



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH**

Katowice, dnia 29 czerwca 2010 r.

RKT-61-08/10/MZ

DECYZJA Nr RKT – 12/2010

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 2 pkt 4 i § 5 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Przedsiębiorstwu Inżynierii Komunalnej spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Pszczynie:

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez Przedsiębiorstwo Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie polegającą na zamieszczeniu we wzorcu „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: „Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron za zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron, przy czym: a) rozwiązując umowę Odbiorca zobowiązany jest wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 25 marca 2010 r.****
- II. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez Przedsiębiorstwo Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie polegającą na:**
 - a) wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), **nie zamieszczaniu** w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów części postanowień określających prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2

ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

- b) wbrew wymogowi określone w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), **nie zamieszczaniu** w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co jest naruszeniem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **określa się** Przedsiębiorstwu Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na usunięciu ze wszystkich zawartych i wykonywanych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia przewidującego możliwość rozwiązania umowy przez przedsiębiorcę za zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, a także zobowiązującego konsumenta do wskazania nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości i przedstawienia stosownego dokumentu albo złożenia wniosku o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego - w terminie **do dnia 31 grudnia 2010 roku;**

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Przedsiębiorstwo Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie **karę pieniężną** w wysokości:

- 1) **8 554 zł** (słownie złotych: osiem tysięcy pięćset pięćdziesiąt cztery), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji,
- 2) **14 664 zł** (słownie złotych: czternaście tysięcy sześćset sześćdziesiąt cztery), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II ppkt a oraz II ppkt b sentencji niniejszej decyzji.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Przedsiębiorstwo Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **18,80 zł** (słownie: osiemnaście złotych osiemdziesiąt groszy), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Prezesem Urzędu”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-400-05/10/MZ postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Przedsiębiorstwa

Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie (zwanego dalej „PIK Pszczyna” lub „Spółką”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej również „ustawą antymonopolową”). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadane zostały pod kątem naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez PIK Pszczyna z konsumentami, w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne.

Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w pkt I-II sentencji niniejszej Decyzji mogło dojść do naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 16.03.2010 r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karta nr 1). Postanowieniem nr 2 z tej samej daty (dowód: karta nr 2) w poczet dowodów zaliczono materiały zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego.

Spółce postawiono zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że:

- 1) we wzorcu „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści *„Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron za zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron, przy czym: a) rozwiązując umowę Odbiorca zobowiązany jest wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), zwanej dalej także „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”;
- 2) w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów części postanowień określających prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 3) w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów w pismach z dnia 26 marca 2010 r. (dowód: karty nr 39-41) i z dnia 26 kwietnia 2010 r. (dowód: karty 51-52).

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 4 maja 2010 r. Spółka została poinformowana o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 54),

przy czym w dniu 12 maja 2010 r. skorzystała z prawa do zapoznania się z nim (dowód: karty nr 55-57). Spółka nie wniosła uwag i wniosków dotyczących zebranego materiału dowodowego.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.

Przedsiębiorstwo Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie prowadzi działalność gospodarczą w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością. Spółka jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym przy Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000109135 (dowód: karty nr 8-9). Przedmiot działalności przedsiębiorcy został określony m.in. jako pobór i uzdatnianie wody, działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody oraz odprowadzanie ścieków. Jedynym udziałowcem Spółki jest Gmina Pszczyna.

Spółka prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Pszczyna (dowód: karta nr 5). Podstawę prawną działania Spółki na ww. obszarze stanowi zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Pszczyny - Decyzja Zarządu Miasta Pszczyna nr 207/02 z dn. 05.06.2002 r. (dowód: karty nr 13-15).

Spółka posiada status przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w rozumieniu przepisu art. 2 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zgodnie z art. 19 ust. 1 i 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę prawa i obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorców jego usług określa regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pszczyna (uchwała Nr XXXVII/350/05 Rady Miejskiej w Pszczynie z dnia 14.12.2005 r. – dowód: karty nr 17-22), który został opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego Nr 20 poz. 673 z dnia 24.02.2006 r. (dowód: karta nr 5). Regulamin nie stanowi załącznika do zawieranych umów. Regulamin ten dostępny jest na stronie internetowej Spółki i w jej siedzibie (dowód: karta nr 5). Spółka nie eksploatuje własnych ujęć wody, całość wody kupuje od dwóch dostawców: Górnośląskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów S.A. i WZD sp. z o.o. (dowód: karta nr 6).

Stosownie do art. 6 ust. 1 ww. ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę PIK Pszczyna zawiera z odbiorcami świadczonych przez siebie usług, w tym z konsumentami, pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. Zawierając powyższe umowy Spółka posługuje się wzorcami umownymi, nie różnicując wzorców stosowanych w obrocie z konsumentami i pozostałymi odbiorcami (dowód: karta nr 5). Spółka stosuje w obrocie gospodarczym z konsumentami wzorzec „Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” – stosowany od dn. 1.07.2009 r. (dowód: karta nr 24-25).

W toku postępowania ustalono, że w oparciu o aktualnie obowiązujące wzorce zawarto 409 umów, w tym 335 z konsumentami. Spółka poinformowała, iż podjęła na początku 2010 roku akcję wymiany wszystkich podpisanych wcześniej umów, która ma potrwać do końca IV kwartału 2010 r. Spółka świadczy usługi w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków dla 11.538 podmiotów, w tym dla 10.656 konsumentów w rozumieniu Kodeksu cywilnego (dowód: karty nr 5-6). Fakt wykorzystywania ww. wzorców w obrocie potwierdzają przedstawione w toku postępowania przykładowe umowy zawarte na ich podstawie z konsumentami (dowód: karty nr 30-33).

Ustalono, iż w § 12 ust. 2 wzorca „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, stosowanego w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: „Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron za zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron, przy czym: a) rozwiązując umowę Odbiorca zobowiązany jest wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym

zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), a przez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustalono, iż w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów części postanowień określających prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Ustalono także, iż w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co jest naruszeniem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odnosząc się do postawionych w niniejszej sprawie zarzutów Spółka poinformowała, że dokonała zmiany wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, poprzez nadanie nowej treści § 12 ust. 2 wzorca brzmienia:

„2. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług za uprzednim dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Przedsiębiorcy lub przesłanie listem poleconym albo doręczenie w inny skuteczny sposób, przy czym:

1) rozwiązując Umowę Odbiorca Usług może wskazać nowego właściciela lub użytkownika obiektu i przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego,

2) z dniem rozwiązania Umowy Przedsiębiorstwo może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy Usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy nowy właściciel lub użytkownik obiektu nie podpisze umowy z Przedsiębiorstwem.”

Po § 3 wzorca umowy dodano § 3a o następującej treści:

„Osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu, w celu:

- a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;*
- b) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;*
- c) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo;*
- d) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;*
- e) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenia wody do lokalu (obektu);*
- f) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.”*

Po § 5 wzorca umowy dodano § 5a o następującej treści:

- „1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - a) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
 - c) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przez upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenie odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.
5. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
6. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.
7. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. Ustęp 4 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio”.

Spółka w piśmie z dnia 26.03.2010 r. przedstawiła nowy wzorzec umowy (dowód: karty nr 42-46), a następnie w piśmie z dnia 26.04.2010 r. przedstawiła uchwałę Zarządu Przedsiębiorstwa Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. Nr 6/03/2010 z dnia 25.03.2010 r. w sprawie wzorów umów na świadczone przez przedsiębiorstwo usługi. Zgodnie z § 3 tej uchwały weszła ona w życie z dniem 25 marca 2010 r. (dowód: karta nr 52). Pismem z dn. 7.06.2010 r. Spółka przedstawiła umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nr 5465/DZ/2010, faktycznie zawartą z konsumentem na podstawie nowego wzorca (dowód: karty nr 62-63).

Spółka podniosła, że nigdy nie skorzystała z możliwości wypowiedzenia umowy z konsumentami na podstawie postanowienia przewidującego, iż umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron za zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia (dowód: karta nr 40). Ponadto wyjaśniła, że powodem nakładania na odbiorców usług, będących konsumentami, obowiązku umownego wskazania nowego właściciela były występujące często przypadki zmiany właściciela nieruchomości (lokalu) bez przekazania przedsiębiorstwu wodno-kanalizacyjnemu informacji o nowym właścicielu. Jak twierdzi Spółka „rodziło to później problemy jeżeli nabywca nie podpisał umowy na dostawę wody i odbiór ścieków, a ponadto nie mieszkał (przebywał) w nieruchomości (lokalu). Informacja o nabywcy pozwalała nam na kontakt z nim w celu zasygnalizowania konieczności zawarcia umowy. Często spotykaliśmy się z przypadkami nie złożenia wniosku o zawarcia umowy przez nowego właściciela”. Spółka zwróciła uwagę, że skuteczne rozwiązanie umowy przez poprzedniego właściciela nieruchomości musiałoby skutkować odcięciem wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego, co miałoby negatywne skutki dla nowego właściciela nieruchomości. W opinii Spółki dzięki kwestionowanemu postanowieniu umownemu konsument, nie znający obowiązków wynikających z ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę mógł uniknąć zarzutu bezprawnego poboru wody lub zarzutu

bezprawnego wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, o którym mowa w art. 28 ust. 1 i 4 ustawy zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (dowód: karta nr 41).

W toku przeprowadzonego postępowania PIK Pszczyna oświadczył, iż w 2009 roku osiągnął przychód netto w wysokości 20 367 054,80 zł (słownie: dwadzieścia milionów trzysta sześćdziesiąt siedem tysięcy pięćdziesiąt cztery złote osiemdziesiąt groszy). Ponadto Spółka oświadczyła, że wysokość osiągniętego przez nią w 2009 roku przychodu netto z tytułu działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyniosła 13 394 227,40 zł (słownie: trzynaście milionów trzysta dziewięćdziesiąt cztery tysiące dwieście dwadzieścia siedem złotych czterdzieści groszy). Osiągnięty w 2009 roku przychód Spółki ustalono na podstawie wyciągu z ksiąg rachunkowych oraz rachunku zysków i strat Spółki za 2009 rok (dowód: karty nr 47-48).

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 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie 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 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2007r. Nr 155, poz. 1095 z późn. zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą. W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątplenia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc podmiot prawa odznaczający się wyodrębnieniem organizacyjnym i majątkowym, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zachowania niniejszego

podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Kolejną przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest uprawdopodobnienie, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa antymonopolowa nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowy interes konsumentów zawarte są natomiast w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „*nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*” 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, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Bezprawność działań

Ostatnią z przesłanek, jakie należy rozważyć w celu uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako

naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”¹.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy 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. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem³.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”⁴.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego⁵. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto 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.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i bezprawność działań przedsiębiorcy zostaną poniżej omówione osobno dla każdego ze stawianych zarzutów.

Ad I.

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy z postawionych Przedsiębiorstwu Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polega na tym, iż we wzorcu „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o treści: „*Umowa*

¹ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

⁵ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

może być rozwiązana przez każdą ze stron za zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron, przy czym: a) rozwiązując umowę Odbiorca zobowiązany jest wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

Zgodnie z art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone⁶. Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody, będącym skutkiem rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia jej przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadku, w którym Spółka może odciąć przyłącze wody od sieci, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłiby pozbawieni dostarczania wody. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

Ponadto na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa brak jest podstaw do żądania od konsumenta wskazania nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości i przedstawiania stosownego dokumentu. Niewątpliwie dla funkcjonowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego korzystne jest jak najszybsze uzyskanie danych takiego podmiotu.

⁶ Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

To jednak w interesie nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości oraz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego leży uregulowanie kwestii związanych z ewentualnym dalszym dostarczaniem wody lub odbiorem ścieków, w tym podpisanie odpowiedniej umowy. Przerzucanie ciężaru dokonania czynności związanych z wskazaniem nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości oraz dostarczeniem stosownego dokumentu poprzez uczynienie tego obowiązkiem ciążącym na konsumentach należy w ocenie Prezesa Urzędu uznać za godzące w interesy konsumentów. Należy także podnieść, iż mimo że wzorzec umowy nie przewiduje konkretnej sankcji za niedopełnienie tego obowiązku, w razie nie wskazania przez konsumenta nowego właściciela lub użytkownika oraz nie przedstawienia stosownego dokumentu Spółka mogłaby dochodzić od konsumenta roszczeń w związku z nie wykonaniem umowy.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Spółki dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorców umów, jakimi posługuje się Spółka w obrocie gospodarczym. Są one skierowane do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do korzystania z jego usług, którego to prawa mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka⁷. To dodatkowo przesądza o uznaniu, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie PIK Pszczyna stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy decyzji, o której mowa w art. 26 nie wydaje się, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o dokonaniu zmian treści wzorca umowy (dowód: karty nr 39-40). Na dowód tego przedstawił on zmieniony wzorzec „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dowód: karty nr 42-46), następnie pismem z dnia 26.04.2010 r. Spółka wyjaśniła, że wzorzec obowiązuje od dnia 25 marca 2010 r. (dowód: karty nr 51-52). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

⁷ Por. wyrok SOKiK z dn. 20 marca 2008 r. (sygn. akt XVII AmA 78/07)

Ad II pkt a.

Kolejny zarzut postawiony Spółce dotyczy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na nie zamieszczaniu w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określone w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów części postanowień określających prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Analizując przesłankę **bezprawności** zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do osób, o których mowa w art. 6 ust. 2 i 4-7 tej ustawy, w celu:

- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;
- 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
- 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo;
- 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
- 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
- 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, jeżeli umowa, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, tak stanowi.

W zawieranych umowach Spółka zawarła jedno postanowienie dotyczące przedmiotowego zagadnienia: „Odbiorca zobowiązany jest umożliwić przedstawicielom Przedsiębiorstwa przeprowadzenia kontroli jakości i składu chemicznego ścieków, w tym pobrania próbek do analiz.” - § 4 ust. 1 zd. 1. Ponadto na konieczność wstępu pracowników Spółki na teren nieruchomości, na której świadczone są usługi, wskazuje § 7 pkt 2, określający sposób pokrycia kosztów „interwencji służb Przedsiębiorstwa w przypadku uszkodzeń instalacji i urządzeń Odbiorcy”. Należy jednak zauważyć, że w stosowanych w obrocie konsumenckim umowach nie zawarto informacji o konieczności okazania legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia przez osobę reprezentującą przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, co jest obowiązkiem wynikającym z art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę umowa, na podstawie której odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy. Przepis powyższy sformułowany w sposób ogólny, bez sprecyzowania, jakie prawa i obowiązki powinny zostać określone w treści umowy. Z tego względu – biorąc pod uwagę kryterium ochrony interesów konsumentów, którzy za pośrednictwem umowy powinni otrzymać pełną i wyczerpującą informację na temat jej warunków – powołany przepis powinno się interpretować się szeroko. Ustalając treść warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne mając na uwadze ochronę interesów słabszych uczestników rynku, powinny zatem – realizując wymogi określone w art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – dążyć do tego, aby

za pośrednictwem umowy konsumenci otrzymali komplet informacji na temat warunków umowy, do której przystępują. Jednocześnie bez znaczenia pozostaje, czy warunki te wynikają z autonomicznej woli przedsiębiorcy czy też z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jeżeli przepisy te zawierają istotne z punktu widzenia interesów konsumentów uregulowania i kształtują treść stosunku prawnego z dostawcą usług.

Zamieszczone w umowie informacje powinny być w ocenie Prezesa Urzędu pełne i wyczerpujące tak, aby zagwarantować konsumentom należyty poziom wiedzy i należyty poziom ochrony bez pominięcia istotnych z ich punktu widzenia regulacji. Za taką istotną z punktu widzenia interesów konsumenta regulację dotyczącą praw i obowiązków stron umowy należy uznać powołany wyżej art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż nie zamieszczenie w treści umów szczegółowych informacji, o których mowa powyżej świadczy o tym, że konsumenci nie są informowani o całości ciążących na nich obowiązków oraz uprawnieniach i obowiązkach dostawcy usług. Zawierając umowę odbiorca nie otrzymuje kompletnej informacji o tym, kto, na jakiej podstawie oraz w celu przeprowadzenia jakich czynności może żądać wstępu na teren należących do odbiorcy nieruchomości i obiektów, a także, jakimi dokumentami powinna się legitymować osoba chcąca przeprowadzić te czynności, o czym mowa w powołanych wyżej przepisach ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. W obrocie konsumenckim zachodzi potrzeba objęcia treścią umowy wszystkich istotnych elementów stosunku zobowiązaniowego, w tym praw i obowiązków stron umowy wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Konsument zawierając umowę powinien mieć bowiem możliwość dowiedzenia się o wszystkich elementach umowy, której jest stroną, tak aby mógł w pełni realizować swoje prawa oraz należycie wykonywać swoje obowiązki bez narażania się na sankcje. Niepodawanie w umowach pełnej informacji na temat praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług, w tym procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych jest zatem naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Nieznajomość przez konsumentów ich obowiązków w zakresie umożliwienia przedstawicielom Spółki wstępu na teren nieruchomości zajmowanych przez konsumentów celem wykonania szeroko pojętych czynności kontrolnych i naprawczych, jak również brak wiedzy na temat warunków i procedur takich kontroli (obowiązek okazania legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia) wiąże się z możliwością wystąpienia negatywnych skutków po stronie konsumentów. Brak znajomości opisanych praw i obowiązków stron umowy doprowadzić może bowiem do sytuacji, w której konsumenci nie będą wykonywać swoich obowiązków, o istnieniu których nie mieli możliwości zapoznania się w oparciu o treść umowy, jak również, że nie będą egzekwować od przedsiębiorcy przewidzianych w przepisach prawa standardów i procedur postępowania. Niewiedza w powyższym zakresie może również narazić konsumentów na kontrolę przez osobę nieupoważnioną do jej przeprowadzenia.

W świetle powyższych ustaleń należy stwierdzić, że kwestionowane zachowanie PIK Pszczyna stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania Spółka poinformowała o dokonaniu zmian treści wzorca umowy, który uzupełniono dodając § 3a, zawierający pełną informację na temat prawa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (dowód: karty nr 39-40). Na dowód tego przedsiębiorca przedstawił zmieniony wzorzec „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dowód: karty nr 42-46), następnie pismem z dnia 26.04.2010 r. Spółka wyjaśniła, że wzorzec jest stosowany od dnia 25 marca 2010 r. oraz poinformowała, że zmiany treści obowiązujących umów z konsumentami dokona do dn. 31 grudnia 2010 r. (dowód: karty nr 51-52). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że mimo podjęcia

przez przedsiębiorcę określonych wyżej działań nie doszło do pełnego zaniechania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie II ppkt a sentencji niniejszej decyzji.

Ad II pkt b.

Trzeci zarzut postawiony Spółce dotyczy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na nie zamieszczaniu w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

Analizując przesłankę **bezprawności** zachowania Spółki należy zaznaczyć wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Art. 6 ust. 3 tej ustawy zawiera wymogi, jakim powinna odpowiadać treść takich umów. Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, do postanowień takich należą postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy.

W umowach Spółka nie informuje o formach i terminach, w jakich może być złożona reklamacja, jakie dane powinna ona zawierać, ani o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do jej rozpatrzenia oraz jakie wymogi powinna spełniać odpowiedź na reklamację. Zgodnie z § 10 ust. 2 i 3 „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości należności nie wstrzymuje jej zapłaty, a w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie. Umowa nie zawiera żadnych postanowień określających formę i termin dokonania powyższego zgłoszenia zastrzeżeń do wysokości faktury, ani formy złożenia wniosku o zwrot nadpłaty.

Ponadto § 6 ust. 5 umowy przewiduje, że Spółka na pisemny wniosek odbiorcy dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia. Postanowienia umowne w powyższym zakresie oparte są na treści przepisu § 18 ust. 2 i 3 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 127 poz. 886). Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w § 8 przewiduje w ogólny sposób odpowiedzialność za szkody spowodowane nie wykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy odsyłając do przepisów kodeksu cywilnego.

Na podstawie § 13 ust. 1 umowy „Pozostałe prawa i obowiązki stron umowy, w tym zasady rozpatrywania skarg i reklamacji określa Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, którego tekst jednolity dostępny jest w Dziale Zbytu”. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pszczyna w Rozdziale VIII zawiera standardy obsługi odbiorców usług i sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości lub odpowiednich parametrów świadczonych usług. Regulamin zawiera informację, w jakiej formie powinna być złożona reklamacja. Przewiduje także w jakim terminie Spółka obowiązana jest rozpatrywać reklamacje (dowód: karty nr 17-22).

W sytuacji, gdy część praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych (a więc informacji, które zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę bezwzględnie powinna określać umowa o dostawę wody i odbiór ścieków) określa Regulamin brak jest przeszkód, aby odbiorca usług w momencie zawierania umowy otrzymywał Regulamin w formie załącznika do umowy celem zapoznania się z wszystkimi warunkami umowy, do której przystępuje. W celu spełnienia wymogów odnośnie treści umowy wynikających z art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie ma konieczności bezpośredniego inkorporowania do treści umowy określonych postanowień Regulaminu, pod warunkiem, że stanowi on załącznik do umowy i jest wręczany konsumentowi wraz z umową. W okolicznościach przedmiotowej sprawy Regulamin nie jest załącznikiem do zawieranych umów, nie jest też dostarczany przy ich podpisywaniu. Dopiero po wykazaniu inicjatywy ze strony konsumenta istnieje możliwość zapoznania się przez niego z Regulaminem, wiążąca się z uzyskaniem jego treści ze strony internetowej Spółki bądź w jej siedzibie.

PIK Pszczyna jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinno formułować treść umowy w taki sposób, aby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw. Podkreślić również należy, iż z punktu widzenia konsumenta kluczowe znaczenie ma prawo do otrzymania usługi o należytej jakości w sposób ciągły i niezawodny, w dalszej zaś kolejności prawo do podejmowania działań w celu wyegzekwowania od dostawcy, aby świadczenie usług realizowane było w sposób należyty. Służyć ma temu właśnie tryb reklamacyjny. Informacja w powyższym zakresie jest dla konsumenta bardzo ważna, bowiem dotyczy możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Zasady postępowania reklamacyjnego stanowią istotne, ważne informacje z punktu widzenia konsumenta, które są konieczne dla uzyskania przez konsumenta pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków. Wobec tego powinny być one określone w umowie, stosownie do art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, bez konieczności poszukiwania tych istotnych informacji w innych dokumentach, które nawet nie stanowią załączników do umów⁸.

Należy zwrócić uwagę, iż w wyroku z dnia 27 października 2005 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 78/04) uznał, że działaniem bezprawnym jest niezamieszczenie w umowie o dostawie wody i odbiorze ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, które wynikają z regulaminu, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw.

W ocenie Prezesa Urzędu zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**. Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że na podstawie umowy nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na przedsiębiorcy. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji i udzielenia informacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również, że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów postanowień informujących, jakie standardy obowiązują w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym. Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązku podawania w umowach zawieranych z konsumentami informacji na temat ich praw i obowiązków służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy odnośnie

⁸ Por. wyrok SOKiK z dn. 27 maja 2009 r. sygn. akt AmA 82/08.

przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć skuteczną reklamację, a także odpowiadających im praw i obowiązków dostawców usług. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie PIK Pszczyna stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 26.03.2010 r. Spółka poinformowała o dokonaniu zmian treści wzorca umowy, który uzupełniono dodając § 5a, zawierający pełną informację na temat obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji (dowód: karty nr 39-40). Na dowód tego Spółka przedstawiła zmieniony wzorzec „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dowód: karty nr 42-46), następnie pismem z dnia 26.04.2010 r. wyjaśniła, że wzorzec jest stosowany od dnia 25 marca 2010 r. oraz poinformowała, że zmiany treści obowiązujących umów z konsumentami dokona do dn. 31 grudnia 2010 r. (dowód: karty nr 51-52). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że mimo podjęcia przez przedsiębiorcę określonych wyżej działań nie doszło do pełnego zaniechania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Stąd też należało orzec, jak w punkcie II ppkt b sentencji niniejszej decyzji.

II. Stosownie do art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może określić w decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, **środki usunięcia** trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił zobowiązać PIK Pszczyna do zastosowania środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegających na usunięciu ze wszystkich zawartych i wykonywanych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia przewidującego możliwość rozwiązania umowy przez przedsiębiorcę za zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, a także zobowiązującego konsumenta do wskazania nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości i przedstawienia stosownego dokumentu albo złożenia wniosku o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego - w terminie **do dnia 31 grudnia 2010 roku.**

Określając powyższy termin Prezes Urzędu wziął pod uwagę czasochłonność procesu wymiany (aneksowania) obowiązujących umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, związaną z koniecznością wyjaśniania konsumentom przyczyn zmiany umowy, a także konieczność poniesienia wysiłku organizacyjnego i zaangażowania wielu pracowników⁹. Ustalony termin nie powinien spowodować zbyt dużego wysiłku organizacyjnego dla przedsiębiorcy ani wpłynąć negatywnie na jego funkcjonowanie. Określenie takiego terminu nie powinno skutkować więc obniżeniem jakości usług świadczonych na rzecz konsumentów przez Spółkę. Prezes Urzędu uwzględnił treść pisma PIK Pszczyna z dn. 26.04.2010 r., w którym Spółka zaproponowała termin 31 grudnia 2010 r. jako datę zakończenia wymiany obowiązujących umów, argumentując wskazanie powyższego terminu realnymi możliwościami pracowników Działu Zbytu oraz ilością umów wymagającą wymiany, wynoszącą około 10,5 tysiąca umów (dowód: karta nr 51).

Celem określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym wszystkie zawarte przez Spółkę z konsumentami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie będą zawierać

⁹ Por. wyrok SOKiK z dn. 27.06.2007 r. (sygn. akt XVII AmA 108/06).

kwestionowanych postanowień. Spełnienie nakazu określonego w punkcie III sentencji niniejszej decyzji pozwoli na pełne wyeliminowanie nieprawidłowości, a przez to doprowadzi do zrównania sytuacji prawnej konsumentów, którzy obecnie są związani umowami na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, z konsumentami, którzy w przyszłości podpiszą takie umowy, nie zawierających kwestionowanego postanowienia.

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

III. Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze 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 tejże ustawy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej¹⁰. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

W punktach I-II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorstwo Inżynierii Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Pszczynie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej.

Ustalając wymiar kar pieniężnych Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okoliczność, iż naruszenia dopuścił się przedsiębiorca o bardzo silnej pozycji rynkowej, działający w warunkach monopolu naturalnego. W związku z tym po stronie konsumentów brak jest możliwości wyboru alternatywnego dostawcy usług, co również wpływa na dotkliwość zakwestionowanych praktyk. Uwzględniono także specyfikę rynku, na jakim doszło do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zważono, że usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, których dotyczą stwierdzone naruszenie, należą do usług użyteczności publicznej, które są świadczone w sposób powszechny i które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Stwierdzone naruszenie dotyczy zatem towaru, który należy uznać za niezbędny z punktu widzenia konsumentów, z którego nie mogą oni zrezygnować i którego nie mogą oni zastąpić towarem o częściowej choćby substytucyjności. Jednocześnie wzięto także pod uwagę geograficzny zasięg działania Spółki,

¹⁰ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 1027.

który ogranicza terytorialny zasięg oddziaływania przedsiębiorcy do wymiaru lokalnego.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Spółkę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mają miejsce na etapie zawierania kontraktu i polegają na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowane praktyki wymierzone są we wszystkich konsumentów korzystających z usług Spółki, a zatem mają charakter powszechny.

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk, konieczne stało się wymierzenie dwóch kar pieniężnych.

1. **Pierwsza kara** określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez przedsiębiorcę praktyki naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt. I niniejszej decyzji.

Praktyka ta polega na zamieszczeniu we wzorcu „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: *„Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron za zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, bądź w każdym czasie – na mocy porozumienia stron, przy czym: a) rozwiązując umowę Odbiorca zobowiązany jest wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego”*.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż umowa o dostarczania wody i odbiór ścieków może zostać rozwiązana w sytuacji nie przewidzianej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Rozwiązanie umowy jest równoznaczne z zaprzestaniem dostarczania wody lub odbierania ścieków, a więc pozbawia konsumenta dostępu do towaru, korzystanie z którego jest podstawową życiową potrzebą każdego człowieka. Na wysokość kwoty bazowej ma również wpływ to, że rozważana praktyka nie była długotrwała, gdyż trwała krócej niż rok.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2009 r. Ponieważ w 2009 roku Spółka uzyskała przychód w wysokości **20 367 054,80 zł** (słownie: dwadzieścia milionów trzysta sześćdziesiąt siedem tysięcy pięćdziesiąt cztery złote osiemdziesiąt groszy) maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi **2 036 705,48 zł** (słownie: dwa miliony trzydzieści sześć tysięcy siedemset pięć złotych czterdzieści osiem groszy).

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,06 %** przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r., czyli kwotę na poziomie 12 220 zł.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu, w związku z czym kwotę bazową **zmniejszono o 30%**, to jest do kwoty 8 554 zł. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **8 554 zł** (słownie złotych: osiem tysięcy pięćset pięćdziesiąt cztery). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,04% przychodu** uzyskanego przez PIK Pszczyna w 2009 r. i stanowiąca około **0,42%**

maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

2. **Druga kara** określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez przedsiębiorcę dwóch praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych kolejno w pkt. II ppkt a i pkt. II ppkt b sentencji niniejszej decyzji.

Praktyki te polegają na nie zamieszczaniu w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami pełnej informacji na temat:

- praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów części postanowień określających prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego przez osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż nie są oni informowani o całości ciążących na nich obowiązków oraz uprawnieniach i obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Oceniając charakter stwierdzonych naruszeń zwrócono uwagę, iż niemożność zapoznania się w treści umowy z całokształtem uprawnień i obowiązków związanych z kwestiami, o jakich mowa w treści postawionych w niniejszej sprawie zarzutów, może prowadzić do niekorzystania przez konsumentów z niektórych przysługujących im uprawnień, niewykonania spoczywających na nich obowiązków z narażeniem się na sankcje, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług odpowiednich zachowań. Na wysokość kwoty bazowej ma również wpływ to, że rozważane praktyki nie były długotrwałe, gdyż trwały krócej niż rok.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2009 r. Ponieważ w 2009 roku Spółka uzyskała przychód w wysokości **20 367 054,80 zł** (słownie: dwadzieścia milionów trzysta sześćdziesiąt siedem tysięcy pięćdziesiąt cztery złote osiemdziesiąt groszy) maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi **2 036 705,48 zł** (słownie: dwa miliony trzydzieści sześć tysięcy siedemset pięć złotych czterdzieści osiem groszy).

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,09 %** przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r., czyli kwotę na poziomie 18 330 zł.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest pozytywna reakcja na wszczęcie postępowania przez Prezesa Urzędu, polegająca na podjęciu działań mających na celu zaprzestanie praktyk, jakkolwiek nie stanowiących pełnego zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z czym kwotę bazową

zmniejszono o 20%, to jest do kwoty 14 664 zł. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **14 664 zł** (słownie złotych: czternaście tysięcy sześćset sześćdziesiąt cztery). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,07% przychodu** uzyskanego przez PIK Pszczyna w 2009 r. i stanowiąca około **0,72%** maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.

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. Karę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

IV. Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punkcie I i II niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Przedsiębiorstwu Inżynierii Komunalnej spółce z o.o. z siedzibą w Pszczynie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy antymonopolowej pozwalająca na obciążenie Spółki kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w kwocie 18,80 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć PIK Pszczyna kosztami postępowania w wysokości **18,80 zł** (słownie: osiemnaście złotych osiemdziesiąt groszy).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

Koszty niniejszego postępowania, na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w

Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie V niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Fragsztajn