



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120
90-006 Łódź
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12
e-mail: lodz@uokik.gov.pl
RŁO-61-31(11)11/RB

Łódź, dnia 30 grudnia 2011 r.

DECYZJA Nr RŁO 47/2011

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Powszechnej Agencji Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), działanie Powszechnej Agencji Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), poprzez stosowanie we wzorcu umowy pn. *„Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.”* postanowień o następującej treści:

- a) *„Klientowi nie będzie przysługiwało odszkodowanie w przypadku niemożności korzystania z Usługi, jeśli spowodowane będzie to: c) wstrzymaniem świadczenia Usługi z uwagi na awarię wykraczającą poza zasadną kontrolę PAI, w szczególności sytuacje awaryjne lub nie zapewnienie przez osoby trzecie dzierżawionych łącz i/lub połączeń internetowych”;*
- b) *„W przypadku braku terminowej zapłaty za Usługę, PAI jest uprawniona do wstrzymania świadczenia Usługi na rzecz Klienta. Po ponownym podłączeniu Klienta po uregulowaniu zaległych opłat, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PAI jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.”;*
- c) *„Po każdorazowym wstrzymaniu świadczenia Usług przez PAI i ponownym podłączeniu Klienta do sieci, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PAI jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.”;*
- d) *„PAI jest uprawniona do rozwiązania umowy o świadczenie Usług w trybie natychmiastowym, wstrzymania świadczenia Usługi na rzecz Klienta i/lub*

dochodzenia odszkodowania, w przypadku: b) powtarzającego się naruszenia przez Klienta warunków określonych w Umowie lub niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych; c) korzystania przez Klienta z Usług w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem Świadczenia Usług Internetowych, a w szczególności dokonywanie przeróbek sieci lub nieuprawnionych podłączeń, udostępnianie Zestawu Instalacyjnego osobom trzecim lub podłączania innych użytkowników; d) wykorzystywania przez Klienta świadczonych Usług do celów niezgodnych z prawem, w tym prób nieautoryzowanego dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych użytkowników sieci Internet, naruszania prawa własności intelektualnej osób trzecich, rozpowszechniania wirusów komputerowych, nielegalnych materiałów, w szczególności o treściach pornograficznych lub rasistowskich, uzyskiwania nielegalnego dostępu do danych; e) stworzenia przez Klienta zagrożenia dla interesów PAI lub innych klientów.”;

- e) *„W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem okresu czasu, na jaki Umowa została zawarta z przyczyn określonych w punkcie 6.3. powyżej w związku z nie ponoszeniem przez klienta pełnych kosztów wykonania połączenia, (...) a także w przypadku zaistnienia zwłoki w zapłacie zobowiązany jest do poniesienia kosztów windykacji należności.” ;*
- f) *„Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez PAI swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich.”*

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

- II.** Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Powszechnej Agencji Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), bezprawne działanie Powszechnej Agencji Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, polegające na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie *„Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.”* stanowiącym załącznik do wzorca umowy o nazwie *„Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II”* postanowienia o treści: *„PAI będzie rozpatrywać wyłącznie reklamacje zawierające powyższe dane w terminie 30 dni od dnia ich złożenia przez Klienta”*, które narusza § 2 ust. 2 i 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291)

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

- III.** Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe

interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Powszechnej Agencji Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), bezprawne działanie Powszechnej Agencji Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, polegające na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „*Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnoswiatowej sieci Internet nr .../II*” oraz będących załącznikami do niego wzorcach umów o nazwach: „*Regulamin akcji promocyjnej*” postanowienia, na podstawie którego wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez konsumenta lub przez dostawcę usług z winy konsumenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, została określona jako równa wartości ulgi przyznanej konsumentowi z tytułu przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej, bez konieczności jego pomniejszenia o proporcjonalną wartość ulgi za okres, na jaki została zawarta umowa, co stanowi naruszenie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.)

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. **nakłada się** na Powszechną Agencję Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, **karę pieniężną** w wysokości 4.742 zł. (słownie: cztery tysiące siedemset czterdzieści dwa złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji;
2. **nakłada się** na Powszechną Agencję Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, **karę pieniężną** w wysokości 2.371 zł. (słownie: dwa tysiące trzysta siedemdziesiąt jeden złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji;
3. **nakłada się** na Powszechną Agencję Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, **karę pieniężną** w wysokości 2.371 zł. (słownie: dwa tysiące trzysta siedemdziesiąt jeden złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, ze zm.) w związku z art. 83 cytowanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do jej art. 33 ust. 6

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się **obciążyć** Powszechną Agencją Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, **kosztami** niniejszego postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 22,60 zł (słownie: dwadzieścia dwa złotych sześćdziesiąt groszy) oraz zobowiązuje się Powszechną Agencją Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W dniu 20 września 2011 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie, czy na lokalnym rynku usług telekomunikacyjnych polegających na świadczeniu usługi stałego dostępu do zasobów sieci Internet miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach oraz czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (RŁO-405-27/11/RB). Na podstawie analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku tego postępowania Prezes Urzędu stwierdził, że mogło dojść do naruszenia przez Powszechną Agencją Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi – zwaną dalej: „Spółką” – art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – zwanej dalej „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”.

W związku z ustaleniami dokonany w postępowaniu wyjaśniającym Prezes Urzędu postanowieniem Nr 1/61-31/10 (dowód: karty Nr 1-4) wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) bezprawnym działaniu polegającym na stosowaniu we wzorcu umowy o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.” postanowień umownych wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone – zwanego dalej: „Rejestrem” – o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) – zwanej dalej: „k.p.c.” – o treści:
 - a) „Klientowi nie będzie przysługiwało odszkodowanie w przypadku niemożności korzystania z Usługi, jeśli spowodowane będzie to: c) wstrzymaniem świadczenia Usługi z uwagi na awarię wykraczającą poza zasadną kontrolę PAI, w szczególności sytuacje awaryjne lub nie zapewnienie przez osoby trzecie dzierżawionych łącz i/lub połączeń internetowych”;
 - b) „W przypadku braku terminowej zapłaty za Usługę, PAI jest uprawniona do wstrzymania świadczenia Usługi na rzecz Klienta. Po ponownym podłączeniu Klienta po uregulowaniu zaległych opłat, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PAI jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.”;
 - c) „Po każdorazowym wstrzymaniu świadczenia Usług przez PAI i ponownym podłączeniu Klienta do sieci, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PAI jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.” ;

- d) „PAI jest uprawniona do rozwiązania umowy o świadczenie Usług w trybie natychmiastowym, wstrzymania świadczenia Usługi na rzecz Klienta i/lub dochodzenia odszkodowania, w przypadku: b) powtarzającego się naruszenia przez Klienta warunków określonych w Umowie lub niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych; c) korzystania przez Klienta z Usług w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem Świadczenia Usług Internetowych, a w szczególności dokonywanie przeróbek sieci lub nieuprawnionych podłączeń, udostępnianie Zestawu Instalacyjnego osobom trzecim lub podłączania innych użytkowników; d) wykorzystywania przez Klienta świadczonych Usług do celów niezgodnych z prawem, w tym prób nieautoryzowanego dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych użytkowników sieci Internet, naruszania prawa własności intelektualnej osób trzecich, rozpowszechniania wirusów komputerowych, nielegalnych materiałów, w szczególności o treściach pornograficznych lub rasistowskich, uzyskiwania nielegalnego dostępu do danych; e) stworzenia przez Klienta zagrożenia dla interesów PAI lub innych klientów.”;
- e) „W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem okresu czasu, na jaki Umowa została zawarta z przyczyn określonych w punkcie 6.3. powyżej w związku z nie ponoszeniem przez klienta pełnych kosztów wykonania połączenia, (...) a także w przypadku zaistnienia zwłoki w zapłacie zobowiązany jest do poniesienia kosztów windykacji należności.” ;
- f) „Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez PAI swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich.”

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 2) bezprawnym działaniem polegającym na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.” stanowiącym załącznik do wzorca umowy o nazwie „Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II” postanowienia o treści: „PAI będzie rozpatrywać wyłącznie reklamacje zawierające powyższe dane w terminie 30 dni od dnia ich złożenia przez Klienta”, które narusza § 2 ust. 2 i 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) – zwanym dalej: „rozporządzeniem w sprawie trybu reklamacyjnego” – co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- 3) bezprawnym działaniem polegającym na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II” oraz będących załącznikami do niego wzorcach umów o nazwach: „Regulamin akcji promocyjnej” postanowienia, na podstawie którego wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez konsumenta lub przez dostawcę usług z winy konsumenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, została określona jako równa wartości ulgi przyznanej konsumentowi z tytułu przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej, bez konieczności jego pomniejszenia o proporcjonalną wartość ulgi za okres, na jaki została zawarta umowa, co stanowi naruszenie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U.

Nr 171, poz. 1800, ze zm.) – zwanej dalej: „prawem telekomunikacyjnym” – co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka nie skorzystała z przysługującego jej prawa do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

W 2010 r. przychód Spółki z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej wyniósł (*tajemnica Przedsiębiorcy*) (dowód: karta Nr 123-127).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Powszechna Agencja Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 000064641 do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy (dowód: odpis karty Nr 10-24). Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą między innymi na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Spółka wpisana została również do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1415 (dowód: wpis na stronie <http://www.uke.gov.pl/marta/resultRptDetails.vm?form=1&id=1415>).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umowy pod nazwą „*Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II*” – zwany dalej: „*Umową*” – wraz z załącznikami pod nazwami: „*Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.*”, „*Regulamin akcji promocyjnej*”, „*Cennik Szokująca Promocja II*”. Są to wzorce umowne w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16. poz. 93, ze zm.) – zwanej dalej: „k.c.”. Wzorcem umownym jest bowiem każde postanowienie umowne narzucone przez jedną stronę stosunku prawnego z wyłączeniem możliwości rzeczywistego wpływu drugiej strony na istnienie i treść tego postanowienia, a tym samym na kształt nawiązywanego stosunku prawnego [zob. np. F. Zoll, *Niedozwolone klauzule w umowach konsumenckich*. (wprowadzenie do tłumaczenia dyrektywy nr 93/13 o niedozwolonych klauzulach w umowach konsumenckich), KPP 1993, nr 2, s. 191 i n.].

We wskazanych wzorcach umów Spółka ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- „*Klientowi nie będzie przysługiwało odszkodowanie w przypadku niemożności korzystania z Usługi, jeśli spowodowane będzie to: c) wstrzymaniem świadczenia Usługi z uwagi na awarię wykraczającą poza zasadną kontrolę PAI, w szczególności sytuacje awaryjne lub nie zapewnienie przez osoby trzecie dzierzawionych łączy i/lub połączeń internetowych*” – pkt 4.9 „*Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.*”,
- „*W przypadku braku terminowej zapłaty za Usługę, PAI jest uprawniona do wstrzymania świadczenia Usługi na rzecz Klienta. Po ponownym podłączeniu Klienta po uregulowaniu zaległych opłat, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PAI jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.*” – pkt 5.3 „*Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.*”,
- „*Klient pokryje wszelkie koszty poniesione przez PAI w wyniku nie dokonania płatności w terminie i zapłaci odsetki od zaległych płatności w wysokości odsetek ustawowych.*” –

- pkt 5.6 „Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.”,
- „Po każdorazowym wstrzymaniu świadczenia Usług przez PAI i ponownym podłączeniu Klienta do sieci, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PAI jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.” – pkt 6.4 „Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.”,
 - „PAI jest uprawniona do rozwiązania umowy o świadczenie Usług w trybie natychmiastowym, wstrzymania świadczenia Usługi na rzecz Klienta i/lub dochodzenia odszkodowania, w przypadku: b) powtarzającego się naruszenia przez Klienta warunków określonych w Umowie lub niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych; c) korzystania przez Klienta z Usług w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem Świadczenia Usług Internetowych, a w szczególności dokonywanie przeróbek sieci lub nieuprawnionych podłączeń, udostępnianie Zestawu Instalacyjnego osobom trzecim lub podłączania innych użytkowników; d) wykorzystywania przez Klienta świadczonych Usług do celów niezgodnych z prawem, w tym prób nieautoryzowanego dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych użytkowników sieci Internet, naruszania prawa własności intelektualnej osób trzecich, rozpowszechniania wirusów komputerowych, nielegalnych materiałów, w szczególności o treściach pornograficznych lub rasistowskich, uzyskiwania nielegalnego dostępu do danych; e) stworzenia przez Klienta zagrożenia dla interesów PAI lub innych klientów.” – pkt 6.3 „Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.”,
 - „W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem okresu czasu, na jaki Umowa została zawarta z przyczyn określonych w punkcie 6.3. powyżej w związku z nie ponoszeniem przez klienta pełnych kosztów wykonania połączenia, (...) a także w przypadku zaistnienia zwłoki w zapłacie zobowiązany jest do poniesienia kosztów windykacji należności.” – pkt 6.5 „Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.”,
 - „Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez PAI swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich.” – pkt 8.1 „Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.”,
 - „PAI będzie rozpatrywać wyłącznie reklamacje zawierające powyższe dane w terminie 30 dni od dnia ich złożenia przez Klienta” – pkt 7.5 „Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.”,
 - W przypadku rozwiązania przedmiotowej umowy przez Operatora z powodu pozostawiania przez Klienta w zwłoce z płatnością należności za wykonanie przez Operatora usługi, Klient zobowiązany jest do zapłacenia na rzecz Operatora, w związku z ulgą udzieloną Klientowi przez Operatora, opłaty wyrównawczej w wysokości stanowiącej sumę miesięcznych rabatów przewidzianych w Cenniku Promocji należnych za okres od dnia zawarcia umowy promocyjnej do dnia, w którym uległaby ona rozwiązaniu po upływie okresu, na jaki była zawarta oraz udzielonych rabatów jednorazowych. ” – pkt. 12 „Regulaminu akcji promocyjnej”,
 - „Opłata za ponowne podłączenie do sieci, po zablokowaniu przez Dział Windykacji 80,00 PLN” – w „Cenniku Szokująca Promocja II”.

Wskazane powyżej postanowienia wzorców umów Spółka stosowała w obrocie z konsumentami od roku 2008. (dowód: karta Nr 8).

Prezes Urzędu ustalił ponadto, że:

- Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów” – w wyroku z dnia 24 listopada 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 163/05, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody i awarie powstałe w wyniku zdarzeń losowych (...) pozostających poza wpływem i kontrolą Operatora (np. wyładowania atmosferyczne, awarie urządzeń nadawczych nadawców itp.)”* – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵, pod numerem 1337, w dniu 19 lutego 2008 r.,
- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 9 czerwca 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 90/05, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora)”* – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵, pod numerem 1084, w dniu 27 marca 2007 r.,
- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 24 listopada 2009 r., sygnatura akt XVII AmC 428/09, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Operator zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, bez prawa do odszkodowania oraz bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta w przypadkach innego naruszenia przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu, działania na szkodę Orange lub korzystania z usług telekomunikacyjnych Operatora niezgodnie z prawem lub umową (20 ust 3 pkt 3.6 Regulaminu)”* – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵, pod numerem 2049, w dniu 21 października 2010 r.,
- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 19 maja 2008 r., sygnatura akt XVII AmC 268/07, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, TELE2 uprawniona będzie do (...) obciążenia Klienta kosztami wzywania go do zapłaty oraz postępowania windykacyjnego (w wysokości określonej w cenniku).”* – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵, pod numerem 1956, w dniu 25 maja 2010 r.,
- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 29 września 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 57/03, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z umowy na podmiot wskazany przez Operatora.”* – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵, pod numerem 564, w dniu 4 listopada 2005 r.

Zgodnie z § 2 ust. 2 i 3 rozporządzenia w sprawie trybu reklamacyjnego, w przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-6, 8 lub 9 tego rozporządzenia, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-6, 8 lub 9 rozporządzenia w sprawie trybu reklamacyjnego, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji,

niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

Zgodnie z art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) – zwanej dalej „k.c.” – w związku z art. 4 pkt. 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Za bezprawne działanie przedsiębiorcy uznaje się między innymi stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Naruszenie interesu publicznoprawnego

Podstawą do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie, czy w przedmiotowej sprawie doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację wskazanego w art. 1 ust. 1 celu tej ustawy, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest wobec tego, aby działania przedsiębiorców, którym zarzucono naruszenie jej przepisów, stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś interesu jednostki lub grupy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do przedsiębiorców chroni zatem konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy nieograniczonej liczby potencjalnych klientów Spółki, którzy już korzystali, korzystają lub mogli skorzystać z jej usług. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu postawił Spółce zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c oraz bezprawnym działaniu w związku z naruszeniem przepisów rozporządzenia w sprawie trybu reklamacyjnego oraz przepisów prawa telekomunikacyjnego. Takie działanie może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Tym samym dla stwierdzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest wykazanie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) działanie to jest bezprawne,
- 3) działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą, jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Powszechna Agencja Internet „PAI” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi jest spółką handlową. Została wpisana pod numerem 000064641 do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2000 r., Nr 94, poz. 1037, ze zm.) z chwilą wpisu do rejestru spółka akcyjna w organizacji uzyskuje osobowość prawną.

Spółka prowadzi działalność gospodarczą w zakresie między innymi świadczenia usługi telekomunikacyjnej w postaci dostępu do sieci Internet. Tym samym jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna dla uznania działań Spółki za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.**

Ad 2)

Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby działanie to miało charakter bezprawny.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (m.in. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera przykładowy katalog bezprawnych działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Na mocy art. 479⁴⁵ § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przesyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność ta oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli wszyscy mają do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznanymi dokonanych w nim wpisów. W Rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez sąd za niedozwolone.

Zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c. od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., prawomocny wyrok ma skutek wobec osób trzecich. W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie postanowień do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., oznacza zatem, że od tej chwili są one zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do tego Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za sprzeczne z obowiązującym porządkiem prawnym, bądź dobrymi obyczajami. Chodzi bowiem o to, by prawa i obowiązki przyszłych potencjalnych konsumentów nie były kształtowane na podstawie postanowień umownych uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Może zdarzyć się bowiem taka sytuacja, w której przedsiębiorca stosować będzie umowę, w której zawarte będą postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego

zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność tychże postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. o sygnaturze akt III SZP 3/06 wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określone postanowienie za niedozwolone w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ono wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹ dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych postanowień zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające na przykład na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty postanowień.

Zapis zawarty w załączniku o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.” do wzorca umów o nazwie „Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II” o treści: „Klientowi nie będzie przysługiwało odszkodowanie w przypadku niemożności korzystania z Usługi, jeśli spowodowane będzie to: c) wstrzymaniem świadczenia Usługi z uwagi na awarię wykraczającą poza zasadną kontrolę PAI, w szczególności sytuacje awaryjne lub nie zapewnienie przez osoby trzecie dzierżawionych łączy i/lub połączeń internetowych” jest tożsamy z postanowieniem umownym wpisanym do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod numerem 1337, o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody i awarie powstałe w wyniku zdarzeń losowych (...) pozostających poza wpływem i kontrolą Operatora (np. wylądowania atmosferyczne, awarie urządzeń nadawczych nadawców itp.)”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, iż w kwestionowanym postanowieniu przedsiębiorca zbyt szeroko i nieprecyzyjnie określił zakres przesłanek, których wystąpienie całkowicie wyłącza jego odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczenia. Zdaniem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie wszystkie wskazane w zakwestionowanym zapisie przesłanki uzasadniają wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy. W szczególności odnosi się to do okoliczności wystąpienia awarii urządzeń nadawczych nadawców. Operator telekomunikacyjny świadcząc określone usługi musi ponosić odpowiedzialność za działania przedsiębiorców, przy pomocy których je świadczy. Poza tym stosując wskazane postanowienie pozwany przerzuca na konsumentów ryzyko prowadzonej działalności gospodarczej.

Uznać zatem należało, iż postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod pozycją 1337, są tożsame, czego podważyć nie mogą różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Postanowienia zawarte w załączniku o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego

¹ W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.” do wzorca umów pod nazwą „Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II” o treści „W przypadku braku terminowej zapłaty za Usługę, PAI jest uprawniona do wstrzymania świadczenia Usługi na rzecz Klienta. Po ponownym podłączeniu Klienta po uregulowaniu zaległych opłat, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PAI jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.” oraz „Po każdorazowym wstrzymaniu świadczenia Usług przez PAI i ponownym podłączeniu Klienta do sieci, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PAI jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.” są tożsame z postanowieniem umownym wpisanym do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod numerem 1084 o treści: „W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora)”.

W ocenie Prezesa Urzędu, badanie wskazanych powyżej postanowień umownych wzorców umowy stosowanych przez Spółkę pod kątem tożsamości ich treści z niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod numerem 1084 wskazuje jednoznacznie, iż treść każdego z przedmiotowych postanowień w sposób tożsamy kształtuje prawa i obowiązki konsumentów oraz mieści się w hipotezie prawnie zakazanego postanowienia. Poza sporem jest, iż cel i istota analizowanych postanowień stosowanych przez Spółkę oraz powołanego powyżej niedozwolonego postanowienia umownego są identyczne, to jest służą obciążeniu konsumentów dodatkową opłatą za wznowienie świadczenia usług telekomunikacyjnych, zawieszonych bądź ograniczonych uprzednio przez Spółkę ze względu na opóźnienie się w terminowym uiszczaniu opłat za wykonanie usług telekomunikacyjnych. Wskazać także należy, iż Spółka we wzorcu umowy pod nazwą „Cennik Szokująca Promocja IP” ustaliła wysokość omawianej opłaty na poziomie 80 złotych. Tym samym, skutki wywołane przez stosowanie przedmiotowych postanowień umownych zawartych regulaminie ogólnym Spółki są zbieżne ze skutkami wynikającymi ze stosowania niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod numerem 1084.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dał wielokrotnie wyraz stanowisku, iż analogiczne i zbliżone postanowienia są niedozwolone w obrocie konsumenckim, o czym świadczą także inne postanowienie umowne wpisane do rejestru pod numerami 2633, 2227, 2055, 2054, 1949, 1947, 1027, 674, 599.

Postanowienie umowne zawarte w załączniku o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.” do wzorca umowy o nazwie „Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II” o treści: „PAI jest uprawniona do rozwiązania umowy o świadczenie Usług w trybie natychmiastowym, wstrzymania świadczenia Usługi na rzecz Klienta i/lub dochodzenia odszkodowania, w przypadku: b) powtarzającego się naruszenia przez Klienta warunków określonych w Umowie lub niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych; c) korzystania przez Klienta z Usług w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem Świadczenia Usług Internetowych, a w szczególności dokonywanie przeróbek sieci lub nieuprawnionych podłączeń, udostępnianie Zestawu Instalacyjnego osobom trzecim lub podłączania innych użytkowników; d) wykorzystywania przez Klienta świadczonych Usług do celów niezgodnych z prawem, w tym prób nieautoryzowanego dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych użytkowników sieci Internet, naruszania prawa własności intelektualnej osób trzecich,

rozpowszechniania wirusów komputerowych, nielegalnych materiałów, w szczególności o treściach pornograficznych lub rasistowskich, uzyskiwania nielegalnego dostępu do danych; e) stworzenia przez Klienta zagrożenia dla interesów PAI lub innych klientów.” jest tożsame z postanowieniem umownym wpisanym do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod numerem 2049, o treści: „Operator zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, bez prawa do odszkodowania oraz bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta w przypadkach innego naruszenia przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu, działania na szkodę Orange lub korzystania z usług telekomunikacyjnych Operatora niezgodnie z prawem lub umową (20 ust 3 pkt 3.6 Regulaminu)”.

Oceniając postanowienie wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że zapis ten jest niejednoznaczny i niejasny, przejawiający się bardzo wysoką ogólnością zapisów, dając przedsiębiorcy szeroką możliwość interpretacji zachowań konsumentów, za które to zachowania przedsiębiorca przyznał sobie możliwość zastosowania wobec konsumentów bardzo dotkliwej sankcji. Postanowienie to umożliwia wypowiedzenie umowy nawet za nieumyślne naruszenie postanowień regulaminu przedsiębiorcy ponieważ nie przewiduje poinformowania abonenta o naruszeniach regulaminu, a daje możliwość natychmiastowego wypowiedzenia przez przedsiębiorcę umowy. Nadto regulacja ta jest jednostronna, nie przewiduje podobnych uprawnień dla konsumenta. Sąd zdawał sobie sprawę, że konsument może wykorzystać świadczoną na jego rzecz usługę na przykład w celach przestępczych, jednakże postanowienia wzorca umowy nie przewidują możliwości wyjaśnień działań przez konsumenta, a przedmiotowe postanowienie prowadzi do natychmiastowego rozwiązania umowy, bez odszkodowania. To właśnie taka treść postanowienia, dająca przedsiębiorcy zbyt szeroką możliwość interpretacji powoduje uznanie postanowienia za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interes konsumenta. Przedsiębiorca nie mając obowiązku poinformowania konsumenta o ewentualnym zamiarze rozwiązania umowy, narusza dobre obyczaje, wprowadzając element niepewności, co do trwania zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przedsiębiorca wskazał, że kwestionowany zapis służy niewątpliwie zabezpieczeniu jego interesów przed nadużyciem ze strony konsumentów. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał prawo przedsiębiorcy do takiego zabezpieczenia, jednakże stwierdził, że nie może ono naruszać dobrych obyczajów oraz interesów konsumenta. Nic nie stoi na przeszkodzie do wystąpienia przez przedsiębiorcę wobec osoby działającej na jego niekorzyść z odrębnym powództwem. Ponadto we wzorcu umów stosowanym przez Spółkę, konsument nie ma możliwości do natychmiastowego rozwiązania umowy w analogicznych przypadkach. Również omawiany „Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.” także zawiera sformułowania niejednoznaczne i niejasne, które mogą być dowolnie przez Spółkę interpretowane. Przykładowo wskazać można na określenie „*naruszenie bezpieczeństwa*” w kontekście zwolnienia się Spółki z odpowiedzialności.

Uznać zatem należało, iż postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod pozycją 2049, są tożsame, czego podważyć nie mogą różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Wskazane postanowienie umowne również przewiduje możliwość natychmiastowego wypowiedzenia umowy w przypadku zaistnienia okoliczności dającej Spółce szeroką możliwość interpretacji zachowań konsumenta. Ponadto Spółka nie przewidziała również konieczności poinformowania konsumenta o fakcie natychmiastowego rozwiązania umowy

o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz o przyczynie takiego sposobu zakończenia wzajemnego zobowiązania.

Zapis zawarty w załączniku o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.” do wzorca umowy o nazwie „Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II”, o treści: „W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem okresu czasu, na jaki Umowa została zawarta z przyczyn określonych w punkcie 6.3. powyżej w związku z nie ponoszeniem przez klienta pełnych kosztów wykonania połączenia, (...) a także w przypadku zaistnienia zwłoki w zapłacie zobowiązany jest do poniesienia kosztów windykacji należności.” jest tożsamy z postanowieniem umownym wpisanym do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. pod numerem 1956, o treści: „W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, TELE2 uprawniona będzie do (...) obciążenia Klienta kosztami wzywania go do zapłaty oraz postępowania windykacyjnego (w wysokości określonej w cenniku).”.

Oceniając zasadność wpisu cytowanego wyżej postanowienia do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 4 marca 2010 r. w sprawie o sygnaturze akt I CSK 404/09 (LEX nr 577432) podniósł, iż postanowienie to przewiduje, w przypadku opóźnienia w zapłacie należności, możliwość obciążenia klienta kosztami wzywania go do zapłaty oraz postępowania windykacyjnego. Sądy obu instancji trafnie uznały, że w ten sposób przedsiębiorca apriorycznie przyjął odpowiedzialność odszkodowawczą konsumenta. Tymczasem w każdym wypadku muszą być spełnione przesłanki takiej odpowiedzialności, które zostały określone w przepisach art. 361 i 471 k.c. Opóźnienie się klienta z zapłatą należności nie musi zaś oznaczać, że w każdym wypadku klient poniesie odpowiedzialność odszkodowawczą.

Uznać zatem należało, iż postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod pozycją 1956, są tożsame, czego podważyć nie mogą różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Zarówno bowiem zakwestionowane postanowienie oraz postanowienie wpisane do Rejestru zakładają z góry, iż to konsument będzie odpowiedzialny za opóźnienie w zapłacie należności. Przy czym Spółka zwolniła się także na mocy opisywanego postanowienia umownego z konieczności wykazania odpowiedzialności konsumenta.

Zapis zawarty w załączniku o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Internetowych Powszechnej Agencji Internet – PAI S.A. z siedzibą w Łodzi, ulica Kilińskiego 122/123 obowiązujący od 01.09.2006 r.” do wzorca umowy o nazwie „Promocyjna umowa abonencka „Szokująca promocja II” na świadczenie usług dostępu do sieci PAI S.A. oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet nr .../II” o treści: „Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez PAI swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich.” jest tożsamy z postanowieniem umownym wpisanym do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod numerem 564 o treści: „Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z umowy na podmiot wskazany przez Operatora.”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, iż zwrot „Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z umowy na podmiot wskazany przez Operatora.” należy rozumieć w ten sposób, że konsument „a priori”, a więc przed powstaniem konkretnych praw bądź obowiązków w czasie trwania umowy traci możliwość sprzeciwu wobec zamierzonego zbycia praw i obowiązków wynikających z umowy przez swojego kontrahenta. Taka sytuacja odpowiada sensowi art. 385³ pkt 5 k.c., według którego za klauzulę abuzywną uznaje się zezwolenie kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw

i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta (a więc wyrażenie a priori zgody na zmianę osoby kontrahenta).

Uznać zatem należało, iż postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., pod pozycją 564, są tożsame, czego podważyć nie mogą różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. XVIII AmA 32/05) wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 – którego odpowiednikiem w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2), nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Praktyka opisana w punkcie II sentencji niniejszej decyzji dotyczy bezprawnego działania Spółki polegającego na zamieszczeniu w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wskazanych wyżej wzorcach umów postanowień naruszających rozporządzenie w sprawie trybu reklamacyjnego. § 2 ust. 2 i 3 tego rozporządzenia ustala, że w przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-6, 8 lub 9, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-6, 8 lub 9, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

Zgodnie ze wskazanym wyżej zapisem rozporządzenia w sprawie trybu reklamacyjnego Spółka powinna poinformować konsumenta o konieczności uzupełnienia reklamacji, a samą reklamację pozostawić bez rozpoznania jedynie w przypadku, gdy zachodzą braki uniemożliwiające jej rozpatrzenie. Uznać zatem należało, iż takie uregulowanie procedury reklamacyjnej przez Spółkę, doprowadzić mogło do bezprawnego ograniczenia możliwości złożenia reklamacji wadliwej usługi telekomunikacyjnej. Postępowanie takie stanowić mogło także przeszkodę w dochodzeniu przez konsumenta należnych mu uprawnień względem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Uznać zatem należało, iż zakwestionowany zapis pozwala na wykonanie umowy w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami, to jest, z pominięciem obowiązku poinformowania składającego reklamację usługi telekomunikacyjnej o konieczności jej uzupełnienia.

Praktyka opisana w punkcie III sentencji niniejszej decyzji dotyczy bezprawnego działania poprzez zamieszczenie w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wskazanych wyżej wzorcach umów postanowienia stojącego w sprzeczności z prawem telekomunikacyjnym.

Zgodnie z art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego, w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy

abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Natomiast Spółka jednostronnie ustaliła w zakwestionowanych postanowieniach umownych, iż roszczenie odszkodowawcze w omawianym przypadku równe będzie przyznanej uldze, pomijając przy tym konieczności pomniejszenia tego roszczenia o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Powyższe stanowi o tym, że zapisy stosowane przez Spółkę stanowią o innym sposobie rozliczenia się z abonentem niż wynika to z obowiązujących przepisów prawa.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka niezbędna dla uznania działań Spółki za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.**

Ad 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy stwierdził, że sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o treści „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”² należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu ma do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym powszechnie wzorcem umowy zawierającym postanowienia, które naruszają obowiązujące przepisy prawa i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę ze Spółką. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Spółki nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy jej kontrahentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna dla uznania działań Spółki za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.**

² W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie problematyka zbiorowego interesu konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu określonych praktyk przedsiębiorcy za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazaniu zaniechania ich stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tej ustawy.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, wskazanych w art. 26 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w punktach I, II i III sentencji niniejszej decyzji.**

Nalożenie kary pieniężnej

Zgodnie z art. 106 ust 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w swojej decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z treści powyższego przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa Urzędu zależy - w ramach uznania administracyjnego – uznanie w decyzji zasadności nałożenia kary pieniężnej wraz z określeniem jej wysokości. Wprawdzie ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże art. 111 wskazuje, że ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Spółkę kary pieniężnej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w punktach I, II i III sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary za powyższą praktykę Prezes Urzędu dokonał w pierwszej kolejności oceny wagi naruszenia, na podstawie czego ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględniając wszystkie okoliczności łagodzące i obciążające odpowiednio modyfikował ustaloną wysokość kwoty bazowej.

Podkreślić należy, iż nakładana przez Prezesa Urzędu kara finansowa pełnić powinna funkcje: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary Prezes Urzędu wziął przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kary o takiej wysokości, która zniechęci przedsiębiorców zajmujących się usługami telekomunikacyjnymi, do stosowania postanowień umownych sprzecznych z obowiązującym prawem, a tym samym zobliguje ich do bieżącego uaktualniania, stosowanych przez siebie wzorców.

Odnosnie punktu I sentencji niniejszej decyzji, w przeprowadzonym postępowaniu Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę sześciu niedozwolonych postanowień umownych. Każde z tych postanowień w istotny sposób wpływa na sytuację prawną konsumentów, jednakże postanowienia o treści zawartej w punktach I b i c sentencji tej decyzji w sposób szczególnie niekorzystny wpływają na ich interesy ekonomiczne, bowiem przewidują pobieranie nieuzasadnionych opłat od konsumentów. Postanowienie o treści zawartej w punkcie I a sentencji niniejszej decyzji stanowi również przejaw naruszenia interesu ekonomicznego konsumenta, albowiem niezasadnie zmniejsza należne konsumentowi odszkodowanie. Postanowienie o treści wskazanej w punkcie I e sentencji decyzji także narusza interesy ekonomiczne konsumenta, ponieważ automatycznie przyjmuje odpowiedzialność konsumenta za rozwiązanie umowy. Natomiast postanowienia umowne wskazane w punktach I d i I f jedynie pośrednio naruszają interesy ekonomiczne konsumentów gdyż pozwalają Spółce na zbyt szeroką interpretację zapisów umowy oraz pozbawiają konsumentów prawa do sprzeciwu wobec zamierzonego zbycia przez Spółkę praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy.

Prezes Urzędu uznał, że stosowanie zakwestionowanych postanowień co najmniej od 2008 roku świadczy o długotrwałości naruszenia przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów. Prezes Urzędu ustalając karę wziął ponadto pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca po raz pierwszy naruszył ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie stosowania niedozwolonych postanowień.

Nakładając karę pieniężną, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia przez Spółkę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane w niniejszej decyzji działania – podejmowane przez Spółkę w zakresie stosowania w obrocie z udziałem konsumentów wzorca umowy wraz z załącznikiem, zawierającym postanowienia tożsame z wpisanymi do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., powinny być się kojarzyć z nieuchronnością bezprawnego naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy jednak przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji Spółki naruszenia tych interesów. Zebrane w trakcie niniejszego postępowania wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na wspomniane wyżej nieumyślne działanie Spółki. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Fakt, że kwestionowane postanowienia funkcjonują w obrocie prawnym stwarza zagrożenie, że Spółka może, albo nadmiernie ograniczyć zakres swojej odpowiedzialności, albo nałożyć na konsumentów dodatkowe obowiązki i domagać się ich spełnienia. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia i kumulacja naruszeń polegających na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2010 r., co jest równe kwocie 4.742 zł.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę karę

w wysokości 4.742 zł. (słownie: cztery tysiące siedemset czterdzieści dwa złotych), co odpowiada (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu Spółki uzyskanego w 2010 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez Spółkę jak i przez innych przedsiębiorców wykonujących usługi telekomunikacyjne.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie IV.1 sentencji niniejszej decyzji.

Stosowanie przez Spółkę we wzorcu umowy postanowień, które stanowią naruszenie rozporządzenia w sprawie trybu reklamacyjnego – punkt II sentencji niniejszej decyzji – w ocenie Prezesa Urzędu nastąpiło na etapie zawierania kontraktu jednak z wpływem na jego wykonywanie. Istotą tego etapu jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta wyrażające zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa i wpływające na treść kontraktu, a co za tym idzie również na jego późniejsze wykonanie. W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu ma czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą Spółki wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Z kolei działanie Spółki to stosowanie praktyki polegającej na takim opracowaniu wzorca umowy, który narusza obowiązującą normę prawną zawartą w rozporządzeniu w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Zakwestionowane postanowienie pozwala Spółce na pozostawienie reklamacji usługi telekomunikacyjnej bez rozpoznania bez konieczności wezwania konsumenta do uzupełnienia jej braków. Konsument podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez Spółkę wzorzec umowy zawierający regulacje sprzeczne z porządkiem prawnym, nie ma możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. Strona zawierająca umowę według narzuconego wzorca jest nim związana z chwilą zawarcia umowy. Na przedsiębiorcy prowadzącym działalność gospodarczą, jako na profesjonalistcie ciąży obowiązek działania zgodnie z obowiązującymi normami prawa.

Spółka stosuje zakwestionowane postanowienia umowne co najmniej od 2008 r. Prezes Urzędu uznał wobec tego, iż wskazany okres może świadczyć o długotrwałości naruszenia.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął ponadto pod uwagę okoliczność, iż Spółka po raz pierwszy naruszyła ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie działania sprzecznego z prawem.

Nakładając karę pieniężną, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane w niniejszej decyzji działania – podejmowane przez Spółkę w zakresie stosowania w obrocie z udziałem konsumentów wzorca umowy wraz z załącznikiem, zawierającego postanowienia, których treść pozostawała w sprzeczności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa

– powinny być się kojarzyć z nieuchronnością bezprawnego naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy jednak przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji ww. przedsiębiorcy naruszenia tych interesów. Zebrane w trakcie niniejszego postępowania wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na wspomniane wyżej nieumyślne działanie Spółki. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia polegająca na stosowaniu wzorca umowy, który zawiera regulacje naruszające § 2 ust. 2 i 3 rozporządzenia w sprawie trybu reklamacyjnego uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2010 r., co jest równe kwocie 2.371 zł.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę karę w wysokości 2.371 zł. (słownie: dwa tysiące trzysta siedemdziesiąt jeden złotych), co odpowiada (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu Spółki uzyskanego w 2010 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez Spółkę, jak i przez innych przedsiębiorców wykonujących usługi telekomunikacyjne.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie IV.2 sentencji niniejszej decyzji.

Prezes Urzędu uznał, iż stosowanie we wzorcu umowy postanowień, które stanowią naruszenie art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego – punkt III sentencji niniejszej decyzji – nastąpiło na etapie zawierania kontraktu jednak z wpływem na jego wykonywanie. Istotą tego etapu jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta wyrażające zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa i wpływające na treść kontraktu, a co za tym idzie również na jego późniejsze wykonanie. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą Spółki wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Z kolei działanie Spółki to stosowanie praktyki polegającej na takim opracowaniu wzorca umowy, który narusza obowiązującą normę prawną zawartą w art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego, ponieważ nie przewidziano w nim możliwości pomniejszenia roszczenia o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Konsument podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez Spółkę wzorec umowy zawierający regulacje sprzeczne z porządkiem prawnym, nie ma możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. Strona zawierająca umowę według narzuconego wzorca jest nim związana z chwilą zawarcia umowy. Na przedsiębiorcy prowadzącym działalność gospodarczą, jako na profesjonalistcie ciąży obowiązek działania zgodnie z obowiązującymi normami prawa.

Spółka stosuje zakwestionowane postanowienia umowne co najmniej od 2008 r. Prezes Urzędu uznał wobec tego, iż wskazany okres może świadczyć o długotrwałości naruszenia. Prezes Urzędu ustalając karę wziął ponadto pod uwagę okoliczność, iż Spółka po raz pierwszy naruszyła ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie działania sprzecznego z prawem.

Nakładając karę pieniężną, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane w niniejszej decyzji działania – podejmowane przez Spółkę w zakresie stosowania w obrocie z udziałem konsumentów wzorca umowy wraz z załącznikiem, zawierającego postanowienia, których treść pozostaje w sprzeczności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – powinny być się kojarzyć z nieuchronnością bezprawnego naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy jednak przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji ww. przedsiębiorcy naruszenia tych interesów. Zebrane w trakcie niniejszego postępowania wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na wspomniane wyżej nieumyślne działanie Spółki. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia polegająca na stosowaniu wzorca umowy, który zawiera regulacje naruszające art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2010 r., co jest równe kwocie 2.371 zł.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę karę w wysokości 2.371 zł. (słownie: dwa tysiące trzysta siedemdziesiąt jeden złotych), co odpowiada (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu Spółki uzyskanemu w 2010 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez Spółkę, jak i przez innych przedsiębiorców wykonujących usługi telekomunikacyjne.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie IV.3 sentencji niniejszej decyzji.

Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania

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 tej ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów tejże ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98 poz. 1071, ze zm.) – zwanej dalej: „k.p.a.”, w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron

w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

Niniejsze postępowanie zostało wszczęte z urzędu. W jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I, II i III sentencji przedmiotowej decyzji stwierdził naruszenie przez Spółkę art. 24 ust. 1 i 2 i 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kwotą kosztów w wysokości 22,60 zł (słownie: dwadzieścia dwa złotych sześćdziesiąt groszy).

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

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

Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów koszty niniejszego postępowania Spółka obowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231 000000 w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 i 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Jednak w przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 264 § 2 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479³² § 1 i 2 k.p.c., przysługuje zażalenie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Dyrektor Delegatury*

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:
Powszechna Agencja Internet „PAI” S.A.
ul. Kilińskiego 122/128
90-013 Łódź