datę jej wpływu do Usługodawcy.

9. Za okres, od którego liczona jest przerwa w świadczeniu usługi, przyjmuje się moment poinformowania o zaistniałym zdarzeniu Usługodawcy.

10. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia przedstawicielowi usługodawcy zajmowanej przez siebie nieruchomości lub lokalu, w którym znajduje się zakończenie sieci, w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania usterek lub awarii. Nieudostępnianie nieruchomości lub lokalu w umówionym terminie pozbawi Abonenta uprawnień wynikających ze zgłoszonej reklamacji.

11. Reklamacje, przerwy w dostępie do Internetu, wszelkie inne usterki, Abonent ma prawo zgłosić w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym usługa została wykonana nienależycie lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

12. Reklamacja złożona po terminie, o którym mowa w powyższym ustępie, pozostaje bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie zawiadamia Abonenta.

13. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty dotychczasowych należności. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca zwróci nienależnie pobrane opłaty, poprzez zaliczenie kwoty zwrotu na przyszłe należności. W przypadku braku takich zobowiązań lub w przypadku, gdy wynika to z wiadomej usługodawcy woli Abonenta, kwota podlegająca zwrotowi zostanie Abonentowi zwrócona na adres lub rachunek wskazany przez Abonenta.

14. Usługodawca w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji jest zobowiązany do udzielenie w formie pisemnej stosownej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź Usługodawcy na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne.

15. Wszelkie ewentualne spory mogą być rozwiązane polubownie w drodze mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE lub poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

16. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania przez Abonenta z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.”

W załączeniu do pisma z dnia 01. 10. 2007r. przedsiębiorcy przesłali też zmodyfikowany wzór aneksu (dowód: karta nr 53), którego zapisy różniły się, od unormowań cytowanych powyżej tylko w następującym punkcie:

*„9. O wszelkich przerwach w świadczeniu usługi dostępu do Internetu lub braku usługi, złej jakości technicznej, parametrach niezgodnych z określonymi w umowie, regulaminie lub cenniku lub innych usterkach Abonent jest zobowiązany poinformować Usługodawcę niezwłocznie po ich wystąpieniu. Nieuzasadniona zwłoka w powiadomieniu o zaistniałym problemie może stanowić podstawę do nieuznania reklamacji za okres poprzedzający dzień poinformowania Usługodawcy”.*

Przedsiębiorcy oświadczyli, że ogółem zmianie musi ulec 652 umów, z czego do dnia 01. 10. 2007r. zmieniono jedynie 55 zgodnie z aneksem w pierwotnym brzmieniu. Jednocześnie poinformowali oni, że nie są w stanie określić, nawet w przybliżeniu, terminu, w jakim aneksowanie umów mogłoby się zakończyć, gdyż jest to proces czasochłonny, wymagający spotkania się z każdym z Abonentów, a uzgodnienie odpowiednich terminów w godzinach pracy biura jest utrudnione (dowód: karta nr 50).

Wysokość osiągniętych przez przedsiębiorców dochodów ustalono na podstawie złożonych przez nich deklaracji o wysokości dochodu (straty) z pozarolniczej działalności gospodarczej w roku podatkowym 2006 (dowód: karty nr 40 – 47).

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

#### **I.**

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

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

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

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu

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

1. Pierwszy z rozważanych w ramach niniejszego postępowania zarzutów dotyczy niedopełnienia obowiązku informacyjnego w zakresie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych regulacji na temat trybu reklamacyjnego obowiązującego na wypadek stwierdzenia przez konsumenta niewłaściwego wykonania umowy. Ani umowy, ani też regulaminy będące załącznikami do nich, nie zawierały opisu takiego postępowania (dowód: karty nr 15 – 25 i 28 - 31). Przedsiębiorcy stosowali przedmiotową praktykę pomimo wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego obowiązku zamieszczania danych na temat trybu reklamacyjnego w umowach. Nałożenie na przedsiębiorców obowiązku podawania w umowach pełnych i nie wprowadzających w błąd informacji o trybie reklamacyjnym służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw dostawców usług. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorcy pozbawiają konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczyniają się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzą w ich interesy. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że przedsiębiorcy naruszyli ww. obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, czym naruszyli zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stosowali praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorcy opracowali aneks, w którym określono tryb reklamacyjny. Treść tej regulacji zamieszczono na stronach 3 - 5 niniejszej decyzji.

W nowoopracowanym aneksie zastrzeżenia wzbudziły następujące fragmenty:

*„ 9. Za okres, od którego liczona jest przerwa w świadczeniu usługi, przyjmuje się moment poinformowania o zaistniałym zdarzeniu Usługodawcy”,*

*„10. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia przedstawicielowi usługodawcy zajmowanej przez siebie nieruchomości lub lokalu, w którym znajduje się zakończenie sieci, w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania usterek lub awarii. Nieudostępnianie nieruchomości lub lokalu w umówionym terminie pozbawi Abonenta uprawnień wynikających ze zgłoszonej reklamacji” oraz*

*„16. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania przez Abonenta z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.”*

W § 8 ust. 9 zastrzeżono, że przerwa w świadczeniu usługi liczona jest dopiero od chwili poinformowania o niej. Unormowanie takie jest sprzeczne z postanowieniem zawartym w § 8 pkt. 11, w którym określono, że reklamacje, także te dotyczące zdarzeń przeszłych, można składać w odpowiednio liczonym terminie 12 miesięcy. Nie można stwierdzać równocześnie, że reklamacje mogą dotyczyć okoliczności zaistniałych w przeszłości, a jednocześnie wskazywać, że są one skuteczne jedynie w odniesieniu do sytuacji mających miejsce po wniesieniu zgłoszenia. Zastosowanie takiej regulacji powoduje, że konsumenci faktycznie nie uzyskują należytej informacji na temat obowiązującego trybu reklamacyjnego. Informacja taka nie jest jasna, a jednocześnie może prowadzić w konsekwencji do prób ograniczenia przez przedsiębiorców odpowiedzialności w przypadku dochodzenia roszczeń w trybie reklamacyjnym. Z uwagi na powyższe należy stwierdzić, że stosując niniejszą regulację przedsiębiorcy nadal nie dopełniali obowiązku wynikającego z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W czasie trwania postępowania wskazali oni, że powyższa regulacja została zmieniona, w wyniku czego otrzymała następującą treść:

*„O wszelkich przerwach w świadczeniu usługi dostępu do Internetu lub braku usługi, złej jakości technicznej, parametrach niezgodnych z określonymi w umowie, regulaminie lub cenniku lub innych usterekach Abonent jest zobowiązany poinformować Usługodawcę niezwłocznie po ich wystąpieniu. Nieuzasadniona zwłoka w powiadomieniu o zaistniałym problemie może stanowić podstawę do nieuznania reklamacji za okres poprzedzający dzień poinformowania Usługodawcy”* (dowód: karta nr 53). Z postanowienia tego wynika obowiązek współpracy obu stron umowy, co należy uznać za uzasadnione mając na uwadze to, że dla obu stron korzystne jest minimalizowanie ewentualnych strat i możliwie jak najbardziej skuteczne unikanie nieprawidłowości. Ponadto postanowienie to nie zawiera regulacji definitywnie określającej skutki niedopełnienia przez konsumenta obowiązku zawiadomienia o nieprawidłowościach, co pozwala na stwierdzenie, że każda sprawa musi być oceniana przez pryzmat konkretnych jej okoliczności. Zaznaczyć trzeba, że unormowanie to przedstawiono jedynie we wzorze aneksu i nie zostało ono wprowadzone do obecnie obowiązujących umów z konsumentami.

W § 8 ust. 10 zawartym w aneksie wskazano, że w przypadku braku współpracy konsumenta z przedsiębiorcami przejawiającej się w nieudostępnieniu lokalu będzie to zawsze skutkowało utratą uprawnień wynikających z reklamacji. W rozporządzeniu w sprawie składania reklamacji nie przewidziano takiej okoliczności uzasadniającej odrzucenie reklamacji. Z istoty zobowiązań wynika jednak, że przy ich wykonywaniu i wykonywaniu czynności z nimi związanych, obie strony powinny współdziałać. Nie udostępnienie lokalu skutkujące brakiem możliwości uzyskania dowodów zaistniałej nieprawidłowości może powodować

okoliczności wskazane przez przedsiębiorców. Informowanie konsumentów jednak o tym, że nie udostępnienie lokalu zawsze będzie powodowało opisane skutki może być uznane za informację nieprawdziwą, gdyż mogą istnieć sytuacje, w których konsument w inny sposób udowodni zaistniałe nieprawidłowości.

W § 8 ust. 16 wskazano, że dochodzenie roszczeń w trybie sądowym będzie możliwe po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej. Zważyć trzeba, że zastrzeżenie tej treści wynikające z art. 107 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego dotyczy tylko umów z przedsiębiorcami wyznaczonymi, a więc nie odnosi się do rozważanego przypadku. Wobec tego powyższy zapis nie powinien funkcjonować w umowach badanych w ramach niniejszego postępowania, gdyż wprowadza konsumentów w błąd, co do trybu reklamacyjnego, nieprawdziwie sugerując, że tryb ten jest obowiązkowy przed wystąpieniem na drogę sądową.

Jak wynika z informacji przekazanych przez przedsiębiorców opisane zmiany we wzorach umownych nie odnoszą się zasadniczo do umów zawartych z konsumentami przed ich wprowadzeniem do stosowania. Pokreślić też trzeba, że jak wskazano powyżej, nie wszystkie przygotowane zmiany zasługują na akceptację. W związku z tym nadal trwa praktyka polegająca nie niepodawaniu konsumentom rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji o obowiązującym trybie reklamacyjnym. W świetle przedstawionych okoliczności należało stwierdzić, że przedsiębiorcy stosują ww. praktykę oraz nakazać zaniechanie jej stosowania. Stąd orzeczono, jak w punkcie I 1 sentencji tej decyzji.

2. Drugi z postawionych w ramach niniejszego postępowania zarzutów dotyczy niedopełnienia przez przedsiębiorców obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w wyniku nie zamieszczania w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach zawierających umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumenti nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Badane umowy zawierane przez przedsiębiorców, jak i regulaminy będące załącznikami do nich, nie zawierały żadnych wskazówek w niniejszym zakresie. W związku z tym należało stwierdzić, że przedsiębiorcy dopuścili się naruszenia art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Od dnia 27. 07. 2007r. funkcjonuje w obrocie aneks do umów, w którym określono następującą regulację: *„Wszelkie ewentualne spory mogą być rozwiązane polubownie w drodze mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE lub poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego”*. Fragment ten zawiera informację na temat tego, że rozstrzygnięcie ewentualnego sporu zaistniałego na tle łączącej strony umowy może nastąpić w drodze postępowania mediacyjnego albo przed sądem polubownym. Wprowadzenie niniejszego unormowania czyni zadość obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego, jednakże jedynie w przypadku umów, w których postanowienie to funkcjonuje. W odniesieniu do pozostałych umów, które nie zostały zmienione, wyżej opisana bezprawna praktyka trwa nadal. Wobec tego należało stwierdzić, że pomimo wprowadzonych zmian przedsiębiorcy nadal stosują praktykę niezgodną z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz należało nakazać zaniechanie jej stosowania.



## II.

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 punktach I 1 – 2 niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorców dwóch praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorców umowy, którymi przedsiębiorcy posługują się przy zawieraniu umów wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań. Przywołane okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorców kary pieniężnej.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorców w 2006r. ustalono na podstawie złożonych przez nich dokumentów zawierających informacje na ten temat (dowód: karty nr 40 - 47).

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność, że przedsiębiorcy dopuścili się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Należy też zauważyć, że przedsiębiorcy prowadzą działalność o wymiarze lokalnym. Na wymiar kary wpłynęła też okoliczność, że w zakresie opisanym w punkcie I niniejszej decyzji podjęli oni działania mające na celu usunięcie uchybień. Pomimo, iż starania te nie spowodowały zaniechania stosowania niezgodnych z prawem praktyk, nie doprowadziły do całkowitego ich wyeliminowania, to należy je poczytać jako przejaw woli dostosowania się do obowiązujących wymogów prawnych, co należy uznać za okoliczność łagodzącą.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorcy, jako podmioty o wieloletnim doświadczeniu, powinni wiedzieć, że określając warunki umowne nie mogą stosować praktyk godzących w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorców. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestników niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 1 500 zł (słownie: tysiąc pięciuset złotych). W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestników niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji.

### III.

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 przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I 1 – 2 sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu z przedsiębiorcami. W związku z powyższym postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorców solidarnie kosztami postępowania w wysokości 51 zł (słownie: pięćdziesięciu jeden 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 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach

Na postanowienie zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje 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.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral