



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

RWA-61-64/08/JR

Warszawa, dn. 9 czerwca 2011 r.

DECYZJA nr RWA-5/2011

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Markowi Gzowskiemu, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą TV-EURO-SAT w Węgrowie

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się, iż działania Marka Gzowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą TV-EURO-SAT w Węgrowie, polegające na:

1. stosowaniu we wzorcu umownym zatytułowanym *Regulamin świadczenia usług TVK* postanowień o treści:

- A.** „W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki oraz opłatę manipulacyjną w wysokości 20% kwoty zaległości w opłatach”;
- B.** „W przypadku miesięcznego opóźnienia w uiszczaniu opłaty lub opłat niezgodnych z obowiązującą stawką Operator ma prawo rozwiązać umowę i odłączyć Abonenta od sieci telewizji kablowej bez uprzedniego powiadomienia”;
- C.** „Za ponowne podłączenie do sieci Operator pobiera dodatkową opłatę według aktualnego cennika usług po uregulowaniu zaległości”;
- D.** „O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z trzydziestodniowym wyprzedzeniem, poprzez zamieszczenie informacji w telegazecie, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie”;

- E. „Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia z przyczyn obciążających Abonenta, jeżeli wysokość zadłużenia przekracza jednomiesięczną opłatę abonamentową (...)”;
- F. „Operator nie odpowiada za krótkotrwałe zakłócenia lub zaniki sygnału powstałe z przyczyn od niego niezależnych (...)”;
- G. „Operator ma prawo do przerw w dostawie sygnału spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 24 godziny, nie więcej jednak niż 3 dni kwartalnie. Przekroczenie określonego terminu spowoduje obniżenie przez Operatora opłaty abonamentowej o 1/30 za każdy kolejny dzień braku sygnału (...)”;

stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 286 z późn. zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania:**

- w zakresie postanowień określonych w pkt. I.1.A-E – **z dniem 1 stycznia 2009 r.**,
- w zakresie postanowień określonych w pkt. I.1.F-G – **z dniem 21 marca 2011 r.;**

2. stosowaniu we wzorcu umownym zatytułowanym *Regulamin świadczenia usług TVK* postanowienia o treści: „(...) W przypadku zmiany Regulaminu świadczenia Usług Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta z 14 dniowym wyprzedzeniem w formie pisemnej” jako niezgodne z art. 59 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r. **stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 stycznia 2009 r.;**

3. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 56 ust. 3 pkt 2-6 i pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r., poprzez nieokreślenie w stosowanym wzorcu umowy o świadczenie usług telewizji kablowej zatytułowanym *Umowa abonencka* danych o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci i terminie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, zakresu obsługi serwisowej, sposobów uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, warunków rozwiązania umowy oraz informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, **stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 stycznia 2009 r.;**

4. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r., poprzez nieokreślenie w stosowanym wzorcu umowy o świadczenie usług telewizji kablowej zatytułowanym *Umowa abonencka* trybu postępowania reklamacyjnego, **stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 lipca 2009 r.;**

5. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 60 pkt 1 i 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r., poprzez nieokreślenie w stosowanym regulaminie świadczenia usług telewizji kablowej zatytułowanym *Regulamin świadczenia usług TVK* adresu dostawcy usług oraz trybu postępowania reklamacyjnego, **stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 stycznia 2009 r.**

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Markowi Gzowskiemu, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą TV-EURO-SAT w Węgrowie

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Marka Gzowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą TV-EURO-SAT w Węgrowie, **kary pieniężne** płatne do budżetu państwa, w wysokości:

1. **3 504 zł** (słownie: trzy tysiące pięćset cztery złote) z tytułu naruszeń określonych w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji;
2. **5 164 zł** (słownie: pięć tysięcy sto sześćdziesiąt cztery złote) z tytułu naruszeń określonych w punktach I.2., I.3. i I.5 sentencji niniejszej decyzji;
3. **922 zł** (słownie: dziewięćset dwadzieścia dwa złote) tytułu naruszeń określonych w punkcie I.4. sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie (dalej również: Prezes UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu: I. ustalenie, czy we wzorcach umów przedstawianych konsumentom przez dostawców usług telewizji kablowej mających siedzibę na obszarze właściwości Delegatury UOKiK w Warszawie znajdują się postanowienia umowne mogące naruszać chronione prawem interesy konsumentów, co uzasadniałoby podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach – ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.; dalej również: k.c.) i ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 286 z późn. zm.; dalej również: k.p.c.); II. wstępne ustalenie, czy we wzorcach umów przedstawianych konsumentom przez dostawców usług telewizji kablowej mających siedzibę na obszarze właściwości Delegatury UOKiK w Warszawie, znajdują się postanowienia umowne uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (znak sprawy: RWA-402-4/08/JR). Przedmiotowe postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte w związku z napływającymi do Prezesa UOKiK sygnałami konsumenckimi, dotyczącymi przypadków naruszenia prawa przez dostawców usług telewizji kablowej.

W toku powyższego postępowania Prezes UOKiK wystąpił m.in. do Marka Gzowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „TV-EURO-SAT” w Węgrowie (dalej również: Przedsiębiorca), o przekazanie wszelkich wzorców umownych stosowanych przy zawieraniu z konsumentami umów o usługi telewizji kablowej. W odpowiedzi na wezwanie Przedsiębiorca przesłał m.in. wzorce zatytułowane: *Umowa abonencka* oraz *Regulamin świadczenia usług TVK*.

Wyniki kontroli treści warunków zawartych w powyższych wzorcach umownych dały podstawę do sformułowania zarzutów stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

Mając na uwadze powyższe ustalenia Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 14 listopada 2008 r. wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Marka Gzowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „TV-EURO-SAT” w Węgrowie, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- I. stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., poprzez zawarcie we wzorcu umownym zatytułowanym *Regulamin świadczenia usług TVK* następujących postanowień:
 - A. „Operator nie odpowiada za krótkotrwałe zakłócenia lub zaniki sygnału powstałe z przyczyn od niego niezależnych (...)” (pkt. 3 rozdziału III wzorca);
 - B. „Operator ma prawo do przerw w dostawie sygnału spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 24 godziny, nie więcej jednak niż 3 dni kwartalnie. Przekroczenie określonego terminu spowoduje obniżenie przez Operatora opłaty abonamentowej o 1/30 za każdy kolejny dzień braku sygnału (...)” (pkt 5 rozdziału III wzorca);
 - C. „W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki oraz

opłatę manipulacyjną w wysokości 20% kwoty zaległości w opłatach” (pkt 7 rozdziału III wzorca);

- D. „W przypadku miesięcznego opóźnienia w uiszczaniu opłaty lub opłat niezgodnych z obowiązującą stawką Operator ma prawo rozwiązać umowę i odłączyć Abonenta od sieci telewizji kablowej bez uprzedniego powiadomienia” (pkt 8 rozdziału III wzorca);
- E. „Za ponowne podłączenie do sieci Operator pobiera dodatkową opłatę według aktualnego cennika usług po uregulowaniu zaległości” (pkt 9 rozdziału III wzorca);
- F. „O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z trzydziestodniowym wyprzedzeniem, poprzez zamieszczenie informacji w telegazecie, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie” (pkt 13 rozdziału III wzorca);
- G. „Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia z przyczyn obciążających Abonenta, jeżeli wysokość zadłużenia przekracza jednomiesięczną opłatę abonamentową (...)” (pkt 4 rozdziału IV wzorca),

co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- II. bezprawnym zawarciu we wzorcu umownym zatytułowanym *Regulamin świadczenia usług TVK* postanowienia o treści: „(...) W przypadku zmiany Regulaminu świadczenia Usług Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta z 14 dniowym wyprzedzeniem w formie pisemnej”, które – jako niezgodne z art. 59 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) – mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- III. nieokreśleniu w stosowanym wzorze umowy o świadczenie usług telewizji kablowej zatytułowanym *Umowa abonencka* danych o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci i terminie rozpoczęcia świadczenia usług telewizji kablowej, zakresu obsługi serwisowej, sposobów uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz warunków rozwiązania umowy, co – jako niezgodne z art. 56 ust. 3 pkt 2-6 ustawy - Prawo telekomunikacyjne – mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- IV. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 56 ust. 3 pkt 7 i 8 ustawy - Prawo telekomunikacyjne, poprzez nieokreślenie w stosowanym wzorze umowy o świadczenie usług telewizji kablowej zatytułowanym *Umowa abonencka* trybu postępowania reklamacyjnego oraz niezawarcie informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, co – jako naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji – mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- V. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 60 pkt 1 i 6 ustawy - Prawo telekomunikacyjne, poprzez nieokreślenie w stosowanym regulaminie świadczenia usług telewizji kablowej zatytułowanym *Regulamin świadczenia usług TVK* adresu

przedsiębiorcy oraz trybu postępowania reklamacyjnego, co – jako naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji – mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowieniem z dnia 14 listopada 2008 r. do akt postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumenty uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego RWA-402-4/08/JR:

- pismo Przedsiębiorcy z dnia 9 czerwca 2008 r.;
- zaświadczenie z ewidencji działalności gospodarczej;
- zaświadczenie o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
- wzorzec *Umowy abonenckiej* oraz *Regulamin świadczenia usług TVK* (jeden dokument);
- oświadczenie Przedsiębiorcy co do liczby abonentów usług telewizji kablowej w maju 2008 r.

Przedsiębiorca zawiadomiony o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pismem z dnia 1 grudnia 2008 r. poinformował, że przychyliła się do postawionych mu zarzutów i podjął czynności mające na celu odpowiednią zmianę postanowień *Umowy abonenckiej* oraz *Regulaminu świadczenia usług TVK*. Następnie, pismem z dnia 16 grudnia 2008 r. Przedsiębiorca przedłożył nowy wzorzec *Umowy abonenckiej* oraz dokument zatytułowany: *Regulamin świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu przez „TV-EURO-SAT” Marek Gzowski z siedzibą w Węgrowie* (dalej: *Regulamin świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu*), oświadczając, iż od dnia 1 stycznia 2009 r. dokumenty te będą stanowiły wyłączną bazę do realizacji przez Przedsiębiorcę usług telekomunikacyjnych.

W dalszym toku postępowania – na żądanie Prezesa UOKiK – Przedsiębiorca przekazywał dodatkowe informacje i dokumenty, a także udzielał stosownych wyjaśnień.

W toku postępowania Prezes UOKiK poinformował Przedsiębiorcę, iż w związku z nowelizacjami ustawy - Prawo telekomunikacyjne, dokonany w drodze ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 85, poz. 716), która weszła w życie w dniu 6 lipca 2009 r., oraz ustawy z dnia 29 kwietnia 2010 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 86, poz. 554), która weszła w życie 20 lipca 2010 r., zarzuty postawione postanowieniem z dnia 14 listopada 2008 r. o wszczęciu niniejszego postępowania co do swej istoty pozostają bez zmian, niemniej zmianie uległy podstawy prawne zarzutów postawionych Przedsiębiorcy w pkt. II-V ww. postanowienia.

Postanowieniem z dnia 20 grudnia 2010 r. w poczet akt postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zaliczono pismo Naczelnika Urzędu Skarbowego w Węgrowie z dnia 10 grudnia 2010 r. (znak: 1441-ZDI/073-13/TS/884/10/ZB) wraz z załącznikami – kopiami zeznań Przedsiębiorcy za 2009 r. o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) PIT-37 i PIT-36L.

Pismem z dnia 21 marca 2011 r. Przedsiębiorca przekazał – na żądanie Prezesa UOKiK – oświadczenie o szacunkowych przychodach z działalności gospodarczej prowadzonej w 2010 r. Ponadto Przedsiębiorca poinformował, że po ponownym

przeanalizowaniu stosowanych wzorców umownych stwierdził, iż podczas dokonywania zmian w ich treści nie wszystkie nieprawidłowości będące przedmiotem postępowania przed Prezesem UOKiK zostały wyeliminowane. Przedsiębiorca oświadczył, iż w związku z powyższym zaprzestał stosowania postanowień zawartych w pkt. 3 i 5 *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu*. Pismem z dnia 22 marca 2011 r. Przedsiębiorca przekazał Prezesowi UOKiK zmieniony wzorzec *Regulaminu*, niezawierający wskazanych powyżej postanowień.

Pismem z dnia 20 kwietnia 2011 r. Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę – zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.; dalej: k.p.a.) – o zamknięciu postępowania dowodowego w niniejszej sprawie, a także o możliwości zapoznania się z zebrany w sprawie materiałem dowodowym oraz wypowiedzenia się co do niego w wyznaczonym terminie.

Strona nie skorzystała z prawa do zapoznania się z aktami postępowania oraz wypowiedzenia się co do zebranych materiałów i dowodów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Marek Gzowski (dalej: Przedsiębiorca) prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą „TV-EURO-SAT” w Węgrowie na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Węgrowa pod numerem 458. Przedmiot tej działalności został określony m.in. jak „televizja kablowa oraz działalność telekomunikacyjna pozostała”. W ramach prowadzonej działalności Przedsiębiorca świadczy konsumentom zamieszkującym w Małkini Górnej usługi telewizji kablowej oraz zapewniania dostępu do internetu. Obecnie liczba umów o świadczenie usług telewizji kablowej zawartych przez Przedsiębiorcę z konsumentami wynosi 951.

Przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług telewizji kablowej Przedsiębiorca posługuje się przygotowanymi z góry dokumentami: wzorcem umowy o świadczenie usług telewizji kablowej oraz regulaminem świadczenia usług.

Jak ustalił Prezes UOKiK, w 2008 r. Przedsiębiorca w stosunkach z konsumentami stosował wzorce zatytułowane: *Umowa abonencka* oraz *Regulamin świadczenia usług TVK*, obowiązujące od dnia 1 maja 2007 r.

Analiza wzorca *Umowy abonenckiej* wykazała, że nie zostały w nim określone następujące kwestie:

- dane o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci i terminie rozpoczęcia świadczenia usług telewizji kablowej;
- zakres obsługi serwisowej;
- sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
- warunki rozwiązania umowy;
- tryb postępowania reklamacyjnego.

Ponadto, Przedsiębiorca nie zamieścił w ww. wzorcu informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Natomiast w odniesieniu do wzorca *Regulaminu świadczenia usług TVK* Prezes UOKiK ustalił, że zostały w nim zawarte m.in. następujące postanowienia:

1. „Operator nie odpowiada za krótkotrwałe zakłócenia lub zaniki sygnału powstałe z przyczyn od niego niezależnych (...)” (pkt. 3 rozdziału III ww. wzorca);
2. „Operator ma prawo do przerw w dostawie sygnału spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 24 godziny, nie więcej jednak niż 3 dni kwartalnie. Przekroczenie określonego terminu spowoduje obniżenie przez Operatora opłaty abonamentowej o 1/30 za każdy kolejny dzień braku sygnału (...)” (pkt 5 rozdziału III ww. wzorca);
3. „W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki oraz opłatę manipulacyjną w wysokości 20% kwoty zaległości w opłatach” (pkt 7 rozdziału III ww. wzorca);
4. „W przypadku miesięcznego opóźnienia w uiszczaniu opłaty lub opłat niezgodnych z obowiązującą stawką Operator ma prawo rozwiązać umowę i odłączyć Abonenta od sieci telewizji kablowej bez uprzedniego powiadomienia” (pkt 8 rozdziału III ww. wzorca);
5. „Za ponowne podłączenie do sieci Operator pobiera dodatkową opłatę według aktualnego cennika usług po uregulowaniu zaległości” (pkt 9 rozdziału III ww. wzorca);
6. „O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z trzydziestodniowym wyprzedzeniem, poprzez zamieszczenie informacji w telegazecie, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie” (pkt 13 rozdziału III ww. wzorca);
7. „Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia z przyczyn obciążających Abonenta, jeżeli wysokość zadłużenia przekracza jednomiesięczną opłatę abonamentową (...)” (pkt 4 rozdziału IV ww. wzorca);
8. „W przypadku zmiany Regulaminu świadczenia Usług Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta z 14 dniowym wyprzedzeniem w formie pisemnej” (pkt. 7 rozdziału IV ww. wzorca).

Ponadto, w *Regulaminie świadczenia usług TVK* Przedsiębiorca nie wskazał swojego adresu ani nie określił trybu postępowania reklamacyjnego.

Jak ustalił Prezes UOKiK, w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., zamieszczone zostały m.in. postanowienia o treści:

- „O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z czternastodniowym wyprzedzeniem poprzez zamieszczenie informacji na kanale informacyjno-planszowym, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie. Za takie powiadomienie uważa się również przesłanie druków opłat z nadrukowaną nową ceną”, uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem Sądu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) z dnia 19 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 2/04) i wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 401;

- „Za okres braku sygnału wynikającego z awarii dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 22 czerwca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 52/2004) i wpisane do rejestru pod numerem 502;
- „W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Ramtel powyżej 14 dni nastąpi automatyczne wyłączenie dostępu do Internetu. Ponowne włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich zobowiązań oraz uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 30.00 zł netto”, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 5 października 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 73/04) i wpisane do rejestru pod numerem 674;
- „PTK nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w odbiorze programów telewizyjnych i radiowych rozprawdzanych w sieci telewizji kablowej wynikające z przyczyn niezależnych od PTK, a w szczególności występujących poza siecią”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 23 lutego 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 3/04) i wpisane do rejestru pod numerem 680;
- „W przypadku kiedy Abonent nie zapłaci w terminie i na zasadach określonych w §13 Regulaminu którejkolwiek z opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Operator może zawiesić bądź ograniczyć świadczenie wszystkich lub niektórych usług objętych Umową Abonencką (Zawieszenie Usług). Po uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległych opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem w tym odsetek karnych i opłat administracyjnych, o których mowa w §13 pkt 8 Regulaminu, Operator wznowi świadczenie na jego rzecz usług na dotychczasowych zasadach. W przypadku kiedy nastąpi Zawieszenie Usług wynikające z opóźnienia Abonenta w dokonywaniu płatności należnych operatorowi, wznowienie świadczenia Usług na jego rzecz będzie uwarunkowane uiszczeniem przez Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości określonej w Cenniku”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 8 czerwca 2006 roku (sygn. akt XVII AmC 125/05) i wpisane do rejestru pod numerem 823;
- „W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora)”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 9 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 90/05) i wpisane do rejestru pod numerem 1084;
- „Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 12 marca 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 1/07) i wpisane do rejestru pod numerem 1166;
- „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”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 9 listopada 2005 r. (sygn. akt VI AmC 74/04) i wpisane do rejestru pod numerem 1210;

- „W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki oraz opłatę manipulacyjną w wysokości 20% kwoty zaległości w opłatach”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 22 kwietnia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 53/04) i wpisane do rejestru pod numerem 1233;
- „W przypadku nieterminowych opłat lub ich części, Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki oraz opłatę manipulacyjną w wysokości 20% kwoty zaległości w opłatach”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 22 kwietnia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 53/04) i wpisane do rejestru pod numerem 1236;
- „W przypadku awarii trwającej dłużej niż jeden dzień Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, za każdy pełny dzień awarii”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 16 maja 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 88/07) i wpisane do rejestru pod numerem 1340.

W toku postępowania Przedsiębiorca wprowadził do obrotu konsumenckiego nowe wzorce umowne, zatytułowane: *Umowa abonencka oraz Regulamin świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu przez „TV-EURO-SAT” Marek Gzowski z siedzibą w Węgrowie*. W stosunku do nowych abonentów wzorce te są stosowane od dnia 1 stycznia 2009 r., natomiast w stosunku do abonentów, z którymi Przedsiębiorca miał już zawarte umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wzorce znalazły zastosowanie od dnia 1 lutego 2009 r.

Analiza nowych wzorców umownych przedstawionych przez Przedsiębiorcę pozwoliła na ustalenie, że w stosunku do wzorców stanowiących podstawę wszczęcia postępowania w niniejszej sprawie zostały w nich wprowadzone zmiany opisane poniżej:

- w miejsce klauzuli zawartej w pkt. 3 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* Przedsiębiorca wprowadził postanowienie o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w emisji programów wynikające z siły wyższej. W szczególności dotyczy to zakłóceń przekazu satelitarnego, zmiany satelity, zmiany systemu nadawania, konserwacji urządzeń nadawczych, przerw w dostawie prądu oraz innych zdarzeń, które pozostają poza kontrolą Operatora” (§ 24 ust. 1 *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu*);
- postanowienie z pkt. 5 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* zastąpione zostało w § 23 ust. 4 *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* postanowieniem o treści: „W przypadku, gdy przerwy w świadczeniu Usług dostępu do sieci lub pogorszenie jakości sygnału są spowodowane awarią Sieci, której usunięcie pozostaje w gestii Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do Sieci lub pogorszenia jakości sygnału (...)”;

- w *Regulaminie świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* nie zamieszczono postanowień, które odpowiadałyby treścią postanowieniom zamieszczonym w pkt. 7 i 9 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK*;
- w miejsce klauzul zawartych w pkt. 8 rozdziału III i pkt. 4 rozdziału IV *Regulaminu świadczenia usług TVK* Przedsiębiorca wprowadził w § 20 ust. 1 *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* postanowienie o treści: „Każda Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku: a) zalegania z opłatami abonamentowymi przez okres 3 miesiące, po uprzednim 2-krotnym wezwaniu Abonenta listem poleconym za potwierdzeniem odbioru do uregulowania należności wraz z naliczonymi odsetkami ustawowymi w wyznaczonym terminie (...)”;
- klauzulę z pkt. 13 rozdziału III dotychczasowego wzorca w nowo wprowadzonym *Regulaminie świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* zastąpiono postanowieniem o treści: „Operator jest zobowiązany zawiadomić Abonenta o zmianie wysokości Abonamentu z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego” (§ 18 ust. 2 wzorca);
- w § 5 ust. 1 wzorca *Umowy abonenckiej* zamieszczono postanowienie o treści: „Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie z zachowaniem terminu wynoszącego 1 okres rozliczeniowy w zmianie Cennika Usług i Opłat (...)”;
- wzorzec *Umowy abonenckiej* został uzupełniony o postanowienia określające dane o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci i termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, zakres obsługi serwisowej, sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz warunki rozwiązania umowy, a także o informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego;
- we wzorcu *Umowy abonenckiej* zamieszczono dwa postanowienia dotyczące postępowania reklamacyjnego, o treści: „Abonentowi przysługuje prawo reklamacji jakości świadczonych Usług, ich nienależytego wykonania bądź niewykonania lub nieprawidłowego obliczenia należności na zasadach określonych w Regulaminie Świadczonej Usług TVK i Internetu” (§ 8 ust. 1 ww. wzorca) oraz „W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury za czas postępowania reklamacyjnego odsetek nie pobiera się” (§ 8 ust. 2 wzorca);
- postanowienie zawarte w pkt. 7 rozdziału IV *Regulaminu świadczenia usług TVK* w nowo opracowanym *Regulaminie świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* przez „TV-EURO-SAT” Marek Gzowski z siedzibą w Węgrowie zastąpione zostało w § 35 ust. 2 klauzulą o treści: „(...) O zmianach w Regulaminie Operator powiadamia w terminie nie krótszym niż 1 okres rozliczeniowy przed wprowadzeniem w życie (...)”;
- w *Regulaminie świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* przez „TV-EURO-SAT” Marek Gzowski z siedzibą w Węgrowie wskazano adres Przedsiębiorcy oraz zamieszczono „Rozdział VIII. Tryb postępowania reklamacyjnego”, obejmujący

postanowienia § 28-33, w których określono zasady, tryb i terminy składania i rozpatrywania reklamacji.

Obowiązujący od dnia 1 stycznia 2009 r. wzorzec *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu przez „TV-EURO-SAT” Marek Gzowski z siedzibą w Węgrowie* został przez Przedsiębiorcę zmodyfikowany w dniu 21 marca 2011 r. Wprowadzone zmiany polegały na wykreśleniu z treści wzorca postanowień zawartych w jego pkt. 3 i 5. W stosunku do nowych abonentów wzorzec niezawierający ww. klauzul jest stosowany od dnia wskazanego powyżej; natomiast w stosunku do abonentów, z którymi Przedsiębiorca miał już zawarte umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wzorzec ten będzie obowiązywał od dnia 1 maja 2011 r.

Szacunkowy przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2010 r. z prowadzonej działalności gospodarczej, ustalony przez Prezesa UOKiK na podstawie oświadczenia Przedsiębiorcy, wyniósł 1 844 411,04 zł.

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
zważył, co następuje:**

I. Interes publicznoprawny

Podstawą zastosowania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie stwierdzenie przez Prezesa UOKiK, iż w wyniku stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zagrożony został interes publicznoprawny. Zgodnie 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. Przepis ten przesądza o przynależności niniejszej ustawy do dziedziny prawa publicznego, jak również o wyłączeniu możliwości podejmowania przez Prezesa UOKiK działań w celu ochrony interesów indywidualnych czy grupowych. W toku postępowania i przy wydawaniu decyzji Prezes UOKiK jest zatem rzecznikiem interesu publicznego. Rola ta wynika nie tylko z celu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, lecz również z jednej z naczelnych zasad postępowania administracyjnego, tj. zasady uwzględniania interesu społecznego i słusznego interesu obywateli, określonej w art. 7 k.p.a. Wobec powyższego, wykazanie wystąpienia zagrożenia interesu publicznoprawnego w danej sprawie stanowi podstawową przesłankę warunkującą możliwość jej rozstrzygnięcia w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy korzystają lub będą korzystać z usług świadczonych przez Przedsiębiorcę. Należy przy tym zauważyć, że interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów stanowi jednocześnie naruszenie interesu publicznoprawnego. Wobec powyższego uzasadnione było podjęcie przez Prezesa UOKiK w niniejszej sprawie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

II. Ocena działań Marka Gzowskiego w aspekcie przesłanek stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje możliwość kontroli przez Prezesa UOKiK działań przedsiębiorców podejmowanych w stosunkach prawnych z konsumentami, wprowadzając mechanizmy ochrony tzw. zbiorowych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Materialnoprawną podstawę do oceny działań przedsiębiorcy w powyższym aspekcie stanowi przepis art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z jego ust. 1, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 2 ustawy). Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

Przepis art. 24 ust. 2 ww. ustawy zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Jak wynika z powyższego, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest wykazanie, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy przesłanki:

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

Ad 1) Marek Gzowski jako przedsiębiorca

Postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, podobnie jak każde inne postępowanie administracyjne, toczy się z udziałem osób mających przymiot strony. Zgodnie z art. 101 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stroną postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest każdy, wobec kogo zostało wszczęte postępowanie.

W niniejszej sprawie stroną, wobec której zostało wszczęte postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jest Marek Gzowski, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą „TV-EURO-SAT” w Węgrowie.

Ustalając zakres podmiotowy stosowania ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy mieć na względzie cel regulacji jej norm, jakim jest przeciwdziałanie, w formach władczych, antykonsumenckim zachowaniom profesjonalnych uczestników rynku, prowadzących działalność gospodarczą. Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zawarty w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosuje się zatem jedynie do przedsiębiorców i ich związków.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 4 pkt 1 tej ustawy, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (lit. a), osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu (lit. b), a także związek przedsiębiorców (lit. d).

Pod pojęciem „przepisów o swobodzie działalności gospodarczej”, o których mowa w art. 4 pkt 1 (*ab initio*) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy rozumieć przepisy ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095, z późn. zm.). W świetle jej art. 4 ust. 1 za przedsiębiorcę uważa się osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Marek Gzowski jest osobą fizyczną, prowadzącą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej działalność gospodarczą we własnym imieniu, pod nazwą „TV-EURO-SAT”. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada on status przedsiębiorcy w rozumieniu przytoczonego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, związku z czym podlega rygorom określonym w ww. ustawie. Tym samym działania Marka Gzowskiego mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 2) Bezprawność działań podejmowanych przez Marka Gzowskiego

Drugą z przesłanek koniecznych dla stwierdzenia naruszenia art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest bezprawność działań podejmowanych przez przedsiębiorcę.

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów co do zasady nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Przepisy te w większości mają bowiem charakter procesowy. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktów prawa powszechnie obowiązującego, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Bezprawność, do której odwołał się ustawodawca definiując pojęcie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy zatem rozumieć jako sprzeczność

z prawem. Jako sprzeczne z prawem kwalifikuje się zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, a także w umowie międzynarodowej oraz akcie prawa unijnego, mających bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są nadto: czyny zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnoprawnym, zawartymi w aktach normatywnych z zakresu prawa cywilnego i administracyjnego. Przedsiębiorca dopuszcza się zatem działań sprzecznych z prawem wówczas, gdy podejmuje działania niezgodne z przepisami, jak i wtedy, gdy nie dopełnia ciążącego na nim prawnego obowiązku. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

W niniejszym postępowaniu ocena działań Przedsiębiorcy wymagała zastosowania przepisów ustawy - Prawo telekomunikacyjne.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że w toku prowadzonego postępowania ustawa ta była kilkakrotnie nowelizowana, w tym m.in. w zakresie przepisów, w oparciu o które Przedsiębiorcy postawiono zarzuty stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zmiany w tym zakresie zostały wprowadzone ustawą z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw, która weszła w życie w dniu 6 lipca 2009 r., oraz ustawą z dnia 29 kwietnia 2010 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne, która weszła w życie 20 lipca 2010 r.

Przepis art. 1 ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw zmienił treść ustawy - Prawo telekomunikacyjne, między innymi nadając nowe brzmienie art. 56 i 60 oraz wprowadzając nowy przepis, tzn. art.60a. Do najważniejszych zmian – z punktu widzenia zarzutów postawionych Przedsiębiorcy – wprowadzonych nowelizacją zaliczyć należy w szczególności nowe, szersze określenie obligatoryjnej treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Podkreślić przy tym należy, iż niektóre obowiązki informacyjne pozostały w istocie niezmienione, jednakże nadano im nowe brzmienie oraz inną numerację. Nowelizacja ustawy - Prawo telekomunikacyjne zdjęła ponadto z dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych obowiązek tworzenia regulaminu świadczenia tych usług. Zgodnie ze zmienionym art. 56 ust. 5 i art. 59 ust. 1 ustawy, niektóre dane mogą, lecz nie muszą zostać zamieszczone przez przedsiębiorcę w regulaminie. Z analizy ww. przepisów wynika, iż ustawa - Prawo telekomunikacyjne w art. 56 ust. 3 przewiduje zarówno obligatoryjną treść umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (określoną w pkt 1-8), jak i jej treść fakultatywną (określoną w pkt 9-16), która na mocy wyraźnego odesłania może zostać zamieszczona w regulaminie. Jednocześnie należy podnieść, iż w treści obecnie obowiązującej ustawy - Prawo telekomunikacyjne brak jest przepisu, który wskazywałby na obowiązek zamieszczenia w regulaminie świadczenia usług innych danych oprócz wymienionych w art. 56 ust. 3 pkt 9-16 ustawy. Wobec powyższego przyjąć należy, iż jeśli przedsiębiorca uzna za właściwe zamieścić wszystkie informacje wskazane w art. 56 ust. 3 w treści umowy zawieranej z konsumentem, nie będzie on zobligowany do stworzenia regulaminu świadczenia usług. W przypadku opracowania regulaminu i zamieszczenia w nim danych, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 9-16 ustawy,

w drodze nowo wprowadzonego art. 60a ust. 1 pkt. 2 dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zobowiązany został do doręczania abonentowi na piśmie oraz podawania do publicznej wiadomości treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie; jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.

Treść art. 60a ustawy - Prawo telekomunikacyjnego wprowadzonego na mocy ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. została następnie zmieniona w drodze art. 1 ustawy z dnia 29 kwietnia 2010 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne. Niemniej na mocy przedmiotowej nowelizacji nie uległy zmianie wskazane powyżej obowiązki przedsiębiorcy związane z doręczaniem abonentowi treści proponowanych zmian warunków umowy określonych w regulaminie; zmieniła się jedynie numeracja omawianego przepisu, treść dotychczasowego art. 60a ust. 1 pkt. 2 została bowiem przeniesiona do art. 60a ust. 1 pkt. 1 ww. ustawy.

Oceny wpływu przedstawionych powyżej zmian na działania podejmowane przez Przedsiębiorcę Prezes UOKiK dokonał poniżej w rozważaniach odnoszących się do poszczególnych praktyk zarzucanych Przedsiębiorcy.

Jak wskazano powyżej, bezprawność działań przedsiębiorcy wynika, co do zasady, z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Niemniej, ustawa w jednym przypadku wprost identyfikuje działanie przedsiębiorcy jako bezprawne – mianowicie, działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Jak wskazał SOKiK w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII AmA 51/03), w oparciu o art. 23a ust. 2 (obecnie: art. 24 ust. 2) o ochronie konkurencji i konsumentów można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustalą się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych, stanowi wystarczającą przesłankę do stwierdzenia bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzony jest przez Prezesa UOKiK na podstawie wydawanych przez SOKiK prawomocnych wyroków, uwzględniających powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.). Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę jawności rejestru. Oznacza to, że rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, tzn. każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest niemożność zasłaniania się nieznajomością dokonanych w nim wpisów.

Stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., prawomocny wyrok SOKiK wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, przytaczający treść postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania, ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanych za niedozwolone postanowień do rejestru klauzul abuzywnych. Przywołany przepis rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Jak podnosi się

w piśmiennictwie, przepis ten „dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciw wszystkim. Przepis ten wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek *erga omnes*”¹. Należy podkreślić również, że art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok SOKiK ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii podmiotów nim objętych. Zatem zgodnie z regułą *lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który zakwestionowaną klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umowne. Oznacza to, że od chwili wpisania klauzuli uznanej wyrokiem SOKiK za niedozwolone postanowienie umowne do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK żaden z uczestników obrotu prawnego nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. W uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) SN jednoznacznie rozstrzygnął, że „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych przez przedsiębiorcę, który nie był stroną postępowania sądowego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w wyniku którego dana klauzula została wpisana do rejestru klauzul abuzywnych, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy również podkreślić, że dla uznania, że klauzula stanowiąca przedmiot postępowania przed Prezesem UOKiK oraz klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych są tożsame w treści, nie jest konieczna literalna identyczność porównywanych postanowień. Zabiegi stylistyczne, polegające na przestawieniu szyku zdania, zmianie użytych wyrazów czy zastosowaniu synonimów, nie eliminują bowiem abuzywnego charakteru danego postanowienia. W celu uznania postanowień za tożsame wystarczy, żeby hipoteza klauzuli kwestionowanej w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. Pogląd powyższy należy uznać za ugruntowany również w orzecznictwie. W wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII AmA 46/04) SOKiK wskazał, iż „nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Głównym czynnikiem przesadzającym powinien być, zdaniem Sądu, cel, jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame”. Stanowisko to znalazło także potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), w której SN argumentował, iż „stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru”.

W celu wykazania bezprawności działań przedsiębiorcy konieczne jest zatem ustalenie, że treść postanowień zawartych w stosowanym przez niego wzorcu umownym mieści się w hipotezach klauzul wpisanych do rejestru.

¹ H. Ciepła, [w:] K. Piasecki [red.], *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom II*, Warszawa 2001, s. 249.

Odnosząc powyższe uwag do zarzutów postawionych Przedsiębiorcy należy zauważyć, co następuje.

Pkt I.1. sentencji decyzji

Istotą praktyk wskazanych w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji jest stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Jak wskazano powyżej, dla wykazania stosowania tych praktyk koniecznym jest ustalenie, że postanowienia zawierane przez przedsiębiorcę w stosowanych przez niego wzorcach umownych są tożsame z treścią postanowień znajdujących się w rejestrze klauzul abuzywnych prowadzonym przez Prezesa UOKiK.

W związku z powyższym należy wskazać, iż w niniejszej sprawie Przedsiębiorca przy zawieraniu umów z konsumentami posługuje się dokumentami zatytułowanymi: *Umowa abonencka* oraz *Regulamin świadczenia usług TVK* (od dnia 1 stycznia 2009 r. – *Regulamin świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu przez „TV-EURO-SAT” Marek Gzowski z siedzibą w Węgrowie*). Oba te dokumenty stanowią wzorce umowne w rozumieniu art. 384 § 1 k.c. Zawierają bowiem jednostronnie przygotowane z góry, przed zawarciem umowy, gotowe klauzule umowy, które poprzez włączenie ich do stosunku prawnego między Przedsiębiorcą a abonentem regulują ich wzajemne zobowiązania o charakterze cywilnoprawnym. Tym samym postanowienia umowne zawarte we wskazanych powyżej dokumentach podlegają ocenie pod kątem przepisów dotyczących kontroli postanowień wzorców umów.

A.

W pkt. 7 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* znajdowało się postanowienie o treści: „W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki oraz opłatę manipulacyjną w wysokości 20% kwoty zaległości w opłatach”.

W ocenie Prezesa UOKiK, treść powyższego postanowienia była tożsama z treścią postanowień:

- „W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki oraz opłatę manipulacyjną w wysokości 20% kwoty zaległości w opłatach” oraz
- „W przypadku nieterminowych opłat lub ich części, Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki oraz opłatę manipulacyjną w wysokości 20% kwoty zaległości w opłatach”, uznanych za niedozwolone postanowieniem SOKiK z dnia 22 kwietnia 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 53/04) i wpisanych do rejestru klauzul abuzywnych pod numerami 1233 i 1236.

W tym miejscu należy wskazać, że – jak wynika z wyroku SN z dnia 25 maja 2007 r. (sygn. akt I CSK 484/06), który rozpatrywał skargę kasacyjną w sprawie powyższych postanowień uznanych za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 22 kwietnia 2005 r. – abuzywność tych klauzul wiąże się z tym, iż zastrzeżenie w umowie jednorazowego obowiązku zapłaty określonej sumy pieniężnej na wpadek zwłoki w uiszczeniu opłaty stanowi w istocie zastrzeżenie kary umownej. Tymczasem, stosownie do art. 483 § 1 k.c., karę

umowną można zastrzec tylko na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań niepieniężnych. W konsekwencji SN stwierdził, że postanowienie wzorca umownego, wprowadzające obowiązek zapłaty opłaty manipulacyjnej, mającej charakter kary umownej, zastrzeżonej na wypadek nienależytego wykonania zobowiązania pieniężnego, jako sprzeczne z bezwzględnie wiążącym przepisem prawa jest w oczywisty sposób niedozwolone, a w związku z tym z mocy art. 58 § 1 k.c. nieważne. Takie nieważne z mocy prawa postanowienie narusza w oczywisty sposób interes konsumenta, o którym mowa w art. 385¹ k.c., gdyż zobowiązuje go do zapłaty kwoty, która z mocy prawa nie należy się jego kontrahentowi.

Należy zauważyć, iż postanowienie zamieszczone we wzorcu umownym stosowanym przez Przedsiębiorcę stanowiło dosłowne powtórzenie treści przytoczonych powyżej dwóch postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych. Tym samym ich tożsamość jest oczywista i nie budzi wątpliwości.

W dniu 1 stycznia 2009 r. Przedsiębiorca wprowadził do obrotu nowy wzorec *Regulamin świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu*, niezawierający postanowienia, które treścią odpowiadałoby klauzuli z pkt. 7 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK*. Tym samym zakwestionowane postanowienie zostało przez Przedsiębiorcę wyeliminowane ze wzorca umownego.

B. i E.

W pkt. 8 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* zostało zamieszczone postanowienie o treści: „W przypadku miesięcznego opóźnienia w uiszczeniu opłaty lub opłat niezgodnych z obowiązującą stawką Operator ma prawo rozwiązać umowę i odłączyć Abonenta od sieci telewizji kablowej bez uprzedniego powiadomienia”.

Natomiast w pkt. 4 rozdziału IV *Regulaminu świadczenia usług TVK* znajdowało się postanowienie, zgodnie z którym: „Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia z przyczyn obciążających Abonenta, jeżeli wysokość zadłużenia przekracza jednomiesięczną opłatę abonamentową (...)”.

Przytoczone powyżej postanowienia zezwalały Przedsiębiorcy na odłączenie abonenta od sygnału telewizji kablowej w przypadku opóźnienia w płatnościach, bez konieczności uprzedniego wezwania go do uregulowania zaległych należności. W tym zakresie treść postanowień stosowanych przez Przedsiębiorcę była zatem – w ocenie Prezesa UOKiK – tożsama z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru klauzul abuzywnych:

- „W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Ramtel powyżej 14 dni nastąpi automatyczne wyłączenie dostępu do Internetu. Ponowne włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich zobowiązań oraz uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 30.00 zł netto”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 5 października 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 73/04) i wpisanego do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 674 oraz
- „W przypadku kiedy Abonent nie zapłaci w terminie i na zasadach określonych w §13 Regulaminu którejkolwiek z opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Operator może zawiesić bądź ograniczyć świadczenie wszystkich lub niektórych usług objętych Umową Abonencką (Zawieszenie Usług). Po uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległych opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem w tym odsetek karnych i opłat administracyjnych,

o których mowa w §13 pkt 8 Regulaminu, Operator wznowi świadczenie na jego rzecz usług na dotychczasowych zasadach. W przypadku kiedy nastąpi Zawieszenie Usług wynikające z opóźnienia Abonenta w dokonywaniu płatności należnych operatorowi, wznowienie świadczenia Usług na jego rzecz będzie uwarunkowane uiszczeniem przez Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości określonej w Cenniku”, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 8 czerwca 2006 roku (sygn. akt XVII AmC 125/05) i wpisanego do rejestru pod numerem 823.

W uzasadnieniach do powyższych orzeczeń SOKiK wskazał, iż przedmiotowe postanowienia są sprzeczne z art. 491 § 1 k.c. w zakresie, w jakim zezwalają przedsiębiorcy na wyłączenie dostępu do świadczonych przez niego usług telekomunikacyjnych w przypadku zwłoki konsumenta w płatnościach, bez uprzedniego wezwania do uregulowania zadłużenia pod rygorem odłączenia. SOKiK wskazał, że takie klauzule godzą w dobre obyczaje i rażąco naruszają interesy konsumentów. Zatem elementem, który decyduje o abuzywności przytoczonych powyżej postanowień, jest uprawnienie przedsiębiorcy do natychmiastowego zaprzestania świadczenia usług na rzecz konsumenta w przypadku, gdy opóźnia się on w uiszczeniu należnych płatności, bez konieczności uprzedniego wezwania go do spełnienia zaległego świadczenia.

Postanowienia zamieszczone w pkt. 8 rozdziału III i pkt. 4 rozdziału IV *Regulaminu świadczenia usług TVK* stosowanego przez Przedsiębiorcę w sposób taki sam jak powołane powyżej niedozwolone postanowienia umowne wpisane do rejestru ustanawiały dla przedsiębiorcy prawo do natychmiastowego wstrzymania świadczenia usług na rzecz konsumenta i rozwiązania zawartej z nim umowy w przypadku pozostawania przez konsumenta w zwłoce z uiszczaniem opłaty abonamentowej. Regulacja taka była wprost sprzeczna z treścią art. 491 § 1 k.c., zgodnie z którym jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do wykonania zobowiązania z zagrożeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od umowy.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż skutek stosowania omawianych postanowień stosowanych przez Przedsiębiorcę był tożsamy ze skutkiem stosowania klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone pod numerami 674 i 823. Tym samym, pomimo odmienności wynikających z użytych wyrazów i sformułowań stwierdzić należy tożsamość porównywanych klauzul.

Przedsiębiorca zaprzestał stosowania powyższych niedozwolonych postanowień umownych, wprowadzając w ich miejsce z dniem 1 stycznia 2009 r. do wzorca *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* postanowienie w brzmieniu: „Każda Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku: a) zalegania z opłatami abonamentowymi przez okres 3 miesiące, po uprzednim 2-krotnym wezwaniu Abonenta listem poleconym za potwierdzeniem odbioru do uregulowania należności wraz z naliczonymi odsetkami ustawowymi w wyznaczonym terminie (...)” (§ 20 ust. 1 ww. wzorca). Przytoczone postanowienie nakłada na Przedsiębiorcę obowiązek wezwania konsumenta do uregulowania zaległych należności, przy czym dopiero po dwukrotnym wezwaniu Przedsiębiorca ma możliwość rozwiązania umowy z konsumentem. Wobec powyższego należy stwierdzić, iż klauzula aktualnie stosowana przez Przedsiębiorcę nie ma abuzywnego charakteru.

C.

W pkt. 9 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* znajdowało się postanowienie o treści: „Za ponowne podłączenie do sieci Operator pobiera dodatkową opłatę według aktualnego cennika usług po uregulowaniu zaległości”.

W ocenie Prezesa UOKiK, treść powyższego postanowienia była tożsama z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

- „Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku”, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 12 marca 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 1/07) i wpisanego do rejestru pod numerem 1166 oraz
- „W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora)”, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 9 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 90/05) i wpisanego do rejestru pod numerem 1084.

Analiza treści porównywanych postanowień umownych prowadzi do wniosku, iż wywołują one identyczne skutki w sferze obowiązków konsumenta. Istotą tych klauzul jest bowiem uzależnienie przez przedsiębiorcę wznowienia świadczenia usług na rzecz konsumenta od uiszczenia przez niego określonej sumy pieniężnej. O abuzywności tych postanowień decyduje fakt wprowadzenia obowiązku zapłaty przez konsumenta dodatkowej opłaty za ponowną aktywację usługi, nie zaś wysokość tej opłaty.

Mając na uwadze, że zarówno postanowienie zawarte w pkt. 8 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* stosowanego przez Przedsiębiorcę, jak i wskazane powyżej postanowienia wpisane do rejestru klauzul abuzywnych, nakładają na konsumenta identyczny obowiązek w postaci wniesienia opłaty za ponowną aktywację usługi w przypadku odłączenia sygnału z powodu powstania zaległości w płatnościach na rzecz przedsiębiorcy, uznać należy, że są one tożsame.

Począwszy od dnia 1 stycznia 2009 r. wzorzec *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* nie zawiera postanowień, które pozwalałyby Przedsiębiorcy na pobieranie od konsumentów jakichkolwiek opłat za wznowienie świadczenia usług telekomunikacyjnych na ich rzecz. Tym samym Przedsiębiorca nie stosuje już postanowienia o treści tożsamej z treścią postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod numerami 1084 i 1166.

D.

W pkt. 13 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z trzydziestodniowym wyprzedzeniem, poprzez zamieszczenie informacji w telegazecie, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie”. Postanowienie powyższe przewiduje trzy równorzędne sposoby powiadomienia abonenta o zmianie opłaty abonamentowej, jakie mogą być przez Przedsiębiorcę stosowane według jego wyboru.

Wobec powyższego Prezes UOKiK uznał, iż przedmiotowe postanowienie było tożsame z postanowieniem: „O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować

Abonenta z czternastodniowym wyprzedzeniem poprzez zamieszczenie informacji na kanale informacyjno-planszowym, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie. Za takie powiadomienie uważa się również przesłanie druków opłat z nadrukowaną nową ceną”, które zostało uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 19 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 2/04) i wpisane do rejestru pod numerem 401.

Jak podkreślił SOKiK, uzasadniając stanowisko w przedmiocie abuzywności przytoczonego postanowienia umownego, zawiadomienie o zmianie warunków umowy – do których niewątpliwie należy cena – powinno każdorazowo następować na piśmie, inne zaś formy powiadomienia konsumenta mogą być stosowane jedynie dodatkowo.

Porównywane klauzule wywoływały jednakowe skutki w sferze praw i obowiązków konsumentów. Obie pozwalały przedsiębiorcy na dokonywanie jednostronnej zmiany ceny bez zagwarantowania, iż informacja o zmianie warunków umownych dotrze do konsumenta. Uznanie ich za postanowienia tożsame jest zatem w pełni uzasadnione.

Klauzulę z pkt. 13 rozdziału III dotychczasowego wzorca w *Regulaminie świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* wprowadzonym w dniu 1 stycznia 2009 r. Przedsiębiorca zastąpił postanowieniem o treści: „Operator jest zobowiązany zawiadomić Abonenta o zmianie wysokości Abonamentu z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego”. Przedsiębiorca nie określił formy, w jakiej powinno nastąpić przedmiotowe zawiadomienie, jednocześnie jednak nie przyznał sobie uprawnienia do informowania abonentów o zmianie opłaty w formach, które nie gwarantowałyby dotarcia tej informacji do konsumentów. Dodatkowo należy wskazać, iż obowiązek powiadamiania abonentów o zmianie *Cennika Usług i Opłat* na piśmie określony został w *Umowie abonenckiej*. Tym samym, w ocenie Prezesa UOKiK, uzasadnione jest stwierdzenie, iż postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę w *Regulaminie świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu*, aczkolwiek budzi pewne wątpliwości z punktu widzenia ochrony interesów konsumentów, z pewnością nie jest tożsame co do treści z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 401.

F.

W pkt. 3 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „Operator nie odpowiada za krótkotrwałe zakłócenia lub zaniki sygnału powstałe z przyczyn od niego niezależnych (...)”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść tego postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: „PTK nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w odbiorze programów telewizyjnych i radiowych rozprowadzanych w sieci telewizji kablowej wynikające z przyczyn niezależnych od PTK, a w szczególności występujących poza siecią”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) z dnia 23 lutego 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 3/04) i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 680.

W uzasadnieniu wyroku uznającego przytoczone postanowienie umowne za niedozwolone SOKiK zwrócił uwagę, iż „postanowienie to przyznaje operatorowi prawo do decydowania o tym, gdzie leży przyczyna zakłócenia odbioru programów telewizyjnych i radiowych, a co za tym idzie, prawo do wyłączenia swojej odpowiedzialności za złą jakość programów udostępnianych abonentom. Kontrahent obowiązany jest do świadczenia usługi odpowiedniej jakości, przyznanie sobie prawa do określenia, czy przyczyna leży po stronie

operatora, czy jest od niego niezależna, bez możliwości obiektywnego sprawdzenia przez abonenta tych okoliczności, narusza dobre obyczaje i interesy konsumenta, wypełniając tym samym przesłanki art. 385³ pkt 2 i pkt 9 k.c.”.

Powyższe zastrzeżenia sformułowane przez SOKiK można odnieść w całości do klauzuli zawartej w pkt. 3 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* stosowanego przez Przedsiębiorcę. Należy bowiem zauważyć, iż oba porównywane postanowienia mają niemal jednakowe brzmienie, wywierają także identyczne skutki w sferze praw i obowiązków konsumentów. Obie klauzule w jednakowym zakresie wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy w przypadku zaistnienia tych samych okoliczności.

W świetle powyższego stosowane przez Przedsiębiorcę postanowienie należy uznać za tożsame z treścią postanowienia wpisanego do rejestru postanowień wzorców umów za niedozwolone pod numerem 680.

We wprowadzonym w toku postępowania (w dniu 1 stycznia 2009 r.) wzorcu *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* Przedsiębiorca zastąpił zakwestionowane postanowienie postanowieniem o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w emisji programów wynikające z siły wyższej. W szczególności dotyczy to zakłóceń przekazu satelitarnego, zmiany satelity, zmiany systemu nadawania, konserwacji urządzeń nadawczych, przerw w dostawie prądu oraz innych zdarzeń, które pozostają poza kontrolą Operatora” (§ 24 ust. 1 wzorca).

W ocenie Prezesa UOKiK, opisana powyżej zmiana dokonana przez Przedsiębiorcę w zakresie treści tego postanowienia nie wyeliminowała jego abuzywnego charakteru. Przedmiotowe postanowienie w dalszym ciągu przyznawało dostawcy usług prawo do jednostronnego wyłączania jego odpowiedzialności za nienależyte wykonanie usług świadczonych abonentom. Wprowadzoną przez Przedsiębiorcę zmianę treści przedmiotowej klauzuli należało ocenić wręcz jako niekorzystną dla konsumentów, ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorcy zostało bowiem rozszerzone na przypadki „jakiegokolwiek zakłóceń”, nie tylko zaś „zakłóceń krótkotrwałych”, o których była mowa w zakwestionowanym postanowieniu. Tym samym stwierdzić należy, iż klauzula zawarta w § 24 ust. 1 regulaminu stosowanego od dnia 1 stycznia 2009 r. pozostawała tożsama z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 680.

Przedsiębiorca ostatecznie zaprzestał stosowania przedmiotowej klauzuli z dniem 21 marca 2011 r., usuwając ją ze wzorca *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu*.

G.

W pkt. 5 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* zamieszczone zostało postanowienie o treści: „Operator ma prawo do przerw w dostawie sygnału spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 24 godziny, nie więcej jednak niż 3 dni kwartalnie. Przekroczenie określonego terminu spowoduje obniżenie przez Operatora opłaty abonamentowej o 1/30 za każdy kolejny dzień braku sygnału (...)”.

Prezes UOKiK ocenił, iż powyższe postanowienie jest tożsame z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

- „Za okres braku sygnału wynikającego z awarii dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy

następny dzień”, uznanego za niedozwolone postanowienia umowne wyrokiem SOKiK z dnia 22 czerwca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 52/2004) i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 502;

- „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”, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 9 listopada 2005 r. (sygn. akt VI AmC 74/04) i wpisanego do rejestru pod numerem 1210;
- „W przypadku awarii trwającej dłużej niż jeden dzień Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, za każdy pełny dzień awarii”, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 16 maja 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 88/07) i wpisanego do rejestru pod numerem 1340.

Zarówno postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę, jak i wskazane powyżej postanowienia wpisane do rejestru klauzul abuzywnych ograniczają odpowiedzialność przedsiębiorcy telekomunikacyjnego względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania oraz przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta pomimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Usługa dostarczania programów telewizyjnych w pakietach programowych w postaci sygnału audiowizualnego rozprowadzanego w sieci kablowej polega na nieprzerwanym dostarczaniu przez operatora sygnału do urządzeń odbiorczych abonenta, który w zamian jest zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej, płatnej w terminach określonych przez strony w umowie. Umowa o świadczenie przedmiotowej usługi zawierana przez Przedsiębiorcę z konsumentem ma charakter wzajemny, co oznacza, że świadczenia stron powinny być względem siebie ekwiwalentne. Tymczasem w każdym z analizowanych postanowień dostawca usług telewizji kablowej przyznaje sobie uprawnienie do częściowego niewykonania swojego zobowiązania, z jednoczesnym zachowaniem prawa do żądania od konsumenta świadczenia wzajemnego.

Uzasadniając pogląd o tożsamości klauzuli umownej stosowanej przez Przedsiębiorcę oraz przywołanych postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych warto sięgnąć do przywołanego powyżej wyroku SOKiK z dnia 9 listopada 2005 r. Jak wskazał SOKiK w uzasadnieniu powyższego wyroku, „nawet jeśli uwzględnić specyfikę świadczonej usługi, a zwłaszcza fakt, że ma ona charakter ciągły, i wynikającą z tego faktu konieczność okresowego wstrzymywania dostarczanego sygnału dla przeprowadzania określonych czynności technicznych (napraw, remontów konserwacji, rozbudowy sieci lub jej modernizacji itp.), brak jest uzasadnienia, aby pozwany pobierał wynagrodzenie za czas, kiedy abonent nie może korzystać z usługi. Takie uregulowanie sytuacji konsumenta narusza jego interesy, gdyż w razie przerwy w świadczeniu usług wysokość jego świadczenia nie ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu. W szczególności zaś narusza art. 385³ pkt 22 k.c., gdyż przewiduje ono obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta, mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta.

Mając powyższe na uwadze należy stwierdzić, iż postanowienie zawarte przez Przedsiębiorcę w pkt. 5 rozdziału III *Regulaminu świadczenia usług TVK* oraz postanowienia uznane przez SOKiK za niedozwolone postanowienia umowne i wpisane do rejestru klauzul abuzywnych pod numerami 502, 1210 i 1340 są jednakowe co do celu i co do skutku, co przesądza o ich tożsamości.

We wprowadzonym w toku postępowania *Regulaminie świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* postanowieniu z pkt. 5 rozdziału III dotychczasowego wzorca odpowiada m.in. klauzula o następującej treści: „W przypadku, gdy przerwy w świadczeniu Usług dostępu do sieci lub pogorszenie jakości sygnału są spowodowane awarią Sieci, której usunięcie pozostaje w gestii Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do Sieci lub pogorszenia jakości sygnału (...)” (§ 23 ust. 4 wzorca).

W ocenie Prezesa UOKiK, nie sposób uznać, aby opisana powyżej zmiana wprowadzona przez Przedsiębiorcę w treści przedmiotowego postanowienia wzorca umownego wyeliminowała jego abuzywny charakter. Treść przytoczonego powyżej postanowienia zamieszczonego w nowym regulaminie świadczenia usług pozostawała tożsama z treścią postanowień wpisanych do rejestru klauzul abuzywnych pod numerami 502, 1210 i 1340. Przedsiębiorca w stosowanym wzorcu umownym nadal przyznawał sobie uprawnienie do częściowego niewykonania swojego zobowiązania, z jednoczesnym zachowaniem prawa do żądania od konsumenta świadczenia wzajemnego.

Co więcej, podobnie jak w przypadku klauzuli, o której mowa w pkt. I.1. lit. F, sentencji niniejszej decyzji, również w przypadku analizowanego postanowienia wprowadzoną przez Przedsiębiorcę modyfikację należy ocenić jako zmianę na niekorzyść konsumentów. W przywołanym powyżej, nowym postanowieniu Przedsiębiorca wydłużył bowiem do trzech dni okres niedostarczania sygnału, za czas którego konsument nie może domagać się od Przedsiębiorcy stosownego zmniejszenia opłaty abonamentowej.

Przedsiębiorca w dniu 21 marca 2011 r. wykreślił przedmiotową klauzulę z treści wzorca *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu*, tym samym zaprzestając jej stosowania.

Jak zostało wskazane powyżej, przepis art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje samoistną przesłankę bezprawności działań polegających na stosowaniu przez przedsiębiorcę postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Wobec powyższego stwierdzenie, że wskazane powyżej postanowienia zawarte we wzorcu *Regulaminu świadczenia usług TVK* były tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, przesądza o bezprawności działań Przedsiębiorcy opisanych w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji.

Pkt I.2. sentencji decyzji

Praktyka opisana w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji polegała na stosowaniu postanowienia o treści: „(...) W przypadku zmiany Regulaminu świadczenia Usług Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta z 14 dniowym wyprzedzeniem w formie pisemnej”, które zostało zamieszczone w pkt. 7 rozdziału IV stosowanego przez Przedsiębiorcę wzorca zatytułowanego *Regulamin świadczenia usług TVK*.

Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 48 ustawy - Prawo telekomunikacyjne pojęcie „usługi telekomunikacyjnej” oznacza usługę polegającą głównie na przekazywaniu sygnałów

w sieci telekomunikacyjnej. Przez „publicznie dostępną usługę telekomunikacyjną” rozumie się – zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 31 ww. ustawy – usługę telekomunikacyjną dostępną dla ogółu użytkowników.

Jak ustalono w toku postępowania dowodowego, przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest usługa telewizji kablowej – tj. usługa polegająca na dostarczaniu programów telewizyjnych w pakietach programowych, w postaci sygnału audiowizualnego rozproszanego za pomocą sieci kablowej. Usługa ta jest dostępna dla ogółu użytkowników zamieszkałych na obszarze działalności Przedsiębiorcy. Nie ulega zatem wątpliwości, że przedmiotową usługę należy zakwalifikować jako publicznie dostępną usługę telekomunikacyjną, co oznacza, iż znajdują do niej zastosowanie przepisy ustawy - Prawo telekomunikacyjne dotyczące ochrony użytkowników końcowych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

Mając powyższe na względzie należy stwierdzić, iż bezprawność praktyki opisanej w pkt. I.2. sentencji decyzji wynikała z naruszenia art. 59 ust. 2 ustawy - Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r.

Przepis art. 59 ww. ustawy w brzmieniu obowiązującym w dacie wszczęcia niniejszego postępowania stanowił, iż „dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości i dostarczanym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, a także na każde jego żądanie (ust. 1). Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powiadamia abonenta o każdej zmianie w regulaminie, o którym mowa w ust. 1, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (ust. 2)”.

Stosowane przez Przedsiębiorcę postanowienie było w sposób niewątpliwy niezgodne z przytoczonym powyżej art. 59 ust. 2 ustawy - Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r. Przedmiotowa klauzula nie realizowała określonych w powyższym przepisie wymagań co do terminu, obligując Przedsiębiorcę do powiadomienia abonenta o wprowadzanych zmianach regulaminu z wyprzedzeniem czternastu dni zamiast jednego okresu rozliczeniowego, który w niniejszym przypadku wynosi miesiąc. Wobec powyższego, w ocenie Prezesa UOKiK, uzasadnione jest stwierdzenie, iż Przedsiębiorca nie dopełnił obowiązków wynikających z art. 59 ust. 2 ustawy - Prawo telekomunikacyjne w ówczesnym brzmieniu.

W nowym wzorcu *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* wprowadzonym do obrotu konsumenckiego w dniu 1 stycznia 2009 r. Przedsiębiorca określił kwestie związane ze zmianą regulaminu, zamieszczając w § 35 ust. 2 postanowienie o treści: „(...) O zmianach w Regulaminie Operator powiadamia w terminie nie krótszym niż 1 okres rozliczeniowy przed wprowadzeniem w życie (...)”. Przedsiębiorca zatem prawidłowo zmodyfikował treść postanowienia, dostosowując termin powiadomienia abonenta o wprowadzanych zmianach regulaminu do wymogu ustanowionego w tym względzie przez ustawodawcę.

Tym samym Przedsiębiorca zaprzestał stosowania postanowienia, którego treść naruszała art. 59 ust. 2 ustawy - Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r.

Pkt I.3. i I.4. sentencji decyzji

Bezprawność praktyk opisanych w pkt. I.3. i I.4. sentencji niniejszej decyzji wynikała z naruszenia art. 56 ust. 3 ustawy - Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r.

Stosownie powyższego przepisu umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinna określać w szczególności:

- 1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 3) zakres obsługi serwisowej;
- 4) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- 5) czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy;
- 6) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
- 7) tryb postępowania reklamacyjnego;
- 8) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Do zawarcia umowy między Przedsiębiorcą a abonentem dochodzi poprzez zaakceptowanie przez konsumenta warunków umowy przedstawionych mu przez Przedsiębiorcę w formie wzorca umownego. Stosowany przez stronę niniejszego postępowania wzorec umowny zatytułowany *Umowa abonencka* nie spełniał ustawowych wymogów co do treści umowy, brakowało w nim bowiem następujących spośród wskazanych powyżej obligatoryjnych składników treści umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych:

- a) danych o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci i terminie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- b) zakresu obsługi serwisowej;
- c) sposobów uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- d) wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
- e) warunków rozwiązania umowy;
- f) trybu postępowania reklamacyjnego;
- g) informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Jak zatem wynika z powyższego, w stosowanym przez Przedsiębiorcę wzorcu *Umowy abonenckiej* zabrakło postanowień wymaganych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 2-8 ustawy - Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed 6 lipca 2009 r.

Konsekwencją opracowania przez Przedsiębiorcę wzorca *Umowy abonenckiej*, który nie odpowiadał ustawowym wymogom dotyczącym minimalnej treści umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych było niedopełnienie przez Przedsiębiorcę ciążącego na nim obowiązku informacyjnego. Konsument, decydując się na zawarcie z Przedsiębiorcą umowy o usługi telewizji kablowej, mógł zatem nie posiadać pełnej wiedzy co do jej istotnych warunków. Wobec powyższego Prezes UOKiK uznał, iż takie działanie Przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Ustawą precyzującą zakres informacji, do których udzielania przedsiębiorca został zobowiązany przez ustawodawcę, jest bowiem w analizowanym przypadku ustawa - Prawo telekomunikacyjne.

W dniu 1 stycznia 2009 r. Przedsiębiorca wprowadził do obrotu konsumenckiego nowy wzorec *Umowy abonenckiej*, w sposób prawidłowy uzupełniony o postanowienia określające dane o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci i termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, zakres obsługi serwisowej, sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz warunki rozwiązania umowy, a także zamieścił w nim informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Należy zaznaczyć, że zmiany wprowadzone przez Przedsiębiorcę w treści wzorca *Umowy abonenckiej* nie objęły wszystkich elementów, których brak uregulowania stanowił podstawę wszczęcia niniejszego postępowania. W nowo opracowanym wzorcu w odniesieniu do trybu postępowania reklamacyjnego Przedsiębiorca zamieścił bowiem jedynie dwa postanowienia, z których jedno określało zakres przedmiotowy postępowania reklamacyjnego jako „prawo reklamacji jakości świadczonych Usług, ich nienależytego wykonania bądź niewykonania lub nieprawidłowego określenia należności”, w pozostałym zakresie odsyłając do *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej i Internetu* (§ 8 ust. 1 wzorca), drugie zaś stanowiło o niepobieraniu odsetek za czas trwania postępowania reklamacyjnego w przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury. Nie ulega zatem wątpliwości, iż tryb postępowania reklamacyjnego został w zmienionym wzorcu *Umowy abonenckiej* określony w sposób wyrywkowy i niepełny w stosunku do regulacji zawartej w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291). We wzorcu nie określono bowiem szeregu istotnych z punktu widzenia ochrony konsumentów kwestii dotyczących postępowania reklamacyjnego, w tym nie wskazano obowiązków Przedsiębiorcy w zakresie potwierdzenia przyjęcia reklamacji (§ 5 ust. 2 i 3 ww. rozporządzenia), koniecznych elementów, jakie powinna zawierać odpowiedź na reklamację (§ 7 ust. 2 rozporządzenia), a także obowiązku doręczenia reklamującemu, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, odpowiedzi na reklamację przesyłką poleconą (§ 7 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia).

W tym miejscu należy jednak wskazać, że w dniu 6 lipca 2009 r. weszła w życie nowelizacja ustawy - Prawo telekomunikacyjne, która nadała m.in. nowe brzmienie art. 56, 59

i 60 tej ustawy. Zgodnie ze zmienionym art. 56 ust. 5 ustawy - Prawo telekomunikacyjne, niektóre dane, w tym m.in. dane dotyczące zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, na podstawie wyraźnego postanowienia umowy mogą zostać zamieszczone przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w regulaminie.

Wzorzec *Umowy abonenckiej* stosowany przez Przedsiębiorcę w zakresie trybu postępowania reklamacyjnego w sposób wyraźny i bezpośredni odsyła do *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej i Internetu*, gdzie zamieszczone zostały szczegółowe uregulowania dotyczące zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji. Zatem od dnia wejścia w życie nowelizacji ww. ustawy, tj. od dnia 6 lipca 2009 r., w związku ze zmodyfikowaną w drodze powyższej ustawy treścią art. 56 ust. 5 ustawy - Prawo telekomunikacyjne zarzut niepełnego określenia w stosowanej umowie trybu postępowania reklamacyjnego należy uznać za nieaktualny.

Pkt I.5. sentencji decyzji

Bezprawność praktyki opisanej w pkt. I.5. sentencji niniejszej decyzji wynikała z naruszenia art. 60 pkt 1 i 6 ustawy - Prawo telekomunikacyjne w brzmieniu sprzed dnia 6 lipca 2009 r.

Przepis art. 60 ww. ustawy stanowił, iż regulamin świadczenia usług dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinien określać w szczególności:

- 1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową;
- 3) zasady wypłaty kar umownych;
- 4) zakres obsługi serwisowej;
- 5) standardowe warunki umowy, w tym wskazanie minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony;
- 6) tryb postępowania reklamacyjnego.

Przedsiębiorca w stosowanym *Regulaminie świadczenia usług TVK* nie wskazał swojego adresu, nie zawarł też jakichkolwiek postanowień dotyczących trybu postępowania reklamacyjnego, co oznacza, że nie dopełnił obowiązków wynikających z art. 60 pkt 1 i 6 ustawy - Prawo telekomunikacyjne. Wskutek powyższych naruszeń abonenci nie otrzymywali od Przedsiębiorcy informacji co do zasad, trybu i terminów składania i rozpatrywania reklamacji; ponadto, zostali pozbawieni wiedzy o adresie dostawcy usług, co mogło im utrudniać kontakt z Przedsiębiorcą, a w konsekwencji negatywnie wpływać na wykonywanie przez nich zawartej umowy.

Obowiązek, którego naruszenia dopuścił się Przedsiębiorca, ma charakter informacyjny. Uchybienie temu obowiązkowi pozwala zakwalifikować zachowanie Przedsiębiorcy jako praktykę z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W toku postępowania Przedsiębiorca wprowadził w miejsce *Regulaminu świadczenia usług TVK* nowo opracowany wzorzec *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej*,

Internetu. W § 2 pkt. 2 wskazanego powyżej wzorca wskazany został adres dostawcy usług telewizji kablowej, zaś w „Rozdziale VIII. Tryb postępowania reklamacyjnego” określono w sposób wyczerpujący zasady, tryb i terminy składania i rozpatrywania reklamacji. Powyższe okoliczności uzasadniają stwierdzenie, że działania Przedsiębiorcy w chwili obecnej nie naruszają już wskazanych powyżej obowiązków informacyjnych.

Ad 3) Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Dla stwierdzenia przez Prezesa UOKiK stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest wykazanie, że kwestionowane działania przedsiębiorcy godzą w zbiorowy interes konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jedynie w art. 24 ust. 3, iż nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Nie ulega jednak wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Stąd konkluzja, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Należy przy tym podkreślić, iż godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na dokonaniu ich naruszenia, jak i na jedynie stworzeniu dla nich zagrożenia.

Kwestionowane w niniejszym postępowaniu działania Przedsiębiorcy godzą bądź godziły w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do ukształtowania umów o świadczenie usług telewizji kablowej zawieranych z Przedsiębiorcą zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

Na skutek zamieszczenia przez Przedsiębiorcę we wzorcach umownych wskazanych w pkt. I.1. sentencji decyzji postanowień niedozwolonych, tj. postanowień, które kształtują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy, dochodzi bowiem do uszczuplenia zakresu uprawnień konsumentów i obarczenia ich nadmiernymi obciążeniami, w tym również obciążeniami natury finansowej. Postanowienia, o których mowa w pkt. I.1.A i I.1.C, pozwalają Przedsiębiorcy na obciążanie konsumentów opłatami, do których pobierania w świetle obowiązujących przepisów nie jest uprawniony. Postanowienia z pkt. I.1.B i I.1.E zezwalają Przedsiębiorcy na odłączenie abonenta od sygnału telewizji kablowej w przypadku opóźnienia w płatnościach, bez konieczności uprzedniego wezwania go do uregulowania zaległych należności. Postanowienie, którego dotyczy praktyka wskazana w pkt. I.1.D, wprowadza zagrożenie, iż abonent nie zostanie prawidłowo powiadomiony o zmianie wysokości opłat za świadczone przez Przedsiębiorcę usługi telekomunikacyjne. Natomiast postanowienia, których dotyczy praktyka opisana w pkt. I.F i I.G sentencji decyzji, ograniczają określony ustawowo zakres odpowiedzialności Przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania oraz przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta pomimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego

kontrahenta. Stosowanie tych prawnie zakazanych postanowień daje Przedsiębiorcy nadmierną przewagę w relacjach z konsumentami, bezpodstawnie ograniczając przy tym zakres uprawnień konsumentów oraz stanowiących ich korelat obowiązków Przedsiębiorcy.

Również zawarcie przez Przedsiębiorcę w wykorzystywanych wzorcach umownych postanowień o treści niezgodnej z przepisami ustawy - Prawo telekomunikacyjne oddziaływało negatywnie na sferę uprawnień konsumentów. W wyniku stosowania praktyki wskazanej w pkt. I.2. sentencji decyzji skróceniu uległ okres, z wyprzedzeniem którego przedsiębiorca informował abonentów o zmianach wprowadzanych w treści wzorca umownego. Praktyki z pkt. I.3., I.4. i I.5. sentencji decyzji godziły w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do ukształtowania wzajemnych relacji stron umowy o świadczenie usług telewizyjnej kablowej w sposób pełny, tj. bez pominięcia jakichkolwiek kwestii wymagających regulacji. Zaniechanie wprowadzenia do wzorców *Umowy abonenckiej* i *Regulaminu świadczenia usług TVK* postanowień obligatoryjnych z mocy przepisów ustawy - Prawo telekomunikacyjne stawiało w mniej korzystnej sytuacji słabsze strony umowy zawieranej z Przedsiębiorcą, którymi są konsumenci. Niepodawanie kompletnej informacji o treści stosunku umownego mogło prowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od Przedsiębiorcy zachowań, które na profesjonalistę wymuszają przepisy ustawy - Prawo telekomunikacyjne.

W świetle przedstawionych powyżej okoliczności nie ulega wątpliwości, iż działania podejmowane przez Przedsiębiorcę są dla konsumentów niekorzystne i godzą w ich interesy, w szczególności te o charakterze ekonomicznym.

W ocenie Prezesa UOKiK, nie ulega również wątpliwości, iż interesy konsumentów, w które – jak zostało wykazane powyżej – godzą kwestionowane działania Przedsiębiorcy, mają charakter zbiorowy. Praktyki stosowane przez Przedsiębiorcy skierowane są bowiem do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Działanie Przedsiębiorcy wymierzone są bowiem we wszystkich konsumentów, z którymi Przedsiębiorca zawarł umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w których zamieszczono postanowienia o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania, jak również w jego potencjalnych klientów, będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wykazanie, iż działania Przedsiębiorcy mają charakter bezprawny i naruszają zbiorowy interes konsumentów, przesądza, iż działania te mają charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

III. Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

W przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK wydaje, na podstawie art. 26 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. W przypadku niestwierdzenia stosowania praktyk niezgodnych z ustawą Prezes UOKiK umarza postępowanie. Jeżeli natomiast przedsiębiorca zaprzestał stosowania zakazanej praktyki, Prezes UOKiK wydaje, na podstawie art. 27 ww. ustawy, decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Decyzja, o której mowa w art. 27

ustawy, wydawana jest w przypadku, gdy zachowanie przedsiębiorcy nie narusza już w dacie orzekania art. 24 ww. ustawy.

Praktyka opisana w pkt. I.1. lit. A-E sentencji niniejszej decyzji została zaniechana w związku z zaprzestaniem przez Przedsiębiorcę stosowania *Regulaminu świadczenia usług TVK* oraz wprowadzeniem do obrotu konsumenckiego wzorca *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* przez „TV-EURO-SAT” Marek Gzowski z siedzibą w Węgrowie, który nie zawierał pięciu spośród siedmiu zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień umownych wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Wprowadzenie nowego wzorca do stosowania miało miejsce w dniu 1 stycznia 2009 r., zatem zasadnym jest uznanie, że w tej dacie nastąpiło zaniechanie stosowania przedmiotowej praktyki w zakresie wskazanych powyżej postanowień.

Natomiast w odniesieniu do postanowień, o których mowa w pkt. I.1. lit. F-G sentencji decyzji, zostały one usunięte z treści wzorca *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* w dniu 21 marca 2011 r. Uznać należy zatem, iż w tej dacie zaniechana została praktyka polegająca na stosowaniu ww. klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Wraz z wprowadzeniem wzorca *Regulaminu świadczenia usług Telewizji Kablowej, Internetu* nastąpiło zaniechanie praktyk opisanych w pkt. I.2 i I.3. sentencji decyzji. We wzorcu tym Przedsiębiorca prawidłowo zmodyfikował treść postanowienia dotyczącego terminu powiadamiania abonentów o zmianach regulaminu, dostosowując je do przepisów ustawy - Prawo telekomunikacyjne, a ponadto zamieścił postanowienia regulujące wszystkie te kwestie, których nieokreślenie stanowiło podstawę wszczęcia postępowania w niniejszej sprawie. Tym samym należy stwierdzić zaniechanie przedmiotowych praktyk z dniem 1 stycznia 2009 r.

Zaniechanie praktyki z pkt. I.4. sentencji decyzji należy wiązać z wejściem w życie ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw. W świetle znowelizowanego brzmienia art. 56 ust. 5 ustawy - Prawo telekomunikacyjne opisane działanie Przedsiębiorcy przestało mieć charakter bezprawny. Tym samym należy stwierdzić zaniechanie przedmiotowej praktyki z dniem 6 lipca 2009 r. Podkreślić przy tym należy, że dokonana nowelizacja ustawy nie wpływa na możliwość stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki do dnia 6 lipca 2009 r., wymusza jednak stwierdzenie jej zaniechania po tej dacie.

Zaniechanie praktyki opisanej w pkt. I.5. sentencji decyzji nastąpiło wraz z początkiem obowiązywania nowego wzorca *Umowy abonenckiej*. We wzorcu tym Przedsiębiorca uregulował kwestie, w związku z nieokreśleniem których postawiono mu zarzut niedopełnienia obowiązków informacyjnych. Nowy wzorzec został wprowadzony do obrotu konsumenckiego w dniu 1 stycznia 2009 r., zatem należy uznać, iż w tej dacie nastąpiło zaniechanie stosowania przedmiotowej praktyki.

Okoliczność zaprzestania stosowania zarzucanych przedsiębiorcy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stanowi podstawę wydania decyzji o uznaniu tych praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie ich stosowania.

Z uwagi na powyższe, w stosunku do praktyk opisanej w pkt. I sentencji decyzji na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów należało uznać działanie Przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzić zaniechanie jej stosowania.

Mając powyższe na względzie należało orzec jak w punkcie I sentencji.

IV. Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Oznacza to, iż o celowości jej nałożenia Prezes UOKiK rozstrzyga każdorazowo biorąc pod uwagę okoliczności naruszenia przepisów ustawy. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do danego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej, decyduje Prezes UOKiK w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie przykładowo w art. 111 ustawy te okoliczności, które Prezes UOKiK winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 ww. ustawy Prezes UOKiK bierze pod uwagę konieczność wystąpienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dokonane zostało co najmniej nieumyślnie. Podkreślenia wymaga bowiem, że naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może nastąpić zarówno umyślnie (wówczas, gdy dopuszczający się naruszenia miał taki zamiar), jak też i nieumyślnie (wtedy, gdy przedsiębiorca nie miał na celu podejmowania działań sprzecznych z przepisami tej ustawy). Natomiast kara pieniężna – zgodnie z przywołanym powyżej przepisem art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy – może zostać nałożona także w przypadku, gdy przedsiębiorca „choćby nieumyślnie” dopuścił się określonego jej przepisami zakazanego działania. Oznacza to, że sankcja w postaci nałożenia kary może zostać zastosowana także wówczas, gdy po stronie przedsiębiorcy nie będzie występował element umyślności.

Ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa UOKiK, który decyduje o tym w każdym konkretnym przypadku, kierując się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (nakładana jest za naruszenie ustawowych zakazów), jak i prewencyjną (ma zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nią, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa UOKiK, nadaje jej charakter dyscyplinujący².

W niniejszej sprawie za udowodnione należy uznać, iż doszło do naruszenia przez Marka Gzowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą TV-EURO-SAT w Węgrowie, zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

² Por.: wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: III SK 31/04).

o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w sposób określony w pkt. I sentencji niniejszej decyzji.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter i liczbę klauzul niedozwolonych stosowanych przez Przedsiębiorcę, naruszeń jak również wagę innych których dopuścił się Przedsiębiorca, Prezes UOKiK uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Pamiętać należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca z dużym doświadczeniem na rynku usług telekomunikacyjnych powinien mieć świadomość, że stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest bezprawne. Przedsiębiorca winien zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do treści wpisów zamieszczanych w rejestrze. Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości. Przedsiębiorca winien również wiedzieć, że określając warunki umowne stosowane w obrocie konsumenckim nie może godzić w interesy swoich kontrahentów, a zatem nie może wprowadzać regulacji niezgodnych z przepisami powszechnie obowiązującymi, jak również nie może naruszać ciężących na nim z woli ustawodawcy obowiązków informacyjnych.

Powyższe okoliczności uzasadniają twierdzenia, że działania Przedsiębiorcy opisane w pkt. I sentencji decyzji były co najmniej nieumyślne.

Zgodnie z oświadczeniem złożonym przez Przedsiębiorcę, jego szacunkowy przychód z działalności gospodarczej w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniósł [...] Oświadczenie Przedsiębiorcy co do wysokości przychodu zostało przez Prezesa UOKiK uznane za wiarygodne, poparte zostało bowiem stosownymi dokumentami księgowymi, zaś zadeklarowana kwota jest zbliżona do udokumentowanego zeznaniem podatkowym PIT-36L przychodu Przedsiębiorcy za 2009 r., który wyniósł [...] Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść [...]

Ustalenie kar w przedmiotowej sprawie dokonane zostało odrębnie w odniesieniu do praktyk polegających na stosowaniu postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i odrębnie w odniesieniu do pozostałych praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę.

Oszacowanie wysokości kar przebiegało dwuetapowo. Ustalając wymiar poszczególnych kar pieniężnych Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał bowiem oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Pkt II.1. sentencji decyzji

W pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu siedmiu niedozwolonych postanowień umownych tożsamyh w swoim celu i skutku z postanowieniami wpisanymi do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK.

Prezes UOKiK, mając na względzie, że stosowane przez Przedsiębiorcę postanowienia w sposób bezpośredni godziły w interesy ekonomiczne konsumentów i że były wykorzystywane przez Przedsiębiorcę przez dłuższy czas – około półtora roku w przypadku pięciu klauzul, o których mowa w pkt. I.1. lit. A-E oraz trzy i pół roku w przypadku dwóch klauzul, o których mowa w pkt. I.1. lit. F-G – oszacował, że łączna waga naruszeń wynikających ze stosowania tych postanowień kształtuje się na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2010 r.

Przy ustalaniu ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nakładanej na Przedsiębiorcę za stwierdzone w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności mogących mieć wpływ na wymiar kary. Za taką okoliczność Prezes UOKiK uznał fakt, iż Przedsiębiorca zaniechał stosowania przedmiotowej praktyki w całości, przy czym w odniesieniu do większości stosowanych klauzul zaniechanie nastąpiło już w początkowym stadium prowadzonego postępowania. Uwzględnienie powyższej okoliczności pozwala na obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary o [...] %.

Wobec powyższego za naruszenie stwierdzone w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **3 504 zł** (słownie: trzy tysiące pięćset cztery złote), co stanowi [...] % przychodu osiągniętego w 2010 r. i [...] % kary maksymalnej.

Pkt II.2 sentencji decyzji

W pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w wykorzystywanym wzorcu umownym postanowienia niezgodnego z przepisami ustawy - Prawo telekomunikacyjne. Natomiast w pkt. I.3 i I.5. Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających niedopełnieniu obowiązków wynikających z ustawy - Prawo telekomunikacyjne poprzez niezawarcie w treści *Umowy abonenckiej* i *Regulaminu świadczenia usług TVK* regulacji wymaganych na mocy powyższej ustawy.

Stwierdzenie stosowania przez Przedsiębiorcę powyższych praktyk daje podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes UOKiK uznał za zasadne nałożenie na stronę postępowania jednej kary pieniężnej za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt. I.2., I.3. i I.5. sentencji decyzji. Wszystkie te naruszenia związane są bowiem *stricte* z treścią umowy o świadczenie usług telewizji kablowej. Naganne działania przedsiębiorcy godzą w ten sam interes konsumentów, którym jest ich prawo do ukształtowania umowy z Przedsiębiorcą zgodnie z przepisami ustawy - Prawo telekomunikacyjne.

Szacując wagę naruszeń przypisanych Przedsiębiorcy Prezes UOKiK w pierwszej kolejności wziął pod uwagę, że do stosowania przedmiotowych praktyk dochodzi na etapie

zawierania kontraktu. Szkodliwość tych praktyk Prezes UOKiK ocenił jako znaczną. Na skutek ich stosowania konsumenci zostali bowiem pozbawieni informacji o istotnych dla nich kwestiach związanych z wykonywaniem przedmiotowej umowy oraz zostali wprowadzeni w błąd co do terminu, w jakim dostawca usług zobligowany jest powiadamiać ich o zmianach regulaminu. Jak ustalił Prezes UOKiK, praktyki te stosowane były przez około półtora roku. Ocena powyższych okoliczności pozwoliła na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń opisanych w pkt. I.2., I.3. i I.5. sentencji decyzji kształtuje się na poziomie [...] % przychodu Przedsiębiorcy w 2010 r..

Przy kalkulowaniu kary uwzględniono jako okoliczność łagodzącą fakt, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania powyższych praktyk, co wpłynęło na obniżenie kary o [...] %. W przedmiotowej sprawie nie zaistniały inne przesłanki mogące mieć wpływ na podwyższenie lub obniżenie kary.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyk opisanych w pkt. I.2., I.3. i I.5. sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **5 164 zł** (słownie: pięć tysięcy sto sześćdziesiąt cztery złote), co stanowi [...] % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2009 r. i [...] % kary maksymalnej.

Pkt II.3. sentencji decyzji

W pkt. I.4. sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niedopełnieniu obowiązku wynikającego z ustawy - Prawo telekomunikacyjne poprzez niepełne określenie w treści *Umowy abonenckiej* trybu postępowania reklamacyjnego.

Prezes UOKiK ocenił, że waga tego naruszenia kształtuje się na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2009 r. Na taką ocenę miała wpływ okoliczność, że do stosowania przedmiotowej praktyki dochodzi na etapie zawierania kontraktu, oraz że na skutek jej stosowania naruszone zostaje prawo konsumentów do otrzymania pełnej informacji o obowiązującym ich trybie postępowania reklamacyjnego, co może mieć wpływ na podejmowane przez nich działania wobec Przedsiębiorcy.

W przedmiotowej sprawie nie zaistniały przesłanki mogące mieć wpływ na podwyższenie lub obniżenie kary. Stwierdzenie zaniechania opisanej praktyki było wynikiem zaistniałej w toku postępowania zmiany stanu prawnego, nie zaś efektem działań Przedsiębiorcy.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyki opisanej w pkt. I.4. sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK nałożył na Marka Gzowskiego karę pieniężną w wysokości **922 zł** (słownie: dziewięćset dwadzieścia dwa złote), co stanowi [...] % przychodu osiągniętego przez niego w 2009 r. i [...] % kary maksymalnej.

Zdaniem Prezesa UOKiK, kary pieniężne nałożone na Marka Gzowskiego są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Nakładając kary w ustalonych powyżej wysokościach Prezes UOKiK wyszedł z założenia, iż powinny mieć one charakter zarówno represyjny, jak i prewencyjny, podkreślając naganność ocenianego zachowania przedsiębiorcy. Poza wymiarem indywidualnym, w ocenie Prezesa UOKiK, orzeczone kary będą mieć również wymiar ogólny, spełniając funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W ocenie Prezesa UOKiK, w świetle powyższych okoliczności zarówno nałożenie przedmiotowych kar, jak i ich wysokość, są w pełni uzasadnione.

Mając powyższe na względzie należało orzec jak w punkcie II sentencji.

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 nr: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Przy dokonywaniu wpłaty na powyższe konto należy dopisać numer decyzji Prezesa UOKiK stanowiącej podstawę jej dokonania.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. 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 dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Dyrektor
Delegatury UOKiK w Warszawie
/podpis/