

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 21. 12. 2007 r.

RKT – 61 – 30/07/AD

DECYZJA Nr RKT – 70 / 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 F. i Arturowi W., prowadzącym wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie G4 Wojciech F., Artur W., ul. (...) Żywiec:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na :**

1. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „(...) **Abonent ma prawo żądać odszkodowania w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usług trwała dłużej niż 12 godzin. (...) Odpowiedzialność Operatora w stosunku do Abonenta nie może przekroczyć wartości dwumiesięcznej opłaty abonamentowej**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat 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 na Wojciecha F. i Artura W., prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie G4 spółka cywilna Wojciech F., Artur W., ul. (...) Żywiec, solidarnie 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. 1 i 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 F. i Artura W., prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie G4 spółka cywilna Wojciech F., Artur W., ul. (...) Żywiec, solidarnie 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 76 zł (słownie: siedemdziesięciu sześciu złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-27/07/AD) w sprawie działalności Wojciecha F. i Artura W. (zwanymi 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 23. 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 – 10 i 24), umowę spółki cywilnej (dowód: karty nr 11 – 12), umowy o świadczenie usług internetowych faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 13 – 15), Regulamin świadczenia usług internetowych (dowód: karty nr 16 – 17, zwany dalej także regulaminem), cennik (dowód: karta nr 18) oraz wzór umowy o świadczenie usług internetowych (dowód: karta nr 21). Po wszczęciu niniejszego postępowania przedsiębiorcy złożyli wyjaśnienia w piśmie z dnia 01. 08. 2007r. (dowód: karta nr 25), w którym oświadczyli, że „G4 s.c. wyraża skruchę” z powodu zaistniałych niezgodności z prawem oraz poinformowali o wprowadzanych zmianach. Następnie przekazali informacje na temat osiągniętych przez nich w 2006r. przychodów (dowód: karty nr 26 – 29, 33 – 40, 42 - 45). W załączeniu przekazano też umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 30 – 32), jak i zmodyfikowany regulamin (dowód: karta nr 41). W piśmie z dnia 01. 10. 2007r. (dowód: karta nr 49) przedsiębiorcy wskazali, że zmiany wymagają wszystkie zawarte przez nich umowy. W załączeniu przesłali uzupełniony regulamin w brzmieniu obowiązującym od 02. 10. 2007r. (dowód: karta nr 50). Pismem z dnia 05. 11. 2007r. (dowód: karta nr 52) zawiadomiono przedsiębiorców o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. W wyznaczonym terminie nie skorzystali oni z możliwości zapoznania się z aktami sprawy, jednakże w załączeniu do pisma z dnia 11. 12. 2007r. przesłali zmodyfikowany regulamin (dowód: karty nr 55 – 56).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Wojciech F. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Burmistrza Miasta w Żywcu pod numerem (...) (dowód: karta nr 24), natomiast Artur W. prowadzi działalność na podstawie wpisu do analogicznej ewidencji

Burmistrza Gminy Kozenice pod numerem (...) (dowód: karta nr 7). Obaj przedsiębiorcy działają wspólnie w ramach spółki o nazwie G4 – spółka cywilna Wojciech F., Artur W. (dowód: karty nr 11 – 12).

Przedsiębiorcy świadczą na rzecz konsumentów usługi z zakresu dostępu do internetu (dowód: karty nr 13 – 15), a przy zawieraniu umów tego rodzaju wykorzystują wzór umowy (dowód: karty nr 21), regulamin (dowód: karty nr 16 – 17) oraz cennik (dowód: karta nr 18). Umowy z konsumentami (dowód: karty nr 13 – 15) przekazane przez przedsiębiorców w załączeniu do pisma z dnia 11. 05. 2007r. (dowód: karta nr 6) nie zawierają informacji na temat trybu reklamacyjnego. § 28 regulaminu stanowi, jedynie że „*Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usługi*” (dowód: karta nr 17 verte). Umowy te, ani też regulamin nie obejmują informacji o możliwości rozwiązania ewentualnego sporu w trybie polubownym lub mediacji. W § 19 regulaminu zawarto natomiast następującą regulację: „*Operator ma prawo żądać od Abonenta odszkodowania za straty, które poniesie w związku ze świadomym, nieprawidłowym korzystaniem przez Abonenta z usług internetowych oferowanych przez Operatora. Abonent ma prawo żądać odszkodowania w wysokości 1/30 opłaty abonentowej za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usług trwała dłużej niż 12 godzin*”, a w § 20 zapis o treści: „*Odpowiedzialność Operatora w stosunku do Abonenta nie może przekroczyć wartości dwumiesięcznej opłaty abonamentowej*” (dowód: karta nr 17).

Po wszczęciu niniejszego postępowania, w piśmie z dnia 01. 08. 2007r. (dowód: karta nr 25) przedsiębiorcy wyrazili „skruchę z powodu zaistniałych okoliczności”, a więc z powodu popełnienia zarzucanych im czynów. Oświadczyli, że w celu dostosowania ich zachowania do obowiązujących przepisów prawa zmieniają regulamin. W związku z tym wystąpili o wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a nie art. 26 tej ustawy.

Jednocześnie wskazali oni, że zawiadomią wszystkich konsumentów o wprowadzanych zmianach regulaminu w najbliższym możliwym terminie, jednak nie później niż w ciągu 30 dni. Dodatkowo konsumenci mieli otrzymać rozporządzenia w sprawie składania reklamacji. Oprócz tego przedsiębiorcy zobowiązali się do zamieszczenia nowego regulaminu i rozporządzenia w sprawie składania reklamacji na stronie internetowej i w biurach obsługi klienta. Okoliczności podjęcia ww. działań nie zostały jednak potwierdzone w późniejszych informacjach przekazywanych przez przedsiębiorców, ani też nie zostały udokumentowane. Przedsiębiorcy przesłali umowy z konsumentami (dowód: karty nr 30 – 32), z czego jedna z nich została zawarta dnia 01. 08. 2007r. z wykorzystaniem zmienionego regulaminu (dowód: karta nr 31), którego wzór także przesłano (dowód: karta nr 41). Była to nowa umowa z konsumentem. Analiza zapisów zmodyfikowanego regulaminu wykazała, że punkt 9 otrzymał następujące brzmienie: „*Tryb postępowania reklamacyjnego: Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w trybie ROZPORZĄDZENIA MINISTRA INFRASTRUKTURY z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z dnia 18 października 2004 r.). To rozporządzenie znajduje się do wglądu w BOS oraz na www.beskid.net. Rozporządzenie to stanowi integralną część regulaminu*”. Punkтови 10 regulaminu nadano treść: „*Informacja o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego: spory mogące wynikać z umowy mogą zostać zakończone polubownie lub poprzez mediację lub poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego zgodnie z Art. 109 PT*”. Wcześniejszy § 19 i 20 regulaminu zastąpiono punktem 6, który otrzymał treść: „*Wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej: Operator odpowiada gdy nie wykona lub nienależyte wykona usługę telekomunikacyjną i ma zapłacić w takim wypadku karę umowną której wysokość określa art. 105 PT*” (dowód: karta nr 41). Jednocześnie w punkcie 12 regulaminu

w nowym brzmieniu wskazano, iż wejdzie on w życie w terminie 01. 08. 2007r. dla umów zawieranych od tego dnia i dnia 01. 09. 2007r. dla umów zawartych wcześniej (dowód: karta nr 41). Okoliczność doręczenia regulaminu konsumentom we właściwym terminie i jego faktyczne wprowadzenie w życie w tej dacie w stosunku do umów wcześniej zawartych nie zostały udokumentowane.

W piśmie z dnia 01. 10. 2007r. (dowód: karta nr 49) przedsiębiorcy wskazali, że ponownie zmienili regulamin, który w nowej wersji był gotowy do stosowania dnia 02. 10. 2007r. Zastrzegli oni, że wszystkie umowy dotychczas zawarte zostaną zmienione w trybie określonym w regulaminie oraz w art. 59 Prawa telekomunikacyjnego. Zaznaczyli też, że jeszcze żadna z umów nie została aneksowana, ani nie zawarto nowych umów z konsumentami z wykorzystaniem regulaminu w ostatniej wersji.

Na dowód podjętych działań w załączeniu przesłano zmodyfikowany w zakresie punktu 9 regulamin (dowód: karta nr 50), który zawiera następujące postanowienie: *„Tryb postępowania reklamacyjnego. Klient może wnieść reklamację (pisemnie, telefonicznie, ustnie etc) i powinna ona zawierać: imię, nazwisko, nazwę, adres, przedmiot reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer klienta, i gdy to możliwe podpis. Reklamację wnosi się w BOS lub elektronicznie poprzez panel klienta. Reklamacja może być wniesiona rok od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Klienta. Operator jest obowiązany do pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona”*. Regulamin ten ma wejść w życie dnia 01. 01. 2008r. dla osób, z którymi przedsiębiorcy już są związani umowami (dowód: karta nr 50).

Pismem z dnia 11. 12. 2007r. (dowód: karta nr nr 55) przedsiębiorcy poinformowali o kolejnej zmianie. W załączeniu przesłali oni zmodyfikowany regulamin (dowód: karta nr 56), który w rozważanym zakresie obejmował regulacje tożsame z wyżej wskazanymi. Różnica dotyczy jedynie zapisu mówiącego o terminie wejścia w życie zmienionych regulacji. W stosunku do nowych konsumentów regulamin ten miał zacząć obowiązywać dnia 11. 12. 2007r., natomiast w odniesieniu do osób, z którymi wcześniej zawarto umowy o świadczenie na ich rzecz usług z zakresu dostępu do internetu, ma on zacząć obowiązywać dnia 01. 02. 2008r. Przesunięto więc termin wejścia w życie zmian, co jest uzasadnione wymogami wynikającymi z art. 59 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego.

Przychody przedsiębiorców ustalono na podstawie złożonych przez nich zeznań o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) w roku podatkowym 2006 (dowód: karty nr 35 – 40).

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 punkcie I 1 – 3 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do

niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. We wszystkich przypadkach rozważane zachowania przedsiębiorców wywierały wpływ na zbiorowe interesy konsumentów.

1. Pierwszy z zarzutów rozważanych w ramach niniejszego postępowania dotyczy stosowania w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu z konsumentami następującej regulacji: „*Operator ma prawo żądać od Abonenta odszkodowania za straty, które poniesie w związku ze świadomym, nieprawidłowym korzystaniem przez Abonenta z usług internetowych oferowanych przez Operatora. Abonent ma prawo żądać odszkodowania w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usług trwała dłużej niż 12 godzin. (...) Odpowiedzialność Operatora w stosunku do Abonenta nie może przekroczyć wartości dwumiesięcznej opłaty abonamentowej*”. Stosownie do zacytowanego postanowienia przedsiębiorcy mogą po zaistnieniu określonych okoliczności od konsumentów żądać odszkodowania w pełnej wysokości. Jednocześnie abonent może żądać odszkodowania jedynie w ograniczonej wysokości, tj. na poziomie 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień nieprawidłowości trwających dłużej niż 12 godzin oraz nie wyższego niż dwukrotność abonamentu. W każdym przypadku odszkodowanie nie może zatem przekroczyć równowartości dwukrotności abonamentu. 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. 385¹ § 1, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione 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. 385³ 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. Zauważyć należy, że w rejestrze pod numerem 534 wpisano postanowienie, na mocy którego odpowiedzialność dostawcy usługi ograniczono do maksymalnej wysokości niewykorzystywanego abonamentu. Klauzula ta została uznana za niezgodną z prawem na mocy wyroku SOKiK z dnia 28 lipca 2005r. (sygn. akt Amc XVII 109/04), a jej brzmienie jest następujące: „*W przypadku roszczeń Użytkownika niezależnie od ich przedmiotu i podstawy odpowiedzialność finansowa Dostawcy jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystywanego abonamentu*”. Na mocy postanowienia uznanego za niezgodne z prawem przez SOKiK konsument może żądać maksymalnie zwrotu należności w wysokości niewykorzystanego abonamentu. W badanym przypadku analogicznie konsument może uzyskać jedynie ograniczone odszkodowanie w wysokości nie przekraczającej

dwukrotności abonamentu. Istotne jest to, że w obu przypadkach przewidziano analogicznie skonstruowane ograniczenie, które nie znajduje oparcia w przywołanej regulacji Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego. Podobnie wskazano, że górną granicę wysokości odszkodowania determinuje wysokość opłaty abonamentowej. W przypadku klauzuli wpisanej do rejestru jest to część odpowiadająca niewykorzystanemu abonamentowi. W przypadku postanowienia badanego w niniejszej sprawie jest to maksymalnie dwukrotność abonamentu, a zatem może się zdarzyć, że jest to kwota nawet niższa niż część stanowiąca odpowiednik niewykorzystanej opłaty. Dodatkowo w rozważanej sprawie pojawia się jeszcze jedno ograniczenie w postaci uzależnienia możliwości domagania się odszkodowania od czasu trwania nieprawidłowości. W tych okolicznościach należało stwierdzić, że obie porównywane klauzule wywołują analogiczne skutki, zapis kwestionowany w ramach niniejszego postępowania mieści się w zakresie regulacji postanowienia wpisanego do rejestru pod numerem 534, co pozwala na stwierdzenie, że przedsiębiorcy posługują się klauzulą wpisaną do rejestru. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorców 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 przedsiębiorców, przeciwko którym jest prowadzone postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, czy też przez inny podmiot. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny w Warszawie orzekł, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29 września 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19 grudnia 2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ Kpc, od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 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 klauzul. 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 kwietnia 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 z uchwale z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. III SZP 3/06). 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. Powyższe potwierdza słuszność zajętą przez Prezesa Urzędu stanowiska, zgodnie z którym przedsiębiorcy dopuścili się w niniejszym przypadku stosowania klauzuli wpisanej do rejestru. W świetle tego, że jednocześnie doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, należało w związku ze stosowaniem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wpisanym do rejestru stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania przedsiębiorcy przekazali umowę zawartą z konsumentem dnia 01. 08. 2007r., która nie zawierała ww. spornej regulacji. Wskazuje to na fakt, że zmieniony regulamin zaczęto stosować przy zawieraniu nowych umów. W tych okolicznościach przedsiębiorcy zostali wezwani do przesłania również potwierdzenia zmiany w niniejszym zakresie umów zawartych przed powyższą datą. W odpowiedzi na to nie przedstawili oni żadnych dowodów poświadczających fakt dopełnienia obowiązków wynikających z art. 59 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego w zw. z art. 384¹ i 384 § 1 Kc. Z przepisów tych wynika, że przedsiębiorca telekomunikacyjny planujący zmianę zapisów regulaminowych powinien o tym każdego z konsumentów poinformować z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego i jednocześnie wskazać na uprawnienie do odstąpienia od umowy oraz przesłać regulamin w nowym brzmieniu, a przynajmniej dokument obejmujący modyfikowane i nowe unormowania. Powyższe służy zapewnieniu konsumentom możliwości zapoznania się z regulacją, którą ewentualnie zostaną związani i podjęcia świadomej decyzji o dalszym korzystaniu z usług lub rezygnacji z nich. W ocenie Prezesa Urzędu ww. umowa z konsumentem z dnia 01. 08. 2007r. nie potwierdza faktu zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki. Dodać należy, że stosownie do art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania praktyki spoczywa na przedsiębiorcach. W prawdzie Prezes Urzędu musi wyjaśnić wszelkie istotne dla sprawy okoliczności, to nie zmienia to faktu, że to właśnie przedsiębiorcy powinni wykazać, że doprowadzili do zaniechania zarzucanej im praktyki. W niniejszym przypadku, przedsiębiorcy w żaden sposób nie udokumentowali, że konsumenci, z którymi umowy zawarto przed 01. 08. 2007r. otrzymali zmieniony regulamin, że został on wprowadzony we właściwym trybie. Oceny tej nie zmienia fakt, że punkt 12 zmienionego regulaminu stanowi, iż w odniesieniu do tych ostatnich umów zmieniony regulamin zacznie obowiązywać dnia 01. 09. 2007r. Na ocenę tej kwestii nie ma wpływu również okoliczność, że w załączeniu do pisma z dnia 11. 12. 2007r. przesłano kolejną wersję regulaminu, który w odniesieniu do konsumentów posiadających umowy z przedsiębiorcami ma wejść w życie z dniem 01. 02. 2008r. Przedsiębiorcy nie udokumentowali bowiem w żaden sposób, czy i ewentualnie jak konsumenci ci zostali bądź zostaną poinformowani o zmianach i w jakim trybie będzie im doręczony zmieniony regulamin. Do czasu, gdy nie ma potwierdzenia, że wszyscy konsumenci otrzymali stosowną informację o planowanej zmianie, że doręczono im regulamin w nowym brzmieniu lub aneks obejmujący zmieniane postanowienia, należy przyjąć, że zmiana nie nastąpiła. Stąd należało orzec, jak w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji.

W niniejszym przypadku zachodzi konieczność odniesienia się do zapisu punktu 6 regulaminu w drugiej i trzeciej wersji. Przedsiębiorcy zawarli w nim następujące unormowanie: „*Wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej: Operator odpowiada gdy nie wykona lub nienależyte wykona usługę telekomunikacyjną i ma zapłacić w takim wypadku karę umowną której wysokość określa art. 105 PT*”. Zauważyć trzeba, że art. 105 Prawa telekomunikacyjnego

reguluje kwestie odpowiedzialności przedsiębiorcy świadczącego usługi powszechne, a zatem nie znajduje zastosowania do badanych umów zawieranych przez przedsiębiorców będących stronami niniejszego postępowania. Przedsiębiorcy odwołali się jednak do tego przepisu, wobec czego należy przeanalizować zawarte w nim regulacje. Art. 105 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego stanowi, że za każdy dzień przerwy przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej. Zgodnie z art. 105 ust. 2 tej ustawy odszkodowanie należy się za każdy dzień dopiero po upływie 36 godzin. Po pierwsze stwierdzić należy, że art. 105 nie powinien być stosowany w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorców nie świadczących usług klasyfikowanych jako powszechne. Zastosowanie wprost powyższego przepisu może świadczyć o bezprawności zachowania przedsiębiorców. Każdy podmiot może pomocniczo posłużyć się tą regulacją. Zauważenia wymaga jednak fakt, że o ile w opisanym przepisie mówi się o odszkodowaniu, to przedsiębiorcy wskazali, że ww. wysokości dotyczą kar umownych. Kwestia ta ma istotne znaczenie. Podczas, gdy określenie konkretnej wysokości odszkodowania w klauzuli, która nie wyłącza możliwości dochodzenia kwot wyższych nie zamyka drogi do uzyskania pełnej rekompensaty, to określenie, że naprawienie szkody nastąpi przez zapłatę kary umownej, o ile nie wskaże się w umowie wyraźnie, że można dochodzić roszczeń uzupełniających, zamyka drogę do uzyskania takich świadczeń. Powyższe wynika z art. 483 i 484 Kc. W związku z tym w niniejszym przypadku odpowiedzialność przedsiębiorców nadal byłaby ograniczana niezgodnie z prawem. Wysokość należnych konsumentom na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy kwot nadal zależałyby od wysokości opłaty abonamentowej, a nie wysokości faktycznie poniesionej szkody. Regulacja ta w istocie może prowadzić do analogicznych do kwestionowanych ograniczenia i do naruszenia tych samych interesów konsumentów. Aby więc doprowadzić do zaniechania stosowania praktyki kwestionowanej w niniejszym punkcie, przy jednoczesnym uwzględnieniu obowiązku sformułowanego w art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, przedsiębiorcy muszą określić wysokość należnych kar umownych i jednocześnie zastrzec możliwość dochodzenia roszczeń uzupełniających przewyższających swą wysokością wysokość określonych kar, tak by pozostać w zgodzie z art. 104 Prawa telekomunikacyjnego odsyłającym do regulacji Kodeksu cywilnego. Zmieniona regulacja powinna być zastosowana przy zawieraniu umów nowych, jak i w odniesieniu do umów zawartych wcześniej.

2. W toku niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcom zarzut niedopełniania 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 regulamin będący załącznikiem do nich, nie zawierały opisu takiego postępowania (dowód: karty nr 13 – 17). 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 wprowadzili do stosowanego przez nich regulaminu zmiany, w wyniku których punkt 9 otrzymał brzmienie: „Tryb postępowania reklamacyjnego: Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w trybie ROZPORZĄDZENIA MINISTRA INFRASTRUKTURY z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z dnia 18 października 2004 r.). To rozporządzenie znajduje się do wglądu w BOS oraz na www.beskid.net. Rozporządzenie to stanowi integralną część regulaminu”. Wprowadzenie niniejszej informacji do regulaminu nie czyniło zadość obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego. Umowa nie powinna bowiem zawierać odesłania do obowiązujących przepisów prawa w rozważanym zakresie, lecz powinna obejmować stosowne informacje określające tryb reklamacyjny obowiązujący u danego przedsiębiorcy, który oczywiście musi być zgodny ze wskazanymi przepisami. Po tym przedsiębiorcy ponownie zmodyfikowali regulamin, w konsekwencji czego punktowi 9 nadano następującą treść: „Tryb postępowania reklamacyjnego. Klient może wnieść reklamację (pisemnie, telefonicznie, ustnie etc) i powinna ona zawierać: imię, nazwisko, nazwę, adres, przedmiot reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer klienta, i gdy to możliwe podpis. Reklamację wnosi się w BOS lub elektronicznie poprzez panel klienta. Reklamacja może być wniesiona rok od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Klienta. Operator jest obowiązany do pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona” (dowód: karta nr 50). Zakres informacji zamieszczonych w regulaminie w ostatniej wersji w odniesieniu do trybu reklamacyjnego można uznać za wystarczający. Z uwagi jednak na fakt, że przedsiębiorcy nie udokumentowali faktu wprowadzenia przedmiotowej regulacji w życie, gdyż jak wynika ze złożonego przez nich oświadczenia nie zawarli żadnej nowej umowy, a w odniesieniu do umów już obowiązujących ma ona zacząć wiązać dnia 01. 02. 2008r., nie zostały spełnione przesłanki pozwalające stwierdzić zaniechanie stosowania rozważanej praktyki. W tych okolicznościach należało jak w punkcie I 2 sentencji orzec, że przedsiębiorcy niniejszą praktykę stosują i nakazać zaniechanie jej stosowania. Podkreślenia wymaga fakt, że zmiana umów powinna nastąpić w trybie zgodnym z art. 59 Prawa telekomunikacyjnego oraz art. 384¹ w zw. z art. 384 Kc.

3. Kolejny 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. Konsumenci 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 regulamin będący załącznikiem 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.

Dnia 01. 08. 2007r. przedsiębiorcy rozpoczęli stosowanie przy zawieraniu nowych umów zmienionego regulaminu, który uzupełniono o następującą regulację: „*Informacja o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego: spory mogące wynikać z umowy mogą zostać zakończone polubownie lub poprzez mediację lub poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego zgodnie z Art. 109 PT*” (dowód: karta nr 41). Identyczne postanowienie zawarto w ostatniej wersji regulaminu (dowód: karta nr 50), który obowiązuje od 02. 10. 2007r. Powyższa regulacja zawiera wskazówki, że rozwiązanie ewentualnego sporu powstałego na tle umowy może nastąpić w drodze mediacji lub przed sądem polubownym. Zakres wprowadzonych przez przedsiębiorców informacji należy uznać za wystarczający pod względem merytorycznym. Zważyć jednak trzeba, że aby było możliwe stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przedsiębiorcy muszą zmienić wszystkie umowy niezawierające właściwej regulacji. Podkreślenia wymaga też fakt, że ciężar udowodnienia okoliczności zaprzestania stosowania praktyki niezgodnej z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów spoczywa zgodnie z art. 27 ust. 3 tej ustawy na przedsiębiorcach. W piśmie z dnia 19. 09. 2007r. (dowód: karta nr 47) zwrócono się do przedsiębiorców o opisanie okoliczności zaniechania przez nich stosowania niniejszej praktyki. Ze złożonej odpowiedzi wynikało jednak jedynie, że zmianą muszą zostać objęte wszystkie umowy oraz że nie prowadzi się statystyk uwzględniających podział między nowymi regulaminami przesłanymi, dostarczonymi osobiście oraz odebranymi przez klienta bezpośrednio. Przedsiębiorcy nie wskazali też pomimo kierowanego do nich zapytania terminu zakończenia wymiany regulaminów zawierających braki. Ze złożonych dokumentów (dowód: karty nr 55 – 56) wynika, że nowa regulacja ma zacząć wiązać wszystkich konsumentów z dniem 01. 02. 2008r. Nie udokumentowano faktu przekazania zmienionego regulaminu konsumentom w odpowiednim terminie wynikającym z art. 59 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego w związku z art. 384¹ i 384 Kc. W każdym przypadku planowania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych wprowadzania zmian do regulaminu, powinni oni o swoim zamiarze poinformować konsumentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego wskazując jednocześnie na możliwość odstąpienia od umowy w razie braku akceptacji modyfikacji. W świetle okoliczności niniejszej sprawy należy stwierdzić, że przedsiębiorcy dopuścili się stosowania niedozwolonej prawem praktyki oraz 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 punkcie I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorców trzech praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Przedsiębiorcy naruszyli interesy konsumentów niedopełniając spoczywających na nich obowiązków informacyjnych, jak i posługując się w obrocie klauzulą abuzywną. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorców umowy wykorzystywanych przy zawieraniu umów wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań. Przywołane okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary pieniężnej.

Przychody osiągnięte przez przedsiębiorców w 2006r. ustalono na podstawie złożonych przez nich dokumentów zawierających informacje na ten temat (dowód: karty nr 35 - 40). 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 zauważyć, że przedsiębiorcy prowadzą działalność o wymiarze lokalnym. Na wysokość kary wpłynęła też okoliczność, że podjęli oni próby wyeliminowania nieprawidłowości. Pomimo, iż starania te nie spowodowały całkowitego usunięcia uchybień, należy poczytać je 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 odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 1 500 zł (słownie: jednego tysiąca 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 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 76 zł (słownie: siedemdziesięciu sześciu złotych).

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

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 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 479²⁸ § 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