

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 07. 05. 2008r.

RKT – 61 – 35/07/AD

DECYZJA Nr RKT - 12 /2008

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) 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 Bartoszowi B. i Michałowi H., prowadzącym działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie zamekNet, ul. (...), 42 – 500 Będzin:

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

1. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat wysokości należnych kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania 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. 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: „**Spory nieuregulowane niniejszą umową będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla miejsca siedziby Usługodawcy**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
4. 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: „**Ograniczenie usług z powodu zaległych płatności nie zwalnia użytkownika z bieżących opłat abonamentowych**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 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 Bartosza B. i Michała H., prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie zamekNet, ul. (...), 42 – 500 Będzin, 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 1 – 4 sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Bartosza B. i Michała H., prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie zamekNet, ul. (...), 42 – 500 Będzin, 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 72 zł (słownie: siedemdziesięciu dwóch złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-22/07/AD) w sprawie działalności Bartosza B. i Michała H. (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 17. 08. 2007r. (dowód: karta nr 1) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie. W poczet dowodów zaliczono dokumenty rejestrowe zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 26 – 29), umowę spółki cywilnej (dowód: karta nr 30), wzór umowy wykonania instalacji i konserwacji sieci komputerowej (dowód: karty nr 49) oraz umowy o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu faktycznie zawarte z konsumentami z (dowód: karty nr 7 – 24, 31 - 48).

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorcy w piśmie z dnia 11. 09. 2007r. (dowód: karta nr 52), ustosunkowali się do postawionych im zarzutów a w załączeniu do pisma z dnia 27. 09. 2007r. (dowód: karta nr 54) przesłali umowy z konsumentami (dowód: karty nr 55 – 66). Dnia 31. 01. 2008r. doręczono do Urzędu dokumenty poświadczające wysokość osiągniętych przez przedsiębiorców w 2007r. przychodów i dochodów (dowód: karty nr 88 – 94). Pismem z dnia 31. 01. 2008r. (dowód: karta nr 95) zawiadomiono strony niniejszego postępowania o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. W wyznaczonym terminie przedsiębiorcy nie skorzystali z uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Michał H. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Będzina pod numerem 13866/2002 (dowód: karta nr 27). Bartosz B. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do tej samej ewidencji pod numerem 13864/2002 (dowód: karta nr 28). Obaj przedsiębiorcy prowadzą działalność gospodarczą wspólnie w ramach spółki cywilnej zamekNet w Będzinie, na podstawie umowy spółki cywilnej z dnia 14. 06. 2002r. (dowód: karta nr 30). Z informacji zamieszczonych na stronie internetowej przedsiębiorców o adresie web.zameknet.pl wynika, że świadczą oni usługi na terenie Będzina i jego okolic (dowód: karta nr 50).

Przedsiębiorcy zawierają z konsumentami umowy na czas nieokreślony, na czas 12 miesięcy oraz na okres 24 miesięcy (dowód: karta nr 6). Umowy te są zawierane wedle jednego opracowanego wzorca (dowód: karta nr 49) i są generowane po wprowadzeniu danych klienta z systemu komputerowego (dowód: karta nr 6). W ramach prowadzonej działalności przedsiębiorcy zawierają z konsumentami „Umowy wykonania instalacji i konserwacji sieci komputerowej” (dowód: karty nr 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19, 23, 31, 33, 35, 37, 39, 41, 43, 45, zwane dalej umowami). Do każdej z umów załączany jest „Regulamin korzystania z sieci komputerowej zameknet” (dowód: karty nr 7 – 24, 31 – 48, zwany dalej także regulaminem). Analiza zgromadzonych umów zawartych z konsumentami wykazała, że nie obejmują one ani w samych dokumentach zwanych umowami, ani też w regulaminie informacji na temat kar umownych przewidzianych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej przez przedsiębiorców. Przeprowadzone badanie wykazało również, że ww. dokumenty nie obejmują informacji na temat obowiązującego trybu reklamacyjnego. W § 16 umów przedsiębiorcy stosują następujące postanowienie: *„Ograniczenie usług z powodu zaległych płatności nie zwalnia użytkownika z bieżących opłat abonamentowych”*, natomiast w § 19 tych umów regulację o treści: *„Spory nieuregulowane niniejszą umową będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla miejsca siedziby Usługodawcy”*.

W toku niniejszego postępowania w piśmie z dnia 11. 09. 2007r. (dowód: karta nr 52) przedsiębiorcy oświadczyli, że umowy zawierane z użytkownikami sieci komputerowej są dobrowolnie zaakceptowanymi przez obie strony, indywidualnie uzgadnianymi umowami cywilno – prawnymi, w związku z czym nie można mówić o stosowaniu w rozważanym przypadku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W załączeniu do pisma z dnia 27. 09. 2007r. (dowód: karta nr 54) przedsiębiorcy przesłali umowy o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 55 – 66), które swą treścią odbiegały od umów wcześniej doręczonych Prezesowi Urzędu. Najwcześniej zawarta umowa w nowym brzmieniu jest datowana na 24. 09. 2007r. Analiza treści tych dokumentów wykazała, że nie obejmowały one wyżej cytowanych postanowień § 16 oraz 19. Pierwszą z klauzul zastąpiono postanowieniem, z którego wyeliminowano zastrzeżenie o obowiązku wnoszenia przez konsumenta bieżących opłat abonamentowych, w czasie, gdy zakres świadczonych na jego rzecz usług jest ograniczony, natomiast klauzulę sądową zastąpiono następującym postanowieniem: *„Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wyniknąć z tej Umowy z zastrzeżeniem § 22”*, przy czym w § 22, do którego odsyła się, podaje się informację, że spory mogą zostać rozstrzygnięte polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie ww. Urzędu.

W umowach tych w § 17 zamieszczono także następujące informacje na temat trybu reklamacyjnego: *„Zgłoszenie awarii przez Usługobiorcę następuje poprzez poinformowanie firmy zamekNet drogą pisemną (pismo, fax), drogą elektroniczną (zgłoszenie w helpdesk – system zgłoszeń dostępny na stronie www.zameknet.pl po zalogowaniu się do iBOK), telefonicznie (serwis – dostępny w godzinach pracy, elektroniczny system zgłoszeń – dostępny 24h/dobę) lub osobiście w siedzibie Usługodawcy (w godzinach pracy serwisu) oraz otrzymanie numeru zgłoszenia”*.

W § 19 umów zawarto następującą regulację: *„W przypadku niemożliwości usunięcia usterki w terminie 24 godzin od momentu jej zgłoszenia oraz pod warunkiem umożliwienia dostępu do urządzenia końcowego będącego w posiadaniu Usługobiorcy, za każdy dzień braku świadczonej usługi z winy Operatora firma zametNet zobowiązuje się zwrócić Usługobiorcy 1/30 opłaty abonamentowej po złożeniu pisemnego wniosku, w postaci korekty do faktury*

VAT. Kwota przysługująca Usługobiorcy w związku z uwzględnieniem reklamacji zostanie zgodnie z wnioskiem Usługobiorcy zwrócona gotówkowo w siedzibie firmy lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaksięgowana w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługi”.

Jednocześnie zważyć trzeba, że przedsiębiorcy nie poinformowali o ewentualnej zmianie w wyżej opisanym zakresie umów zawartych z konsumentami przed rozpoczęciem zawierania umów w nowym brzmieniu.

Wysokość przychodu osiągniętego przez przedsiębiorców w 2007r. ustalono na podstawie Podatkowej księgi przychodów i rozchodów (dowód: karty nr 88 – 94).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

I.

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badane praktyki 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 szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nimi umowy o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami przedsiębiorców, przeciwko którym jest prowadzone niniejsze postępowanie. Ich zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega zmianom. Potencjalnie każdy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą 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. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Aby możliwe było stwierdzenie naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z ustawą lub nie wykonuje obowiązków, które na nim ciążyą. Przykład takiego zachowania może stanowić posługiwanie się w obrocie konsumenckim postanowieniami umownymi uznanymi za niedozwolone i wpisanymi do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru

postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), jak i niedopełnianie obowiązków informacyjnych. Do umów zawieranych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy szczególnej, jaką jest Prawo telekomunikacyjne. Przy ocenie ich regulacji uwzględnia się także postanowienia uznane za niedozwolone przez sądy, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK), a następnie wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami Kodeksu cywilnego, polegające na stosowaniu klauzul abuzywnych figurujących w rejestrze oraz niezgodne z Prawem telekomunikacyjnym, a zatem 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. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy 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 wskazano powyżej zachowania strony niniejszego postępowania dotyczą interesów całej zbiorowości konsumentów, a zatem w niniejszym przypadku ta przesłanka została spełniona. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w punktach I 1 – 4 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu.

1.

Pierwszy z rozważanych zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom, z którymi są zawierane umowy o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu, informacji na temat kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez przedsiębiorców. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi z zakresu dostępu do internetu z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać wysokość należnych konsumentom kar zastrzeżonych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Analiza przedłożonych przez przedsiębiorców umów oraz stosowanego przez nich regulaminu (dowód: karty nr 7 – 24, 31 – 48) wykazała, że żadne z postanowień tych dokumentów nie normowało rozważanej kwestii. Wobec tego zachowanie przedsiębiorców należało ocenić jako bezprawne. Wskazanie w umowie wysokości kar umownych przyspiesza i ułatwia konsumentom dochodzenie ewentualnych roszczeń, gdyż pomaga im sformułować stawiane przedsiębiorcy żądania związane z brakiem należytej realizacji umowy. Określenie kary powoduje, że nie jest konieczne szczegółowe badanie każdej z indywidualnych spraw, co także sprzyja usprawnieniu wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy. W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że przedsiębiorcy nie dopełniając ciążącego na nich obowiązku informacyjnego godzą w interesy konsumentów. Jak wykazano powyżej w rozważanym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że przedsiębiorcy dopuścili się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z dokumentów przekazanych przez przedsiębiorców w toku niniejszego postępowania wynika, że umowy zawierane od dnia 24. 09. 2007r. (dowód: karty 55 – 66) obejmują informację na temat wysokości należnych konsumentom kwot pieniężnych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez dostawców. Do nowozawieranych umów wprowadzają oni bowiem regulację, z której wynika, że za każdy dzień braku

świadczonej usługi z winy operatora firma zametNet zobowiązuje się zwrócić usługobiorcy 1/30 opłaty abonamentowej. Regulacja ta dotyczy sytuacji, gdy niewykonanie umowy wynika z okoliczności zawinionych przez przedsiębiorców. Redakcja przedłożonych umów wskazuje na to, że istnieje możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokością wysokość kwot określonych w umowie, co świadczy o uwzględnieniu wymogów wynikających z art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego. Zakres także i tej regulacji nie jest wystarczający, gdyż określa ona jedynie to, jaka część abonamentu zostanie konsumentowi zwrócona. Z regulacji tej nie wynika jednocześnie, jaką karę umowną przedsiębiorcy są zobowiązani zapłacić konsumentowi oprócz zwracanej, niewykorzystanej części abonamentu. Kara taka powinna zostać wyraźnie określona. Oczywiście dopuszczalne i jak najbardziej słuszne jest zastrzeżenie możliwości dochodzenia odszkodowania w wysokości przewyższającej karę umowną, jednakże ta powinna być określona precyzyjnie. Zakres przekazanych Prezesowi Urzędu informacji nie pozwolił na uznanie, że rozważanej praktyki zaniechano. Zakres wprowadzonych zmian jest zbyt mały. Przedsiębiorcy podnieśli, że umowy przez nich zawierane są indywidualnie uzgadniane z konsumentami, w związku z czym konsumenci mają wpływ na ich treść. W niniejszej sprawie istotne jest to, że posługują się oni opracowanym wzorem. Ponadto narzucanie określonych warunków umownych nie jest przesłanką konieczną do tego, aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W kontekście art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów za niezgodne z prawem uznaje się już samo zagrożenie zastosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a zatem np. stosowania klauzuli abuzywnej lub niedopełniania obowiązku informacyjnego. W związku z tym, że przedsiębiorcy proponują konsumentom określone warunki umów przyjąć należy, że stosują oni postanowienia zawarte we wzorze, a przynajmniej istnieje zagrożenie ich zastosowania. Już samo zaproponowanie konsumentowi określonych warunków przez profesjonalistę stawia go na słabszej pozycji, gdyż nawet jeśli istniałaby możliwość pewnych odstępstw, uzupełnienia lub zmiany treści umowy, to od jego szczególnych starań, siły zależy, czy dana regulacja zostanie zmieniona. Kwestia ta identycznie kształtuje się także w przypadku kolejnych praktyk opisanych w niniejszej decyzji. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji.

2.

Drugi z postawionych w ramach przedmiotowego postępowania zarzutów dotyczy niedopełniania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego obowiązującego u przedsiębiorców na wypadek stwierdzenia przez konsumenta niewłaściwego wykonania umowy. Obowiązek taki wynika z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać tryb reklamacyjny. Nałożenie na przedsiębiorców obowiązku podawania w umowach pełnych i niewprowadzających 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 przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzą w ich interesy. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że przedsiębiorcy nie dopełniają ww. obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt. 7 Prawa telekomunikacyjnego, czym naruszają zbiorowe interesy konsumentów. W tych okolicznościach zasadne jest stwierdzenie, że stosują oni praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji

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

Umowy zawarte przez przedsiębiorców z konsumentami nie obejmują stosownych regulacji na temat trybu reklamacyjnego (dowód: karty nr 7 - 48). W toku postępowania przedsiębiorcy przesłali umowy o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu, w których dodano informacje o obowiązującym trybie reklamacyjnym. Najwcześniejsza z nich pochodzi z dnia 24. 09. 2007r. (dowód: karty nr 55 – 66). W umowach tych zawarto regulację, w której wskazano, że zgłoszenie awarii przez Usługobiorcę następuje poprzez poinformowanie firmy zamekNet drogą pisemną (pismo, fax), drogą elektroniczną (zgłoszenie w helpdesk – system zgłoszeń dostępny na stronie www.zameknet.pl po zalogowaniu się do iBOK), telefonicznie (serwis – dostępny w godzinach pracy, elektroniczny system zgłoszeń – dostępny 24h/dobę) lub osobiście w siedzibie usługodawcy (w godzinach pracy serwisu). Regulacja ta jest zamieszczana jedynie w umowach nowozawieranych. Przedsiębiorcy nie wykazali, aby o przedmiotowe unormowania uzupełniono umowy zawarte w terminie wcześniejszym. Z rozważanego postanowienia wynika jedynie, w jaki sposób można zgłosić reklamację, gdy doszło do awarii. Może to prowadzić do powstania mylnego przeświadczenia, że w przypadku, gdy konsument ma zastrzeżenia do wysokości kwoty wskazanej w otrzymanej fakturze, reklamacja nie może być zgłaszana. Nie wiadomo też, jakie elementy zgłoszenie reklamacyjne powinno obejmować, ani w jakim terminie można je zgłaszać. W tym miejscu należy szczegółowo odnieść się do regulacji wynikającej z 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). Rozporządzenie to w § 2 ust. 1 określa elementy, jakie reklamacja telekomunikacyjna powinna obejmować, a mianowicie: imię i nazwisko oraz adres zamieszkania użytkownika, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer przydzielony reklamującemu, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia sieci, datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie tych świadczeń na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego w przypadku reklamacji pisemnej. W § 5 ww. rozporządzenia wymieniono formy, w jakich reklamacja może być złożona, zastrzegając, że może to nastąpić w formie pisemnej, telefonicznej, ustnej do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Następnie w § 6 określono 12-miesięczny termin do złożenia reklamacji, liczony od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Stosownie do § 7 przedmiotowego rozporządzenia przedsiębiorca powinien rozpatrzyć w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a odpowiedzi powinien udzielić w formie pisemnej.

Stosownie do art. 56 ust. 3 pkt. 7 Prawa telekomunikacyjnego umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać tryb postępowania reklamacyjnego. Powinna ona zatem normować wszystkie ww. kwestie oczywiście w sposób zgodny z przedmiotowym rozporządzeniem. Brak należytej informacji w tym zakresie powoduje, że konsumenci nie wiedzą w jakim terminie mogą wystąpić z reklamacją. Nie wiedzą oni też w jakiej formie mogą interweniować oraz jakie dane i okoliczności powinni w reklamacji swej zamieścić. To może narazić ich na konieczność uzupełnienia reklamacji, co wpływa na wydłużenie całej

procedury i wymaga podjęcia przez konsumentów dodatkowych starań. Brak wymaganej prawem informacji w rozważanym zakresie wpływa więc niekorzystnie na pozycję konsumentów. Sytuacja taka powoduje, że konsumenci mogą np. nie mieć świadomości, że ich uprawnienie do złożenia reklamacji nie wygasło, gdy nie zgłosili nieprawidłowości niezwłocznie po jej zaistnieniu. Mogą oni bowiem podjąć stosowne działania w terminie wynikającym z rozporządzenia. Mogą oni też nie wiedzieć, że niedopełnienie przez nich określonych formalności np. nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym przez przedsiębiorców terminie może z mocy prawa spowodować pozostawienie jej bez rozpatrzenia. Celem nałożenia na przedsiębiorców przez ustawodawcę określonych obowiązków informacyjnych jest zapewnienie konsumentom będącym ich kontrahentami dostępu do informacji niezbędnych do tego, aby prawidłowo i w pełni realizować przysługujące im uprawnienia. Niedopełnienie istniejących obowiązków powoduje odwrotny skutek, prowadzi do niedoinformowania konsumentów oraz dodatkowo osłabia pozycję już i tak słabszych uczestników rynku. W badanych umowach przedsiębiorcy nie normują ww. elementów. Stosownych regulacji nie obejmuje także regulamin. Przedstawione Prezesowi Urzędu umowy nie obejmują wymaganych danych na temat obowiązującego trybu reklamacyjnego, a zatem nie jest spełniany obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt. 7 Prawa telekomunikacyjnego, co prowadzi do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stąd należało orzec, jak w punkcie I 2 sentencji niniejszej decyzji.

3.

Kolejna z rozważanych praktyk polega na posługiwaniu się w umowach z konsumentami postanowieniem o następującym brzmieniu: „*Spory nieuregulowane niniejszą umową będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla miejsca siedziby Usługodawcy*”.

Niniejsze postanowienie jest niezgodne z art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Powyższe zastrzeżenie nie dotyczy postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Sporna klauzula narusza także art. 385³ pkt 23 Kc, wedle którego za niedozwolone uważa się postanowienia, które wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Właściwość miejscowa sądu, który jest kompetentny do rozstrzygania sporów cywilnych, została określona w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego. Zasadniczo, zgodnie z art. 27 ust. 1 tej ustawy powództwo wytacza się przed sądem właściwym ze względu na miejsce zamieszkania lub siedziby pozwanego. W rozważanej sprawie, stosownie do tego przepisu, gdyby z powództwem występował przeciwko konsumentowi przedsiębiorcy, musieliby to zrobić przed sądem oznaczonym wedle miejsca zamieszkania konsumenta. Gdyby do sądu wystąpił konsument, musiałby uczynić to przed sądem wyznaczonym według miejsca prowadzenia działalności przez przedsiębiorców. Stosownie do art. 34 Kodeksu postępowania cywilnego w sprawach o ustalenie istnienia umowy, jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można wytoczyć także przed sądem wyznaczonym według miejsca wykonania umowy. Kwestionowany zapis umowny stanowi klauzulę abuzywną ze względu na to, że na jej mocy właściwy do rozstrzygania ewentualnych sporów jest wyłącznie sąd wyznaczony według usytuowania adresu zakładu głównego przedsiębiorców. Z informacji zamieszczonych na stronie internetowej spółki wynika, że działa ona na terenie powiatu Będzin i okolic (dowód: karta nr 50). W niniejszym przypadku trzeba mieć na uwadze specyfikę rozważanych usług,

które są świadczone w lokalach zajmowanych przez konsumentów. Powyższe może powodować, że za właściwy należałoby uznać sąd inny niż ten, który jest właściwy według miejsca siedziby usługodawcy. Rozważane postanowienie wyłącza jednak w niniejszym przypadku taką możliwość. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 26 kwietnia 2006r. (sygn. akt VI ACa 1209/05) klauzula jest abuzywna, gdy rażąco narusza interesy konsumenta. Przytaczając argumentację tego Sądu zawartą w ww. wyroku należy stwierdzić, że zasadniczo można przyjąć, iż chodzi o takie sytuacje, w których w rażący sposób zostaje naruszona równowaga interesów stron umowy i to przez to, że jedna z nich wykorzystuje swoją przewagę układając konkretny wzorzec. Do „rażącego” naruszenia interesów konsumentów dochodzi wówczas, gdy ma miejsce znaczne odchylenie przyjętego uregulowania od zasady uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Jak wskazał Sąd Apelacyjny, dokonując oceny niniejszych kwestii należy kierować się zasadami wyrażonymi w dyrektywie Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich, która w art. 3 przewiduje, że klauzula jest nieuczciwa, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania powoduje istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Pojęcie rażącego naruszenia interesów konsumenta można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. W niniejszej sprawie, w wyniku zastosowania spornej regulacji doszło do krzywdzącego dla konsumentów uprzywilejowania przedsiębiorcy, co jest niezgodne z zasadami uczciwego obrotu gospodarczego. Powyższe względy zadecydowały o uznaniu rozważanej regulacji za niedozwoloną.

Podważona przez Prezesa Urzędu klauzula jest podobna do postanowień uznanych przez SOKiK za niedozwolone, w których za właściwy uznano sąd w konkretnym mieście wybranym wedle miejsca siedziby przedsiębiorcy. Postanowienia tej treści wpisano do rejestru odpowiednio pod numerami 604, 637, 1033, 1034, 1184, a ich treść jest następująca:

- „*Spory wynikłe w trakcie obowiązywania niniejszej umowy podlegają orzecznictwu Sądów Gospodarczych w Krakowie*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 17 października 2005r. (sygn. akt XVII AmC 75/04),

- „*W razie wyniknięcia sporu na tle wykonania niniejszej umowy sądem właściwym rzeczowo będzie Sąd Rejonowy w Gorlicach*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r. (sygn. akt XVII AmC 23/05),

- „*Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest Sąd Powszechny właściwy dla siedziby operatora*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 21 listopada 2006r. (sygn. akt XVII AmC 138/05),

- „*W przypadkach spornych z tytułu niniejszej umowy, rozstrzygać będą Sądy właściwe dla siedziby Operatora*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 21 listopada 2006r. (sygn. akt XVII AmC 138/05),

- „*Wszelkie spory mogące wyniknąć z umowy pomiędzy klientem a NetArt, którym nie uda się zapobiec w drodze postępowania reklamacyjnego, rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy dla siedziby NetArt*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 23 października 2006r. (sygn. akt XVII AmC 141/05).

We wszystkich przywołanych przypadkach przewidziano, że sądem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów powstałych na tle umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych będzie sąd wyznaczony według miejsca siedziby przedsiębiorcy. Wobec tego wskazane klauzule można było uznać za tożsame. Posługiwanie się w obrocie konsumenckim klauzulami wpisanymi do rejestru jest zakazane prawem. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. 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 wskazał też, 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 Kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej także 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 wyżej opisanego stanowiska potwierdził również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. III SZP 3/06). Pomimo, iż powyżej przywołane orzeczenia zapadły pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to orzecznictwo to należy uznać za aktualne także w bieżącym stanie prawnym. Na gruncie obecnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007r. rozważna kwestia została uregulowana w analogiczny sposób, a zatem nie występują różnice, które nakazywałyby odmienną ocenę prawną badanego zagadnienia. W tym miejscu warto dodatkowo zwrócić uwagę, że w wyroku z dnia 19 czerwca 2002r. (sygn. akt XVII AmC 34/01) SOKiK orzekł, że przy ocenie abuzywności klauzuli nie ma znaczenia sposób organizacji lub specyfiki działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, którego wzorzec podlega abstrakcyjnej kontroli w trybie sądowym, na co zwrócił uwagę Sąd Najwyższy w ww. uchwale z dnia 13 lipca 2006r. Sąd ten podniósł, że uwzględniając *ratio legis* ustawy oraz kierując się potrzebą zapewnienia skuteczności przepisów implementujących właściwe dyrektywy unijne należy zaakceptować stanowisko, zgodnie z którym wpis postanowienia wzorca do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów. Powyższe potwierdza to, że katalog niedozwolonych postanowień umownych został sformułowany w oderwaniu od rodzaju umowy lub gałęzi gospodarki, w której umowa została zawarta. Za takim rozwiązaniem zdaniem Sądu Najwyższego przemawiają obok argumentów językowo – systemowych, względy celowościowe i funkcjonalne. Przyjęcie takiego rozwiązania sprzyja uniknięciu sytuacji, w których zaistniałaby konieczność prowadzenia kilku postępowań, z których każde musiałoby zakończyć się identycznym rozstrzygnięciem. Sąd Najwyższy podkreślił, że jeżeli SOKiK uzna określoną klauzulę za niedozwoloną i zostanie ona wpisana do rejestru, każdy z przedsiębiorców, który stosuje tę klauzulę w swoim wzorcu, dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy stwierdził również, że praktyki takiej dopuszcza się każdy, kto stosuje klauzulę w prawdzie nie identyczną pod względem językowym, ale wywołującą tożsame skutki. W niniejszym przypadku wykazano jednak dalej idącą ostrożność. Rozważono więc okoliczność, z jakich umów pochodzą porównywane klauzule. Wszystkie uwzględnione powyżej postanowienia pochodzą z umów

zawieranych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że rozważane postanowienia są tożsame.

Z przekazanych przez przedsiębiorców dokumentów wynika, że wyeliminowali oni sporną regulację i zastąpili postanowieniem, na mocy którego właściwym do rozstrzygnięcia zaistniałych sporów ma być sąd zlokalizowany w miejscu dogodnym dla konsumenta. Zakres dokonanych zmian nie jest jednak wystarczający, gdyż kwestionowana regulacja nadal funkcjonuje w umowach zawartych przed datą rozpoczęcia stosowania zmienionego postanowienia umownego dotyczącego właściwości sądu. Jednocześnie zważyć trzeba, że zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ciężar udowodnienia, że stosowania praktyki zaniechano spoczywa na przedsiębiorcy. Z tego względu należało orzec, że w niniejszym przypadku doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz, że naruszenie to trwa nadal.

4.

Ostatnia z ocenianych praktyk polega na posługiwaniu się w umowach z konsumentami następującym postanowieniem umownym: „*Ograniczenie usług z powodu zaległych płatności nie zwalnia użytkownika z bieżących opłat abonamentowych*”.

Na mocy zacytowanej klauzuli przedsiębiorcy zastrzegli, że w przypadku, gdy konsument zalega z należnymi opłatami, istnieje możliwość ograniczenia zakresu świadczonych na jego rzecz usług. Pomimo niewykonywania usług określonych w umowie w zakresie w niej ustalonym przedsiębiorcy, stosownie do ww. postanowienia konsument jest zobowiązany do ponoszenia opłat abonamentowych w pełnej wysokości. W związku z tym niniejsze postanowienie należy uznać za niezgodne z przytoczonym w poprzednim punkcie uzasadnienia art. 385¹ § 1 Kc. Klauzula tej treści jest również niezgodna z art. 385³ pkt 22 Kc, który stanowi, że za niedozwolone uznaje się postanowienia, które przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Rozważaną klauzulę można również uznać za podobną do postanowienia uznanego za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z 16 lutego 2005r. (sygn. akt XVII AmC 40/04) i wpisanego do rejestru pod numerem 422, które ma następujące brzmienie: „*W przypadku nie uregulowania należności abonamentowych w terminie Operator zastrzega sobie prawo do odłączenia usługi DDI Abonentowi do czasu uregulowania zaległych należności bez zaprzestania naliczania należności bieżących*”. W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że przedsiębiorcy dopuścili się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z przedłożonych w toku prowadzonych czynności dokumentów wynika, że przedsiębiorcy wyeliminowali zastrzeżenie o obowiązku ponoszenia opłat w pełnej wysokości w sytuacji, gdy świadczenie usług na rzecz danego konsumenta zostaje ograniczone. Rozważana regulacja nie uległa jednak zmianie w umowach zawartych przed datą dokonania modyfikacji wykorzystywanego w obrocie wzorca. W związku z tym należało orzec, jak w punkcie I 4 sentencji niniejszej decyzji.

II.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W punktach I 1 – 4 niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim klauzulami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych. Fakt, że wyżej opisane zachowania są związane ze stosowaniem wzorów umów wskazuje na powtarzalność zachowania przedsiębiorców, jego długotrwały charakter. Przywołane okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorców kary pieniężnej.

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. Na wymiar kary wpłynęła też okoliczność, że przedsiębiorcy dokonali wyżej opisanych zmian. W prawdzie nie pozwoliły one na stwierdzenie zaniechania stosowania zarzucanych praktyk, jednakże należy je poczytać jako przejaw woli dostosowania się do bieżących wymogów prawnych. Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych praktyk. 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. Dla stwierdzenia naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest konieczne poczynienie ustalenia, z którego wynikałoby, że działanie przedsiębiorcy było celowe, zawinione. 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 odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 1 500 zł (słownie: 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 72 zł (słownie: siedemdziesięciu dwóch 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 Kpc – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

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

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn