

## ***DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH***

Katowice, dnia 20. 07. 2007r.

RKT – 61 – 14/07/AD

### **DECYZJA Nr RKT - 25/2007**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2002r. Nr 18, poz. 172 ze zm.),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Agnieszce P., prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Aplauz w Katowicach, ul (...):

I. na podstawie art. 26 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na** naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło 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 **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

II Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Agnieszkę P. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Aplauz w Katowicach, ul. (...), karę pieniężną w wysokości 250 zł (słownie: dwustu pięćdziesięciu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Agnieszkę P., prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Aplauz w Katowicach, ul. (...), kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 35 zł (słownie: trzydziestu pięciu złotych).

## Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-31/07/AD) w sprawie działalności Agnieszki P. (zwanej dalej także przedsiębiorcą), w toku którego powzięto podejrzenie, że może ona stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym, postanowieniem nr 1 z dnia 04. 06. 2007r. (dowód: karta nr 1) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie. W poczet dowodów zaliczono dokumenty rejestrowe zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 7 – 11), wzór umowy stosowany przez przedsiębiorcę przy zawieraniu umów z konsumentami (dowód: karta nr 12) oraz umowy faktycznie zawarte z jego wykorzystaniem (dowód: karty nr 15 – 17). W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego (dowód: karta nr 2) przedsiębiorca ustosunkował się do postawionego mu zarzutu oraz poinformował o osiągniętym w 2006r. przychodzie i dochodzie z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej (dowód: karty nr 18 – 19), co udokumentował przekazując zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu (dowód: karty nr 20 – 22). Pismem z dnia 21. 06. 2007r. zawiadomiono przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 27). W wyznaczonym terminie przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem. W tych okolicznościach sprawy możliwe stało się zakończenie niniejszego postępowania i wydanie niniejszej decyzji.

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

Agnieszka P. Aplauz prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Katowice pod numerem (...) (dowód: karta nr 7). W ramach tej działalności świadczy ona na rzecz konsumentów usługi telekomunikacyjne z zakresu dostępu do internetu (dowód: karty nr 7 – 8). Przy zawieraniu z konsumentami umów w tym zakresie przedsiębiorca posługuje się wzorem „Umowy” (dowód: karta nr 12). Konsumenty są jednocześnie związani cennikiem usług świadczonych przez Aplauz (dowód: karta nr 13). Analiza zgromadzonych dokumentów wykazała, że pisemne umowy o świadczenie usług teleinformatycznych nie zawierają informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 12, 14 - 17). Jedynie w § 4 pkt. a zawarto regulację, z której wynika, że usługobiorca ma obowiązek niezwłocznie zgłaszać usługodawcy problemy związane z dostępem do sieci, a w przypadku jego niedopełnienia reklamacje nie będą uwzględniane (dowód: karty nr 12, 14 – 17). W piśmie z dnia 15. 06. 2007r. przedsiębiorca wyjaśnił, że zapis ten nie pozbawia klientów możliwości składania reklamacji w terminie wynikającym z właściwych przepisów prawa, a jedynie nakłada na nich obowiązek bezzwłocznego informowania go o zaistniałych problemach (dowód: karty nr 18 – 19). Przedsiębiorca dodał też, że praktyka wykazuje, iż taki tryb sprzyja szybkiemu usuwaniu pojawiających się awarii i przyczynia się do sprawnego funkcjonowania sieci. Niezwłoczne informowanie o zaistniałych przerwach w dostawie sygnału pozwala też udzielić klientom obniżki opłaty abonamentowej z tytułu przerwy w dostawie sygnału w najbliższym możliwym terminie. Przedsiębiorca podniósł, że tryb postępowania reklamacyjnego opisano na jego stronie internetowej, na dowód czego przekazano wydruk zamieszczonych tam treści (dowód: karty nr 23 – 25). Analiza niniejszego dokumentu wykazała, że w części zatytułowanej „Tryb postępowania reklamacyjnego” wskazano, iż przedsiębiorca jest zobowiązany do rozpatrzenia pisemnej reklamacji usługi, a jeśli nie nastąpi to w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego pisemnego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona. Następnie wymieniono elementy, jakie reklamacja powinna obejmować, tj.

imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego, określenie przedmiotu i reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, przydzielony numer umowy, datę jej zawarcia i termin rozpoczęcia świadczenia usługi, wysokość żądanej kwoty odszkodowania, numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania albo wnioski o jego zaliczenie na poczet przyszłych płatności, podpis. Następnie dodano, że szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa rozporządzenie, do którego link zamieszczono poniżej (dowód: karty nr 24 – 25). Zastrzec trzeba, że w niniejszym przypadku chodzi o rozporządzenie 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, zwane dalej także rozporządzeniem w sprawie składania reklamacji). Powyżej wymienione informacje umieszczono na stronie internetowej przedsiębiorcy o adresie [www.aplauz.katowice.pl](http://www.aplauz.katowice.pl), która jest ustawiana jako strona startowa po podłączeniu klienta do sieci i której adres jest utrwalony na wręczanych konsumentom wizytówkach. Ww. strona jest dostępna dla wszystkich klientów sieci i działa także w przypadku braku dostępu do internetu, ponieważ jest umieszczona na serwerze przedsiębiorcy i jest dostępna w sieci lokalnej (dowód: karta nr 19).

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

Do umów o świadczenie usług teleinformatycznych w zakresie dostępu do internetu stosuje się przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne i rozporządzenia w sprawie składania reklamacji. Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi, a jednocześnie powinny zawierać wszystkie elementy wymagane ustawą, tj. muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani z mocy prawa. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane jako bezprawne, jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

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

Zachowanie należy ocenić jako bezprawne, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z ustawą lub nie wykonuje obowiązków, które na nim ciążyą. 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 wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyki opisanej 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. Wobec tego należało uznać, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania niniejszej decyzji.

Jak wynika z poczynionych ustaleń przedsiębiorca nie zawiera w umowach z konsumentami o świadczenie usług teleinformatycznych należytej informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego. W § 4 pkt. a umów wskazuje się jedynie, że konsumenci mają obowiązek niezwłocznego zgłaszania zaistniałych problemów związanych z dostępem do sieci. Regulację tę uzupełniono zastrzeżeniem, zgodnie z którym w przypadku niedopełnienia przedmiotowego obowiązku reklamacje nie będą uwzględniane (dowód: karty nr 12, 14 – 17). O ile można za słuszne przyjąć wyjaśnienia przedsiębiorcy, że niezwłoczne sygnalizowanie powstałych problemów umożliwia szybkie podjęcie działań mających na celu usunięcie awarii i lepszą obsługę, to nie można zgodzić się z twierdzeniem, że stosowany przez przedsiębiorcę zapis nie zamyka drogi do dochodzenia roszczeń reklamacyjnych zgodnie z obowiązującym prawem.

W tym miejscu należy szczegółowo odnieść się do regulacji wynikającej z rozporządzenia 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 wnioszek 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

przedsiębiorcę 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 przedsiębiorca nie wskazywał ww. elementów, a jednocześnie informował, że ewentualne nieprawidłowości należy zgłaszać niezwłocznie. To może prowadzić do powstania mylnego przekonania konsumentów, że w takim terminie należy zgłaszać reklamacje, zwłaszcza, że kwestionowany zapis uzupełniono zastrzeżeniem, z którego wynika, że w przypadku niepodjęcia działań w trybie określonym w umowie, reklamacje nie będą w ogóle rozpatrywane.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania przedsiębiorca wyraził opinię, że stosowane przez niego postanowienie nie pozbawia klientów możliwości składania reklamacji w trybie wynikającym z ww. rozporządzenia. Zważyć jednak należy, że postawiony przedsiębiorcy zarzut dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a nie np. ograniczenia możliwości występowania z roszczeniami. Bezsporne jest to, że umowy z konsumentami nie zawierają stosownych informacji dotyczących trybu składania reklamacji. W tych okolicznościach sprawy należało stwierdzić, że przedsiębiorca niedopełnia obowiązku ciążącego na nim z mocy art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego. Realizacji powyższego obowiązku nie zapewnia też zamieszczenie części informacji dotyczących zasad składania reklamacji na stronie przedsiębiorcy dostępnej w lokalnej sieci komputerowej. Jak ustalono w toku niniejszego postępowania przedsiębiorca udostępnia w ten sposób informacje na temat terminu, w jakim powinien rozpatrzyć otrzymaną pisemną reklamację oraz jakie elementy powinna ona zawierać. Także i w tym przypadku nie wymieniono np. wszystkich form, w jakich zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa reklamacja może być złożona, ani terminu w jakim może to nastąpić. W prawdzie konsumenci znajdują w tym miejscu odniesienie do rozporządzenia w sprawie składania reklamacji, lecz treści z niego wynikające nie zostały tam zamieszczone, co powoduje konieczność podjęcia przez konsumentów dalszych starań, aby zapoznać się z treścią stosownych aktów prawnych, podczas gdy powinni oni mieć możliwość powzięcia wyczerpujących informacji w sposób znacznie bardziej przystępny. Nie tylko treść przekazywanych informacji jest niewłaściwa, ale też i forma, w jakiej to następuje. Nie można stanowczo stwierdzić, jak uczynił to przedsiębiorca, że zamieszczenie określonych wskazówek na stronie internetowej, czy też na stronie w lokalnej sieci komputerowej jest wystarczające. Zważyć należy, że reklamacja może dotyczyć np. niedotrzymania terminu podłączenia do sieci, kiedy to z uwagi na okoliczności faktyczne konsument w ogóle nie ma dostępu do prezentowanej przez przedsiębiorcę informacji. Mając powyższe okoliczności na względzie trzeba było stwierdzić, że w rozważanym przypadku doszło do naruszenia art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego. Zachowanie przedsiębiorcy oceniono jako bezprawne, w związku z czym została spełniona pierwsza z przesłanek wynikających z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zachowanie to wyczerpuje znamiona czynu określonego w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W okolicznościach badanej sprawy należy uznać za spełnioną także przesłankę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Badana praktyka przedsiębiorcy, którą opisano szczegółowo powyżej, godzi w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nim umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się klientami przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone

niniejsze postępowanie. Jego zachowania oddziałują więc na nieoznaczoną grupę osób, której skład może ulegać zmianom. Potencjalnie każdy znajdujący się na terenie działalności przedsiębiorcy może bowiem zawrzeć z nim umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę uczestników rynku na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Stwierdzając spełnienie w badanej sprawie także drugiej z przesłanek należało orzec, że przedsiębiorca stosuje bezprawną, sprzeczną z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 tej ustawy. W związku z tym, na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że w przypadku stwierdzenia naruszenia ww. art. 24 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, należało orzec, jak w sentencji niniejszej decyzji. W tym miejscu warto dodać, że aby doszło do zaniechania stosowania niniejszej praktyki należy podjąć działania skutkujące na przyszłość, tj. wprowadzić właściwe regulacje do wzoru umów, który będzie wykorzystywany przy zawieraniu przyszłych umów, jak i sporządzić aneksy do umów już obowiązujących, tak by wszyscy konsumenci aktualnie korzystający z usług przedsiębiorcy uzyskali pożądany zakres informacji.

## 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 pkt. I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę jednej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej szczegółowo powyżej. Praktyka ta polega na niedopełnieniu obowiązku informacyjnego ciążącego na przedsiębiorcy zawierającego z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Konsekwencją stosowania powyższej praktyki jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Fakt, że kwestionowana regulacja funkcjonuje w umowach rzeczywiście zawieranych z konsumentami stwarza zagrożenie, że nie są oni w pełni świadomi przysługujących im uprawnień, a w konsekwencji tego nie dochodzą od przedsiębiorcy swych roszczeń. Fakt, że wyżej opisana praktyka jest związana ze stosowaniem wzorca umownego, którym przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umów, wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianego zachowania. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2006r. ustalono na podstawie złożonego przez niego zeznania podatkowego (dowód: karty nr 20 – 22).

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokości przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej. Przy ustalaniu kary wzięto pod uwagę okoliczność, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Należy też zauważyć, że przedsiębiorca prowadzi działalność o stosunkowo niewielkim zakresie, wobec czego stosowana przez niego praktyka oddziałuje zasadniczo tylko lokalnie. Istotną okolicznością obciążającą przedsiębiorcę jest to, że w toku

niniejszego postępowania, kwestionując zasadność stawianego zarzutu, nie poczynił on żadnych starań zmierzających do uzupełnienia zawieranych umów. Ani nie opracował on nowego wzorca umownego, ani też nie uzupełnił o wymagane informacje umów zawartych wcześniej i aktualnie obowiązujących.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować praktyk godzących w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika 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. Za zastosowaniem kary w wysokości oznaczonej w tej decyzji przemawia też fakt, że możliwość nakładania kar pieniężnych na przedsiębiorców, którzy dopuścili się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes Urzędu posiada dopiero od niedawna, gdyż od 21. 04. 2007r. W związku z tym ponownie należy zwrócić uwagę na wymiar edukacyjny stosowanej sankcji. Poza wymiarem indywidualnym kary, doniosłe znaczenie ma jej wymiar ogólny, funkcja odstrasżająca i wychowawcza w stosunku do innych uczestników rynku. Funkcja edukacyjna jest w niniejszym przypadku także w wymiarze ogólnym szczególnie istotna, gdyż jak wskazano powyżej kary za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nakładane w tym trybie stanowią nowość w polskim porządku prawnym.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 250 zł (słownie: dwustu pięćdziesięciu 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 uczestnika 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 przedsiębiorcę 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 ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 35 zł (słownie: trzydziestu pięciu 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. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach

Na postanowienie zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral