

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 05. 11. 2007r.

RKT – 61 – 29/07/AD

DECYZJA Nr RKT - 52/2007

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939),
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Henrykowi G. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Jota – Net Henryk G., ul. (...) Gliwice, w toku którego **zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, polegające na:**

1. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Jota zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu udostępniania sieci Internet. Zmiany takie nie są traktowane jako zmiany warunków niniejszej umowy, a Zleceniodawca zostanie o nich powiadomiony w okresie minimum 30 dni przed datą ich wejścia w życie. (...)”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Strony mają prawo ewentualnego pisemnego wypowiedzenia warunków umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia. Jeśli jednak zleceniodawca wypowiada umowę w okresie trwania umowy na czas określony zostanie obciążony karą w wysokości 200zł”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296

z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Strony mają prawo ewentualnego pisemnego wypowiedzenia warunków umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia. Jeśli jednak zleceniodawca wypowiada umowę w okresie trwania umowy na czas określony zostanie obciążony karą w wysokości 300 zł netto**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Zleceniodawca nie jest uprawniony do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Jota z tytułu uiszczonych opłat**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**Strony ustalają, że sądem właściwym do rozpatrzenia sporu będzie Sąd Rejonowy w Zabrze**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „**W przypadku, gdy urządzenia nie działają poprawnie przez czas dłuższy niż mowa w pkt. 2 ust. 2 odpowiedzialność Jota jest ograniczona do bonifikaty**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

7. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

8. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

9. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez oznaczanie cen świadczonych usług w sposób sprzeczny z § 10 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży

(Dz. U. Nr 99, poz. 894 ze zm.) w zw. z art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

po przyjęciu zobowiązania Henryka G. do doręczenia konsumentom zmienionych regulaminów oraz umów, które zostały przesłane w załączeniu do pisma z dnia 02. 08. 2007r. oraz pisma z dnia 14. 09. 2007r. **nakłada się na Henryka G. obowiązek wykonania tego zobowiązania** w terminie dwóch miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Henryka G., działającego pod nazwą Jota – Net Henryk G., ul. (...) Gliwice, obowiązek złożenia w terminie trzech miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania nałożonego w punkcie I tej decyzji, przy czym sprawozdanie powinno zawierać:

- a/ informację na temat, ile umów z konsumentami zawartych przed wprowadzeniem w życie zmienionych wzorców umowy wymagało zmiany,
- b/ informację, na temat, do ilu konsumentów, o których mowa w punkcie a/ przesłano zmienione wzorce umowy, tj. regulamin i wzory umów.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-03/07/AD) w sprawie działalności Henryka G. (zwanego dalej także przedsiębiorcą), w toku którego powzięto podejrzenie, że może on stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym, postanowieniem nr 1 z dnia 20. 07. 2007r. (dowód: karty nr 1 - 2) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie. W poczet dowodów zaliczono dokumenty rejestrowe zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 11 – 12, 16 – 18), wzory umów stosowane przez przedsiębiorcę przy zawieraniu umów z konsumentami (dowód: karty nr 19 – 20) oraz umowy faktycznie zawarte z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 21 – 32).

W toku prowadzonych czynności, w piśmie z dnia 02. 08. 2007r. (dowód: karty nr 33 – 34) przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań mających na celu zaprzestanie naruszeń wskazanych w zawiadomieniu o wszczęciu niniejszego postępowania. Oświadczył on, że działania te będą polegać na modyfikacji zakwestionowanych postanowień wzorów umów i regulaminów. W związku z tym w załączeniu przesłano Prezesowi Urzędu umowy udostępniania internetu w pakiecie MINI (dowód: karty nr 35, 37, 39) oraz MAXI (dowód: karty nr 41, 43, 45) wraz z regulaminami (dowód: karty nr 36, 38, 40, 42, 44, 46). Przekazano również wzory dotyczące pakietu MINI (dowód: karty nr 47 – 48), pakietu MAXX (dowód: karty nr 49 – 50), jak i dwóch nowych pakietów wraz z regulaminami, czyli pakietu MAXI (dowód: karty nr 51 – 52) i pakietu 128 (dowód: karty nr 53 – 54). Przedsiębiorca poinformował, że zmienione wzorce są wykorzystywane przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu od dnia 01. 08. 2007r. Ponadto oświadczył on, że w terminie dwóch miesięcy aneksy zawierające zmienione zapisy wraz z nowymi regulaminami oraz pouczeniem o możliwości odstąpienia od umowy w przypadku braku akceptacji zmian zostaną przesłane wszystkim dotychczasowym klientom (dowód: karty nr 33 – 34). Przedsiębiorca przesłał też zeznanie o wysokości osiągniętego w 2006r. dochodu (dowód: karty nr 56 – 59).

W piśmie z dnia 14. 09. 2007r. (dowód: karta nr 64) poinformowano Prezesa Urzędu o kolejnej zmianie regulaminu w zakresie dotyczącym zapisów zawierających informacje na

temat trybu reklamacyjnego. Przedsiębiorca oświadczył, że regulamin ten jest stosowany od dnia 14. 09. 2007r., co udokumentował przedstawiając umowę zawartą z konsumentem w tym terminie (dowód: karty nr 65 – 66). Zobowiązał się on także do podjęcia działań polegających na modyfikacji postanowień regulaminów, którymi są związani konsumenci, z którymi zawarto umowy przed wprowadzeniem do obrotu najnowszego regulaminu, co ma nastąpić w terminie dwóch miesięcy (dowód: karta nr 64). Pismem z dnia 20. 09. 2007r. zawiadomiono przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 76), jednakże w wyznaczonym terminie przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy. W tych okolicznościach możliwe stało się zakończenie niniejszego postępowania i wydanie tej decyzji.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Henryk G. prowadzi pod nazwą Jota – Net Henryk G. działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Gliwice pod numerem (...) (dowód: karta nr 16). W zakresie prowadzonej przez niego działalności zawiera on z konsumentami umowy dotyczące świadczenia na ich rzecz usług z zakresu dostępu do internetu (dowód: karty nr 16, 21 – 32, 35 – 46). Przy zawieraniu z konsumentami umów przedsiębiorca posługuje się obecnie”

- wzorem umowy dla pakietu MAXX (dowód: karty nr 19 i 47),
- wzorem umowy dla pakietu MINI (dowód: karty nr 20 i 49),
- wzorem umowy dla pakietu MAXI (dowód: karta nr 51) oraz
- wzorem umowy dla pakietu 128 (dowód: karta 53), jak i
- Regulaminem udostępniania sieci Internet przez firmę „JOTA” (dowód: karty nr 19 verte, 20 verte, 48, 50, 52, 54, zwanym dalej także regulaminem).

W toku niniejszego postępowania ustalono, że umowy zawarte w ramach pakietu MAXX (dowód: karty nr 19) zawierają następujące postanowienia:

- § 7: *„Jota zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu udostępniania sieci Internet. Zmiany takie nie są traktowane jako zmiany warunków niniejszej umowy, a Zleceniodawca zostanie o nich powiadomiony w okresie minimum 30 dni przed datą ich wejścia w życie. Wszystkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności”*,
- § 9: *„Strony mają prawo ewentualnego pisemnego wypowiedzenia warunków umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia. Jeśli jednak zleceniodawca wypowiada umowę w okresie trwania umowy na czas określony zostanie obciążony karą w wysokości 200 zł”*,
- § 16: *„Zleceniodawca nie jest uprawniony do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Jota z tytułu uiszczonych opłat”*,
- § 18: *„Strony ustalają, że sądem właściwym do rozpatrzenia sporu będzie Sąd Rejonowy w Zabrze”*.

Analogiczne zapisy zawierają umowy dla pakietu MINI i pakietu MAXI (dowód: karty nr 20), gdyż są to postanowienia o tej treści:

- § 7: *„Jota zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu udostępniania sieci Internet. Zmiany takie nie są traktowane jako zmiany warunków niniejszej umowy, a Zleceniodawca zostanie o nich powiadomiony w okresie minimum 30 dni przed datą ich wejścia w życie. (...)”*,
- § 9: *„Strony mają prawo ewentualnego pisemnego wypowiedzenia warunków umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia. Jeśli jednak zleceniodawca wypowiada umowę w okresie trwania umowy na czas określony zostanie obciążony karą w wysokości 300 zł netto”*,

- § 15: „Zleceniodawca nie jest uprawniony do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Jota z tytułu uiszczonych opłat”,

- § 17: „„Strony ustalają, że sądem właściwym do rozpatrzenia sporu będzie Sąd Rejonowy w Zabrzu”.

Okoliczność stosowania ww. postanowień w obrocie konsumenckim potwierdzono gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami z wykorzystaniem wzorów umów dotyczących pakietu MAXX, MINI i MAXI (dowód: karty nr 21, 23, 25, 27, 29, 31, 39, 43, 45).

Przedsiębiorca stosuje także regulamin, którego analiza wykazała, że w § 2 ust. 3 zawiera ona następujące postanowienie: „W przypadku, gdy urzędnicy nie działają poprawnie przez czas dłuższy niż mowa w pkt. 2 ust. 2 odpowiedzialność Jota jest ograniczona do bonifikaty” (dowód: karty nr 19 verte, 20 verte, 22, 24, 26, 28, 30, 32).

Analiza ww. dokumentów wykazała też, że nie zamieszczono w nich należytych informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego oraz możliwości rozwiązania ewentualnych sporów powstałych na tle umowy w drodze mediacji lub przed sądem polubownym. W cenniku zamieszczonym w regulaminie wskazano, że podane ceny nie zawierają podatku VAT.

W toku postępowania przedsiębiorca oświadczył, że zmodyfikował kwestionowane zapisy, jak i uzupełnił wykorzystywane w obrocie wzorce o wskazane przez Prezesa Urzędu informacje (dowód: karta nr 33). Wzory umów i regulamin w nowym brzmieniu obowiązują od 01. 08. 2007r., gdyż od tej daty są przedkładane konsumentom, z którymi są podpisywane nowe umowy o świadczenie usług teleinformatycznych. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do przesłania dotychczasowym klientom aneksów obejmujących niżej opisane zmiany w terminie dwóch miesięcy (dowód: karty nr 33 – 34) wraz z informacją o możliwości odstąpienia od umowy w przypadku braku ich akceptacji.

Przedsiębiorca przesłał zmieniony wzór umowy dla pakietu MAXX (dowód: karta nr 49), który zawiera następujące unormowania:

- § 7 ust. 1 : „Jota zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu udostępniania sieci Internet. W przypadku zmiany Regulaminu, Jota zobowiązuje się do powiadomienia o tym fakcie Zleceniodawcę z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu przez Zleceniodawcę ma on prawo wypowiedzieć umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, a Jota nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. W okresie wypowiedzenia Zleceniodawcę obowiązują dotychczasowe postanowienia Regulaminu.”,

- § 9: „Strony mają prawo ewentualnego pisemnego wypowiedzenia warunków umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia”.

§ 16 w brzmieniu przywołanym na poprzedniej stronie został całkowicie wyeliminowany. Wcześniejszemu § 18 nadano numer § 17 i nadano mu następującą treść: „W przypadku powstania sporu na tle stosowania niniejszej umowy, strony dopuszczają rozwiązanie go w drodze mediacji, lub poddania pod rozstrzygnięcie sądownemu polubownemu. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń przed właściwym miejscowo i rzeczowo sądem powszechnym”.

Analogiczne zmiany wprowadzono do wzoru umowy dla pakietu MINI, w wyniku czego modyfikacji uległ § 7 i 9 tego wzorca. Usunięto także § 15 wzoru umowy dla pakietu MINI w pierwotnym brzmieniu. Wcześniejszemu § 17 nadano numer 16 oraz treść identyczną z treścią postanowienia § 17 wzoru umowy dla pakietu MAXX (dowód: karta nr 47). Zmiany w tym zakresie poczyniono też we wzorce umowy wykorzystywanym przy zawieraniu

z konsumentami umów w ramach pakietu MAXI (dowód: karta nr 51). W nowo wprowadzanym wzorcu dla pakietu 128 badane kwestie zostały unormowane tak jak w ww. trzech zmodyfikowanych wzorach umów (dowód: karta nr 53).

Przedsiębiorca zmodyfikował również stosowany przez niego regulamin, który jest identyczny w przypadku umów wszystkich rodzajów (dowód: karty nr 48, 50, 52, 54). W wyniku tego § 2 ust. 3 nadano poniższą treść: *„Zleceniodawca ma prawo do zgłaszania do Jota reklamacji w formie pisemnej lub mailowej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jak również nieprawidłowego rozliczenia usługi. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 30 dni od zdarzenia stanowiącego przyczynę reklamacji i powinny być rozpoznane przez Jota w terminie 1 miesiąca od jej wniesienia. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana w formie pisemnej i mailowej”*.

W regulaminie dodano informację, że wymienione ceny nie zawierają podatku VAT w wysokości 22 % (dowód: karty nr 36, 38, 42, 48, 50, 52, 54).

Przedsiębiorca przesłał też umowy z konsumentami z dnia 01. 08. 2007r. zbieżne w swej treści z przedłożonym wzorcem umowy dla pakietu MINI (dowód: karty nr 35, 37) oraz dla pakietu MAXI (dowód: karta nr 41). Wszystkie badane umowy, bez względu na to, jakiego pakietu dotyczą, obejmują identyczne uregulowania w zakresie, jakiego dotyczy niniejsze postępowanie. Jednakowy jest również termin wprowadzenia w życie zmodyfikowanych wzorców, od kiedy są one przedkładane konsumentom do podpisu. Jak wskazano powyżej zmienione wzorce umowy są stosowane od dnia 01. 08. 2007r.

Kolejną zmianę wprowadzono dnia 14. 09. 2007r., kiedy to po raz pierwszy przy zawieraniu umowy o świadczenie usług na zasadach określonych w pakiecie MAXI zastosowano regulamin, w którym zawarto następującą regulację odnoszącą się do trybu reklamacyjnego: *„Zleceniodawca ma prawo do zgłoszenia do Jota reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej [w godzinach do 10 do 15 w dni robocze na nr telefonu 032 271 45 78] lub mailowej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jak również nieprawidłowego rozliczenia usługi. Reklamacja winna zawierać dane Zleceniodawcy, określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, wysokość żądanej kwoty odszkodowania lub innej należności, numer konta bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, podpis reklamującego. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia powyższych warunków, Jota wzywa reklamującego do ich uzupełnienia zakreślając termin 7 dni. Po bezskutecznym upływie terminu Jota pozostawia reklamację bez rozpoznania. Jota w terminie 14 dni potwierdza pisemnie przyjęcie reklamacji. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Jota w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji udziela na nią pisemnej odpowiedzi zawierającej: wskazanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie, określenie kwoty, terminu i sposobu wypłaty odszkodowania, pouczenie o możliwości dalszego dochodzenia roszczeń i podpis. W przypadku odmowy uznania reklamacji odpowiedź Jota zostanie wysłana przesyłką poleconą i zawierać będzie uzasadnienie faktyczne i prawne decyzji”* (dowód: karty nr 66, 71 – 74).

Przedsiębiorca zobowiązał się w piśmie z dnia 14. 09. 2007r. do wprowadzenia powyższej regulacji do wszystkich umów z konsumentami w terminie dwóch miesięcy (dowód: karta nr 64).

W toku niniejszego postępowania Henryk G. złożył informację o wysokości osiągniętego przez niego w 2006r. dochodu (dowód: karty nr 56 - 59).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Do umów o świadczenie usług teleinformatycznych w zakresie dostępu do internetu stosuje się przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne i rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291, zwanego dalej także rozporządzeniem w sprawie składania reklamacji). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi, a jednocześnie powinny zawierać wszystkie elementy wymagane ustawą, tj. muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani z mocy prawa. Tak jak wszelkie umowy zawierane z konsumentami, umowy dotyczące usług telekomunikacyjnych nie mogą też zawierać klauzul niezgodnych z przepisami o niedozwolonych postanowieniach umownych, unormowanie czego znajduje się w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc). 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. Przykład takiego zachowania może stanowić posługiwanie się w obrocie konsumenckim postanowieniami umownymi uznanymi za niedozwolone przez sąd, zasadniczo Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) i wpisanymi do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem). 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 praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona, co przesądziło o tym, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do prowadzenia działań

w niniejszej sprawie i wydania tej decyzji. Badane praktyki przedsiębiorcy, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nimi umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się jego kontrahentami. Zachowania przedsiębiorcy oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług z zakresu dostępu do internetu, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I 1 - 9 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. We wszystkich przypadkach rozważane zachowania przedsiębiorcy dotyczyły zbiorowych interesów konsumentów.

1. Niniejsze postępowanie wszczęto pod zarzutem stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzoru umowy, które zostało uznane za niedozwolone, a następnie wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, które ma następujące brzmienie: **„Jota zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu udostępniania sieci Internet. Zmiany takie nie są traktowane jako zmiany warunków niniejszej umowy, a Zleceniodawca zostanie o nich powiadomiony w okresie minimum 30 dni przed datą ich wejścia w życie. (...)”**.

Na mocy powyższego postanowienia przedsiębiorca dopuszcza możliwość zmiany przez niego regulaminu stanowiącego część umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przy zastrzeżeniu, że zmiana taka nie jest traktowana jako zmiana warunków umowy. Zauważyć warto, że sam przedsiębiorca traktuje regulamin jako część umowy wskazując w § 14 umów dla pakietu MAXX oraz w § 13 umów dla pakietu MINI oraz MAXI (dowód: karty nr 19 – 31, 43, 45), że konsument podpisując umowę akceptuje postanowienia załączników do tej umowy, w tym regulaminu. Jedynym warunkiem, jaki musi zostać spełniony, aby zmodyfikowany regulamin zaczął obowiązywać, jest w niniejszym przypadku powiadomienie konsumenta o planowanej zmianie. Istotne jest to, że w dalszej części kwestionowanego zapisu zaznaczono, że zmiany umowy wymagają formy pisemnej. Stwierdzając, że zmiana regulaminu nie stanowi zmiany umowy faktycznie wyłączono w tym zakresie obowiązek zachowania formy pisemnej.

Zgodnie z przepisami Prawa telekomunikacyjnego w zakresie dotyczącym regulaminów stosowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, jak i Kodeksu cywilnego w zakresie odnoszącym się do wzorców umowy, zmiana regulaminu jest dopuszczalna. Istotne są jednak zasady, jakie rządzą zmianą, a tryb przyjęty przez przedsiębiorcę musi być zgodny z regulacjami wynikającymi z przywołanych aktów prawnych. Stosownie do art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do nieodpłatnego dostarczenia abonentowi regulaminu

wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Zgodnie z art. 59 ust. 2 ww. ustawy na dostawcy usług ciąży obowiązek powiadamiania abonenta o każdej zmianie regulaminu, przy czym odbiorca usług musi zostać poinformowany o możliwości wypowiedzenia umowy w związku z planowaną zmianą, w przypadku braku jej akceptacji. Przepisy te należy interpretować łącznie z regulacjami wynikającymi z Kodeksu cywilnego, który w art. 384¹ stanowi, że wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym, z czym mamy do czynienia w rozważanym przypadku, wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 Kc, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Przywołany art. 384 § 1 Kc stanowi, że ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzory umów lub regulaminy wiążą drugą stronę, jeżeli zostały jej doręczone przy zawarciu umowy. Z powyższego wynika po pierwsze obowiązek doręczenia zmienionego regulaminu, a po drugie nakaz przyznania konsumentowi prawa wypowiedzenia umowy w przypadku, gdy planowane zmiany nie są przez niego akceptowane. W niniejszym przypadku stosowaną przez przedsiębiorcę regulację można było uznać za niezgodną z przytoczonymi powyżej przepisami prawa określającymi wymogi, jakie muszą zostać zachowane przy zmianie regulaminu.

W toku niniejszego postępowania uprawdopodobniono również okoliczność, że opisana klauzula stanowi niedozwolone postanowienie umowne, które zostało wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru. Stosownie do art. 385¹ § 1 Kc postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Powyższe zastrzeżenie nie dotyczy postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Kwestionowane w tym punkcie postanowienie nosi znamiona klauzuli niezgodnej z ww. przepisem prawa. Kwestionowany zapis jest również podobny do regulacji wymienionej w rejestrze pod numerem 1183, której treść jest następująca: „*NetArt zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmiany te obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu na stronach WWW NetArt. Ponadto warunki świadczenia usługi mogą ulec zmianie w razie zmiany regulaminu świadczenia usług przez współpracujących Rejestratorów domen*”. Niniejsza klauzula została uznana za abuzywną na mocy wyroku SOKiK z dnia 23 października 2006r. (sygn. akt XVII AmC 141/05). W przypadku obu porównywanych klauzul określono nieprawidłowy tryb wprowadzania nowych unormowań regulaminowych. W obliczu tego, że oceniane działanie przedsiębiorcy oddziałuje na szeroką i nieoznaczoną grupę konsumentów należało stwierdzić, że doszło do uprawdopodobnienia naruszenia w rozważanym przypadku art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca przedstawił nowe wzorce umów dla pakietu MAXX (dowód: karty nr 49 i 69), pakietu MINI (dowód: karty nr 47 i 70), pakietu MAXI (dowód: karta nr 68) i pakietu 128 (dowód: karta nr 67), w których rozważaną kwestie unormowano w następujący sposób: „*Jota zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu udostępniania sieci Internet. W przypadku zmiany Regulaminu, Jota zobowiązuje się do powiadomienia o tym fakcie Zleceniodawcę z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu przez Zleceniodawcę ma on prawo wypowiedzieć umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, a Jota nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. W okresie wypowiedzenia Zleceniodawcę obowiązują dotychczasowe postanowienia Regulaminu*”.

Nowa regulacja jest stosowana od dnia 01. 08. 2007r. w umowach nowo zawieranych. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do jej wprowadzenia do umów już obowiązujących. Mając na uwadze wszystkie okoliczności niniejszej sprawy Prezes Urzędu

zdecydował o skorzystaniu z możliwości, jaką daje art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nałożył na przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego przez niego zobowiązania w ww. zakresie.

2. Kolejny z zarzutów dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę w umowach z konsumentami o świadczenie usług na zasadach określonych w pakiecie MAXX następującego postanowienia umownego: „**Strony mają prawo ewentualnego pisemnego wypowiedzenia warunków umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia. Jeśli jednak zleceniodawca wypowiada umowę w okresie trwania umowy na czas określony zostanie obciążony karą w wysokości 200zł**”.

Zapis ten pochodzi z umów, które pierwotnie są zawierane na czas określony, a następnie mogą ulec przedłużeniu na czas nieokreślony. Na mocy ww. klauzuli, jeśli w terminie obowiązywania umowy na czas oznaczony konsument wypowiedzi ją, jest on zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 200 zł. Przedsiębiorca nie wykazał, że kara tej wysokości jest skorelowana z przyznaną konsumentowi ulgą. Stosownie do art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanego z ulgą przyznaną abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi. Przy dokonywaniu oceny praktyki polegającej na posługiwaniu się w umowach z konsumentami ww. postanowieniem należy również uwzględnić treść postanowienia uznanego za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK Z dnia 26 maja 2004r. (sygn. akt XVII Amc 7/03) i wpisanego do rejestru pod numerem 710: „*Abonent, który przy zawarciu umowy, w ramach akcji promocyjnej otrzymał do używania antenę satelitarną w wypadku, gdy po upływie pierwszego 12-miesięcznego okresu umowy zawartej na okres 12 miesięcy nie przedłuży umowy na kolejny okres 12 miesięcy albo, jeżeli rozwiąże umowę przed upływem tego kolejnego okresu, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz operatora Cyfry+ tytułem kary umownej, kwoty 100 (sto) złotych*”. Na mocy przedmiotowej klauzuli zastrzeżono obowiązek zapłaty przez konsumenta rozwiązującego umowę przed upływem terminu, na jaki ją zawarto, kary umownej w wysokości 100 zł. Kara określona w badanej sprawie dwukrotnie przewyższa tę z klauzuli uznanej za niedozwoloną. Podkreślić też trzeba to, że w obu porównywanych klauzulach wyłącznie na konsumentów nałożono obowiązek zapłaty kar umownych w sytuacji, gdy dochodzi do wypowiedzenia umowy przed upływem terminu jej obowiązywania. Wobec tego w obu przypadkach mamy do czynienia z naruszeniem art. 385¹ § 1 Kc, jak i z naruszeniem art. 385³ pkt 16 Kc. Mając na względzie wszystkie ww. okoliczności należało uznać, że w rozważanym przypadku zostało uprawdopodobnione stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, której dotyczy ten punkt decyzji.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca udokumentował, że sporny zapis został wyeliminowany ze stosowanego przez niego wzoru umowy. Równocześnie przedsiębiorca złożył zobowiązanie do zaniechania stosowania ww. praktyki w odniesieniu do umów już obowiązujących, które to Prezes Urzędu postanowił przyjąć. W związku z tym nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania do zaniechania stosowania niniejszej praktyki w ten sposób, że zmianie ulegną umowy zawarte z konsumentami przed terminem wprowadzenia w życie zmodyfikowanego wzoru.

3. Podobna do praktyki opisanej w punkcie poprzednim jest praktyka polegająca na posługiwaniu się w umowach z konsumentami następującym postanowieniem umownym pochodzącym z umów o świadczenie usług teleinformatycznych określonych w pakiecie MINI i MAXI: „**Strony mają prawo ewentualnego pisemnego wypowiedzenia warunków**

umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia. Jeśli jednak zleceniodawca wypowiada umowę w okresie trwania umowy na czas określony zostanie obciążony karą w wysokości 300 zł netto”. W związku z tym, że stosując przedmiotową klauzulę przedsiębiorca godził w te same przepisy prawa, które przywołano w odniesieniu do praktyki wskazanej w punkcie I 2 tej decyzji, w tym miejscu należy odwołać się do uzasadnienia praktyki opisanej w tamtym punkcie. Jedyna różnica dotyczy wysokości zastrzeżonej kary umownej, przy czym w niniejszym przypadku kara ta jest jeszcze wyższa i wynosi 300 zł. Obowiązująca konstrukcja jest jednak analogiczna. Także i w tym wypadku należało zatem uznać za uprawdopodobnione stosowanie przez przedsiębiorcę niezgodnej z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Również w niniejszym przypadku przedsiębiorca wyeliminował kwestionowany zapis ze stosowanych przez niego wzorów umowy, a w odniesieniu do umów zawartych przed modyfikacją, zobowiązał się do ich zmiany, na co Prezes Urzędu wyraził zgodę nakładając na przedsiębiorcę obowiązek wykonania niniejszego zobowiązania.

4. Niniejsze postępowanie wszczęto w związku z podejrzeniem stosowania przez przedsiębiorcę bezprawnej praktyki polegającej na stosowaniu postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone i wpisanego do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru, którego treść jest następująca: **„Zleceniodawca nie jest uprawniony do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Jota z tytułu uiszczonych opłat”**. Na mocy niniejszego postanowienia zastrzeżono, że konsument korzystający z usług telekomunikacyjnych przedsiębiorcy nie jest uprawniony do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do przedsiębiorcy związanych z uiszczonymi wcześniej opłatami. W tym miejscu zauważyć należy, że pomimo zastosowanej przez przedsiębiorcę terminologii, umowa z której pochodzi kwestionowane postanowienie nie jest umową zlecenia, lecz umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Postanowienie to wyłącza możliwość dochodzenia zwrotu dokonanych wcześniej wpłat. W związku z tym uzasadnione było postawienie zarzutu, że przedmiotowa klauzula jest niezgodna z art. 385¹ § 1 Kc i art. 385³ pkt 13 Kc. Treść pierwszego z przywołanych przepisów przytoczono powyżej, natomiast stosownie do art. 385³ pkt 13 Kc za niedozwolone uznaje się postanowienia, które przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, rozwiązują lub odstępują od umowy. W niniejszym przypadku trzeba też uwzględnić okoliczność, że na mocy wyroku SOKiK z dnia 31 stycznia 2005r. (sygn. akt XVII Amc 30/04) do rejestru pod numerem 411 wpisano następującą klauzulę uznaną za niedozwoloną: *„Rezygnacja z usług ISN nie uprawnia klienta/abonenta do ubiegania się o zwrot całości lub nawet części opłaconego a nie wykorzystanego abonamentu”*, a pod numerem 412 postanowienie o treści: *„Klient/abonent może w dowolnym czasie rozwiązać umowę o świadczenie usług internetowych godząc się jednocześnie na przepadek wniesionej opłaty abonamentowej”*. Różnice pomiędzy wszystkimi trzema postanowieniami mają charakter jedynie redakcyjny i nie dotyczą istoty regulacji, wobec czego klauzule te można uznać za tożsame. Uwzględniając wszystkie przywołane okoliczności należy uznać za uprawdopodobnione stosowanie przez przedsiębiorcę niezgodnej z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W związku z tym, że przedsiębiorca zrezygnował z posługiwania się sporną klauzulą w nowo zawieranych umowach oraz zobowiązał się do jej wyeliminowania z umów wcześniej zawartych z konsumentami, należało orzec, jak w punkcie I 4 sentencji niniejszej decyzji.

5. Kolejny z zarzutów dotyczył stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Podstawę do postawienia niniejszego zarzutu stanowi wykorzystywanie przez przedsiębiorcę w umowach z konsumentami następującego postanowienia umownego: „*Strony ustalają, że sądem właściwym do rozpatrzenia sporu będzie Sąd Rejonowy w Zabrzu*”.

Niniejsze postanowienie jest niezgodne z art. 385¹ § 1 Kc i z art. 385³ pkt 23 Kc. Treść przepisu art. 385¹ § 1 Kc przytoczono powyżej. Art. 385³ pkt 23 Kc stanowi natomiast, że za niedozwolone uważa się postanowienia, które wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Właściwość miejscowa sądu, który jest kompetentny do rozstrzygania sporów cywilnych, została określona w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego. Zasadniczo, zgodnie z art. 27 ust. 1 tej ustawy powództwo wytacza się przed sądem właściwym ze względu na miejsce zamieszkania lub siedziby pozwanego. W rozważanej sprawie, stosownie do tego przepisu, gdyby z powództwem występował przeciwko konsumentowi przedsiębiorca, musiałby to zrobić przed sądem oznaczonym wedle miejsca zamieszkania konsumenta. Gdyby do sądu wystąpił konsument, musiałby uczynić to przed sądem wyznaczonym według miejsca prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę. Stosownie do art. 34 Kodeksu postępowania cywilnego w sprawach o ustalenie istnienia umowy, jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można wytoczyć także przed sądem wyznaczonym według miejsca wykonania umowy. Kwestionowany zapis umowny stanowi klauzulę abuzywną ze względu na to, że na jej mocy właściwy do rozstrzygania ewentualnych sporów jest sąd zlokalizowany w Zabrzu, przy czym nie jest to nawet miejsce gdzie mieści się zakład główny przedsiębiorcy, w mieście tym przedsiębiorca świadczy jedynie część usług na rzecz konsumentów. Na mocy zakwestionowanej klauzuli ograniczono możliwość wyboru sądu, który zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego należałoby uznać za właściwy do rozstrzygnięcia sporu powstałego na tle umowy. Dodatkowo podkreślić trzeba, że za niezgodne z art. 385³ pkt 23 Kc uznaje się postanowienia, które nie tylko wyłączają właściwość sądu wyznaczonego według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego w ogóle, ale też te, które ograniczają zakres możliwości przewidzianych w tej ustawie, w wyniku czego sytuacja konsumentów ulega pogorszeniu. W rozważanej sprawie klauzula stosowana przez przedsiębiorcę może godzić w konsumentów w szczególności w ten sposób, że zostaje wyłączona możliwość wytoczenia powództwa przed sądem właściwym ze względu na miejsce ich zamieszkania, a więc w miejscu dla nich najbardziej dogodnym. Z uwagi na powyższe, zakwestionowane postanowienie jest niedozwolonym zapisem umownym. W niniejszym przypadku podważona przez Prezesa Urzędu klauzula jest podobna do klauzul uznanych przez SOKiK za niedozwolone, w których za właściwy uznano sąd w konkretnym mieście. Postanowienia te wpisano następnie do rejestru pod numerami: 604, 637, 676. Jak podniesiono we wcześniejszej części uzasadnienia swoimi działaniami przedsiębiorca mógł godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymaga uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, co też uczyniono w niniejszym przypadku.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o zmianie stosowanych przez niego wzorców umów polegającej na zastąpieniu ww. niewłaściwego unormowania postanowieniem o następującej treści: „*W przypadku powstania sporu na tle stosowania niniejszej umowy, strony dopuszczają rozwiązanie go w drodze mediacji, lub poddania pod rozstrzygnięcie sądowi polubownemu. Powyższe nie wyłącza możliwości*

dochodzenia roszczeń przed właściwym miejscowo i rzeczowo sądem powszechnym”. Niniejsza regulacja jest stosowana przy zawieraniu nowych umów od dnia 02. 08. 2007r. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do wprowadzenia przedmiotowej regulacji do umów, w których funkcjonuje unormowanie zakwestionowane przez Prezesa Urzędu. Akceptując sposób, w jaki przedsiębiorca zamierza dostosować swoje zachowanie do obowiązujących wymogów prawa, po uprawdopodobnieniu stosowania przez niego praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania.

6. W ramach niniejszego postępowania rozważono zarzut stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w § 2 ust. 3 regulaminu następującego postanowienia umownego, które jest podobne do klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru: **„W przypadku, gdy urządzenia nie działają poprawnie przez czas dłuższy niż mowa w pkt. 2 ust. 2 odpowiedzialność Jota jest ograniczona do bonifikaty”**. Na mocy przedmiotowego postanowienia przedsiębiorca ogranicza swoją odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy powodowane nieprawidłową pracą jego urządzeń. Stosownie do kwestionowanego zapisu odpowiedzialność zostaje ograniczona do wysokości upustu w cenie, przy czym wysokość tego upustu nie została wyraźnie określona. Z drugiej strony przedsiębiorca ogranicza swoją odpowiedzialność w ten sposób, że czas, za jaki przysługuje obniżenie ceny liczy się po upływie 24 godzin od zgłoszenia nieprawidłowości. Z tego wynika, że nie odpowiada on za nieprawidłowości, które wystąpiły przed zgłoszeniem przez konsumenta wystąpienia nieprawidłowości, a za te, które miały miejsce po przyjęciu zgłoszenia też nie odpowiada w pełnym wymiarze. W tym miejscu należy odnieść się do regulacji ustawy Prawo telekomunikacyjne w zakresie dotyczącym odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, czego dotyczy Dział III, rozdział 3. Stosownie do art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych, do których zalicza się przedsiębiorca, w sprawie działalności którego jest prowadzone niniejsze postępowanie, za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. W świetle powyższego należy stwierdzić, że przedsiębiorca jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi on odpowiedzialności. Nieuprawnione zatem jest ograniczanie odpowiedzialności przedsiębiorcy jedynie do równowartości kwoty, o jaką obniża się abonament. Wobec tego uzasadnione jest stwierdzenie, że analizowana klauzula narusza art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385³ pkt 2 Kc, w myśl którego za niedozwolone uznaje się postanowienia umowne, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Postanowienie to należy też uznać za sprzeczne z art. 385³ pkt 22 Kc, stosownie do którego za niedozwolone uznaje się postanowienia, które przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. W toku niniejszego postępowania uwzględniono treść klauzul figurujących w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych. Za podobne do kwestionowanej regulacji można uznać następujące postanowienie uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 28 lipca 2005r. (sygn. akt Amc XVII 109/04): *„W przypadku roszczeń Użytkownika niezależnie od ich przedmiotu*

i podstawy odpowiedzialność finansowa Dostawcy jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystwanego abonamentu”,

Na mocy klauzuli uznanej za niezgodną z prawem przez SOKiK konsument może żądać maksymalnie zwrotu należności w wysokości niewykorzystanego abonamentu. W badanym przypadku analogicznie konsument może uzyskać jedynie bonifikatę, a więc upust w wysokości nie przekraczającej wysokość abonamentu. Zważyć również należy na czasowe ograniczenie odpowiedzialności, które na gruncie Kodeksu cywilnego nie jest dopuszczalne. Wyraz temu dał SOKiK w swoich wyrokach, na mocy których za niedozwolone uznał postanowienia, w których przedsiębiorcy wyłączali swoją odpowiedzialność za nieprawidłowości trwające krócej niż 2 lub 3 dni. Są to postanowienia wpisane do rejestru pod numerami 207, 211, 406, 423, 500, 502 i 648. W tym miejscu w szczególności trzeba zwrócić uwagę na postanowienie uznane przez Sąd Apelacyjny w Warszawie za niedozwolone na mocy wyroku z dnia 25 października 2006r. (sygn. akt VI ACa 431/06): *„Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w Okresie Rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”*. Stosownie do przywołanego postanowienia przedsiębiorca przewiduje obowiązek spełnienia świadczenia przez konsumenta w okresie objętym wyłączeniem, podczas gdy sam nie wykonuje ciężącego na nim wówczas zobowiązania. Mając na uwadze fakt, że powyżej uprawdopodobniono okoliczność naruszenia przez przedsiębiorcę swym działaniem zbiorowych interesów konsumentów, za uprawdopodobnione należy też uznać naruszenie w rozważanym przypadku art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca udokumentował zmianę stosowanego przez niego regulaminu polegającą na wyeliminowaniu z niego powyżej zakwestionowanego unormowania. Zmodyfikowany regulamin wprowadzono w życie z dniem 01. 08. 2007r., od kiedy to jest stosowany przy zawieraniu z konsumentami nowych umów. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do zaniechania stosowania opisanej praktyki poprzez wyeliminowanie nieprawidłowej regulacji z obowiązujących umów z konsumentami. Mając na względzie opisane okoliczności Prezes Urzędu postanowił skorzystać z możliwości, jaką daje mu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W związku z tym przyjęto zobowiązanie przedsiębiorcy i nałożono na niego obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie określonym w pkt. II niniejszej decyzji.

7. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego. Obowiązek zamieszczania informacji na ten temat został sformułowany w art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, natomiast zgodnie z nakazem płynącym z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

Z poczynionych w toku niniejszego postępowania ustaleń wynika, że umowy z konsumentami, zawierane z wykorzystaniem wzorów umowy dotyczących pakietu MINI oraz pakietu MAXX i MAXI, jak i załączany do nich regulamin nie obejmowały informacji na temat możliwości wniesienia reklamacji oraz obowiązującego trybu postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 19 – 32, 43 - 46). Nałożenie na przedsiębiorców obowiązku tego rodzaju ma służyć zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw przedsiębiorcy. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorca pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia,

osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy. Jak wykazano powyżej w niniejszym przypadku zachowanie przedsiębiorcy ma wpływ na zbiorowe interesy konsumentów. Z uwagi na to, że w związku z wyżej opisanym bezprawnym zachowaniem przedsiębiorcy doszło do spełnienia wszystkich przesłanek wymienionych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należało stwierdzić, że zachowanie to stanowi zakazaną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca, w piśmie z dnia 02. 08. 2007r. (dowód: karta nr 33 – 34) , oświadczył, że zmodyfikował w rozważanym zakresie stosowany przez niego regulamin dodając w § 2 ust. 3 do niego zapis o następującej treści: *„Zleceniodawca ma prawo do zgłaszania do Jota reklamacji w formie pisemnej lub mailowej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jak również nieprawidłowego rozliczenia usługi. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 30 dni od zdarzenia stanowiącego przyczynę reklamacji i powinny być rozpoznane przez Jota w terminie 1 miesiąca od jej wniesienia. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana w formie pisemnej lub mailowej”* (dowód: karty nr 48, 50, 52, 54).

W tym miejscu należy wskazać, że stosowana przez przedsiębiorcę regulacja, aby czyniła zadość obowiązkowi płynącemu z art. 56 ust. 3 pkt. 7 Prawa telekomunikacyjnego, musi być zgodna z unormowaniami wynikającymi z rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Rozporządzenie to określa w § 2 elementy, jakie powinna zawierać reklamacja. W § 5 ww. rozporządzenia wskazano, że reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie 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. W § 6 rozporządzenia w sprawie składania reklamacji określono, że reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Następnie określono, że odpowiedź na reklamację powinna mieć formę pisemną i powinna zostać udzielona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oraz jakie elementy powinna obejmować.

W rozważanym przypadku, wbrew ww. regulacji, przedsiębiorca zastrzegł, że reklamacja powinna być złożona w terminie 30 dni od zaistnienia zdarzenia stanowiącego przyczynę jej złożenia. Zastrzeżono też, że odpowiedź może przybrać alternatywnie formę pisemną lub elektroniczną, jakiej nie przewidują przepisy prawa (dowód: karty nr 48, 50, 52, 54).

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca dokonał dalszych modyfikacji w rozważanym zakresie. Pismem z dnia 14. 09. 2007r. (dowód: karta nr 64) poinformował on, że zmienił wykorzystywany regulamin w ten sposób, że w § 2 ust. 3 zamieścił następującą regulację: *„Zleceniodawca ma prawo do zgłoszenia do Jota reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej [w godzinach do 10 do 15 w dni robocze na nr telefonu 032 271 45 78] lub mailowej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jak również nieprawidłowego rozliczenia usługi. Reklamacja winna zawierać dane Zleceniodawcy, określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, wysokość żądanej kwoty odszkodowania lub innej należności, numer konta bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, podpis reklamującego. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia powyższych warunków, Jota wzywa reklamującego do ich uzupełnienia zakreślając termin 7 dni. Po bezskutecznym upływie terminu Jota pozostawia reklamację bez rozpoznania. Jota w terminie 14 dni potwierdza pisemnie przyjęcie reklamacji. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w*

którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Jota w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji udziela na nią pisemnej odpowiedzi zawierającej: wskazanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie, określenie kwoty, terminu i sposobu wypłaty odszkodowania, pouczenie o możliwości dalszego dochodzenia roszczeń i podpis. W przypadku odmowy uznania reklamacji odpowiedź Jota zostanie wysłana przesyłką poleconą i zawierać będzie uzasadnienie faktyczne i prawne decyzji” (dowód: karty nr 66, 71 – 74). Powyższa regulacja, która jest zgodna z unormowaniami wynikającymi z ww. rozporządzenia w sprawie składania reklamacji, jest stosowana w nowo zawieranych umowach od dnia 14. 09. 2007r. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do uzupełnienia umów wcześniej zawartych o przedstawione regulacje, co dało podstawę do skorzystania w niniejszym przypadku z możliwości przewidzianej w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

8. Kolejny z zarzutów postawionych przedsiębiorcy w ramach niniejszego postępowania dotyczył naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach zawierających umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumenti nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Badane umowy zawierane przez przedsiębiorcę, jak i regulamin nie zawierały żadnych wskazówek w ww. zakresie. W związku z tym za uprawdopodobnione należało uznać to, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania bezprawnej praktyki. Jak zaznaczono na wstępie uzasadnienia punkt I niniejszej decyzji, praktyki stosowane przez przedsiębiorcę rozważane w ramach niniejszego postępowania godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Wobec powyższego za uprawdopodobnione trzeba było uznać, że w rozważanym przypadku przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego, a poprzez to art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku przedmiotowego postępowania, w piśmie z dnia 02. 08. 2007r. przedsiębiorca poinformował o dokonanych zmianach. W stosowanym przez niego regulaminie zamieszczono następującą regulację: „W przypadku powstania sporu na tle stosowania niniejszej umowy, strony dopuszczają rozwiązanie go w drodze mediacji, lub poddania pod rozstrzygnięcie sądowni polubownemu. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń przed właściwym miejscowo i rzeczowo sądem powszechnym” (dowód: karty nr 48, 50, 52 i 54). Wzory te wprowadzono w życie z dniem 01. 08. 2007r. (dowód: karty nr 33, 35 – 38, 41 – 42). Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do zmiany w niniejszym zakresie umów zawartych z wykorzystaniem regulaminu w pierwotnym brzmieniu w ten sposób, że uzupełni je o przytoczone powyżej informacje. W tych okolicznościach sprawy za uzasadnione uznano nałożenie na przedsiębiorcę określonego przez niego zobowiązania do dokonania zmian. Stąd orzeczono, jak w punkcie I 8 sentencji niniejszej decyzji.

9. Niniejsze postępowanie wszczęto pod zarzutem stosowania bezprawnej praktyki polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez oznaczanie w stosowanym w obrocie konsumenckim cenniku cen usług nie zawierających podatku VAT. Stosownie do art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy o cenach, ceną jest

wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę, przy czym w cenie uwzględnia się podatek od towarów i usług, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów prawa dana usługa podlega takiemu podatkowi. Na mocy § 10 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży ceny za usługi podaje się wraz z dokładnym określeniem rodzaju i zakresu usługi. Z powyższych regulacji prawnych rozważanych łącznie wynika, że przedsiębiorca powinien podawać przy poszczególnych świadczonych przez niego usługach ceny za te usługi, do zapłaty których zobowiązani są korzystający z nich, przy czym ceny to wielkości obejmujące także należny podatek VAT. W przeciwnym razie konsumentom nie wiadomo, w jakiej wysokości opłatę faktycznie muszą wnieść. Mogą oni też nie wiedzieć, czy dana usługa jest obciążana podatkiem VAT oraz ewentualnie jaka jest jego wysokość. W prawdzie przedsiębiorca podawał w cenniku zamieszczanym na końcu regulaminu, że wszystkie ceny nie zawierają podatku VAT, to stwierdzenie tej treści nie zapewniało konsumentom należytego zakresu danych. W niniejszym przypadku brak było stosownych informacji w powyższym zakresie, co w świetle tego, że zachowanie przedsiębiorcy oddziałuje na interesy szerokiej grupy konsumentów, daje podstawy do przyjęcia za uprawdopodobnione stosowania przez niego praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w tym punkcie decyzji.

W toku prowadzonych czynności przedsiębiorca poinformował o tym, że stosowany przez niego cennik został zmieniony. Modyfikacja polega na tym, że zaznaczono, iż podane wielkości przyporządkowane poszczególnym pozycjom nie obejmują podatku VAT w wysokości 22 %. Jak zauważono powyżej cena, to wielkość obejmująca już wliczony podatek VAT. W niniejszym przypadku przygotowano jednak jednoznaczny informację, że określona należność będzie powiększona o podatek, którego stawka wynosi 22%, na podstawie czego można jednoznacznie ustalić wysokość opłaty. Wobec tego można stwierdzić, że takie zachowanie przedsiębiorcy nie narusza interesów konsumentów. Zmieniony cennik jest stosowany przez przedsiębiorcę od 01. 08. 2007r. przy zawieraniu nowych umów. Należy też zwrócić uwagę, że uzupełnienia wymagają umowy zawarte z konsumentami przed terminem jego wprowadzenia, do czego przedsiębiorca zobowiązał się w piśmie z dnia 02. 08. 2007r. (dowód: karta nr 33). W tych okolicznościach sprawy należało orzec, jak w punkcie I 9 sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji wydawanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązania. W swoich pismach z dnia 02. 08. 2007r. oraz z dnia 14. 09. 2007r. przedsiębiorca zobowiązał się do wprowadzenia zadeklarowanych przez niego zmian w terminie dwóch miesięcy. W pismach tych nie oznaczono początku biegu zastrzeżonych dwumiesięcznych terminów. Mając jednak na względzie to, że przedsiębiorca dobrowolnie zadeklarował modyfikację obowiązujących umów w takim terminie zdecydowano o nałożeniu na niego obowiązku wykonania podjętego zobowiązania w terminie dwóch miesięcy liczonym od dnia doręczenia mu niniejszej decyzji. Termin ten będzie bowiem liczony od chwili, gdy strona będzie miała możliwość zapoznania się z treścią przedmiotowej decyzji, a tym samym z treścią nałożonego na nią zobowiązania, a jednocześnie bez względu na to, którego dnia faktycznie zostanie ona doręczona, przedsiębiorcy będzie przysługiwał taki sam termin wykonania decyzji. Mając na względzie powyższe okoliczności orzeczono, jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

II. Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w przypadku, gdy wydaje się decyzję na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Kierując się powyższą regulacją nakazuje się przedsiębiorcy złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania w terminie 3 miesięcy od daty jej doręczenia. Aby uczynić zadość niniejszemu obowiązkowi należy przedłożyć informację na temat tego, ile umów z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu należało zmienić wykonując nakaz określony w punkcie I niniejszej decyzji. W celu realizacji niniejszego obowiązku należy też wskazać, do ilu konsumentów, których umowy wymagają zmiany w niniejszym trybie przesłano dokumenty obejmujące zmodyfikowane regulacje. Szczegółowo należy opisać, czy konsumenci otrzymali do akceptacji całe zmodyfikowane wzorce, czy też dokumenty obejmujące wyłącznie zmieniane fragmenty. Aby udokumentować powyższe należy przesłać przykładowe pismo kierowane do konsumenta w związku z dokonywanymi zmianami oraz wszystkie dokumenty, jakie zostały mu przekazane. Prezes Urzędu oczekuje również w terminie trzech miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji na poinformowanie, do ilu konsumentów w wyznaczonym terminie przesłano informacje o dokonywanych zmianach wraz z niezbędnymi dokumentami. Zaznaczyć należy, że konkretny termin podpisania zmienionych wzorców przez konsumentów zależy zasadniczo od ich woli. Mając na uwadze to, że zmiana regulacji poszczególnych umów musi przebiegać zgodnie z przepisami art. 384¹ Kc oraz art. 59 i 61 Prawa telekomunikacyjnego Prezes Urzędu oczekuje na informacje dotyczące stopnia realizacji zobowiązania przez przedsiębiorcę, co ma polegać na przesłaniu konsumentom stosownych informacji i dokumentów.

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

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral