

# **DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 03.06.2005r.

RKT-61-39/05/MI

## **DECYZJA Nr RKT-32/2005**

I. Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652 Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891, Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko „Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich” Sp. z o.o., 41-947 Piekary Śląskie, ul. Nankera 103,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23a ust. 1 tejże ustawy **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**, bezprawne działania „Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich” Sp. z o.o. z siedzibą w Piekarach Śląskich polegające na:

1. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm) poprzez niepełne i nieprawidłowe uregulowanie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* sposobów i terminu wzajemnych rozliczeń dostawcy i odbiorcy usług w zakresie dotyczącym:
  - sposobów rozliczania uiszczonej przez konsumentów nadpłaty,
  - przysługujących konsumentom upustów należności z tytułu dostaw wody o nieodpowiedniej jakości,
2. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm) poprzez niepełne określenie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* praw i obowiązków stron umowy,
3. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm) poprzez niepełne określenie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* kwestii dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy w zakresie dotyczącym odpowiedzialności odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy,

**i nakazuje się zaniechania ich stosowania.**

II. Na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652 Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891, Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i

Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **określa się** „Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich” Sp. z o.o. **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w celu zapewnienia wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji decyzji, polegające na umieszczeniu w treści zarówno nowo zawieranych, jak i wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, wskazanych w treści niniejszej decyzji informacji, o których mowa w art. 6 ust. 3 pkt 2, 3 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm).

III. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652 Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891, Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, postanawia się zobowiązać „Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich” Sp. z o.o. do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 24 PLN (słownie złotych: dwadzieścia cztery).

### Uzasadnienie

W dniu 8.10.2004r., w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Organem Antymonopolowym”), zostało wszczęte z urzędu pod sygn. akt RKT-61-166/04/MI postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością „Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich” Sp. z o.o., 41-947 Piekary Śląskie, ul. Nankera 103 (zwane dalej „MPWiK Piekary Śląskie”) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej też dalej „ustawą antymonopolową”).

W toku postępowania wyjaśniającego MPWiK Piekary Śląskie przedstawiło stosowany w obrocie konsumenckim wzorzec *Umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz zawartą w oparciu o ten wzorzec *Umowę nr 6-093/IX/04 o zaopatrzenie w wodę* z dnia 15.09.2004r. (karty nr 11 – 11verte, 24 – 24 verte). Ponieważ analiza treści w/w dokumentów dała podstawę do przyjęcia, że w opisanej sprawie mogło nastąpić naruszenie chronionych prawem zbiorowych interesów konsumentów, w dniu 04.02.2005r. zostało wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z podejrzeniem podejmowania przez MPWiK Piekary Śląskie bezprawnych działań polegających na zawieraniu z konsumentami umów, których treść może być sprzeczna z obowiązującymi przepisami prawa, co stanowić może naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (karta nr 1). Zakwestionowane jako mogące naruszać zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy polegały na:

1. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm) poprzez niepełne i nieprawidłowe uregulowanie w treści zawieranych z konsumentami

- umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków sposobów i terminu wzajemnych rozliczeń dostawcy i odbiorcy usług,
2. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm) poprzez niepełne określenie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* praw i obowiązków stron umowy,
  3. naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm) poprzez niepełne określenie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* kwestii dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy.

Ustosunkowując się do postawionych zarzutów MPWiK Piekary Śląskie podniosło, iż stanowisko Organu Antymonopolowego w przeważającej mierze jest bezzasadne i opiera się na nadinterpretacji obowiązujących w przedmiotowym zakresie przepisów prawa. Przedsiębiorstwo wskazało, że ustawodawca nakładając w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązek zamieszczenia w treści umowy określonych regulacji, nie przesądził o zakresie i kształcie tych uregulowań. Ustawodawca, jak wskazało MPWiK, stanowi, co należy uregulować w umowie, nie mówi jednak jak należy to zrobić (karty nr 26 – 27).

Odnosząc się do zarzutu naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę Przedsiębiorstwo wskazało, że w § 12 wzorca umowy strony uzgodniły odpowiedzialność sprzedającego za niedotrzymanie warunków umowy, stanowiąc, że odbiorca nie może żądać odszkodowania w ściśle określonych przypadkach. Zdaniem przedsiębiorstwa *a contrario* wynika z tego, że w innych sytuacjach niedotrzymania warunków umowy odbiorca może domagać się odszkodowania, zważywszy, że § 20 wzorca umowy odsyła do Kodeksu Cywilnego.

MPWiK Piekary Śląskie zgodziło się natomiast z zarzutem dotyczącym braku zapisów przewidujących zwrot bezpośredni uiszczonej nadpłaty na wnioski odbiorcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie. Przedsiębiorstwo podniosło, iż jest to jedyny przypadek pominięcia w umowach regulacji wymaganych przez ustawodawcę. MPWiK nie zgodziło się natomiast ze stanowiskiem Organu Antymonopolowego co do twierdzenia, że brak zapisów przyznających konsumentowi prawo do korzystania z upustów jakościowych narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń. Jego zdaniem klauzule umowne dotyczące ewentualnych upustów cenowych zaliczane są w prawie cywilnym do *accidentalia negotii* i brak takich zapisów we wzorcu umownym stosowanym przez MPWiK nie narusza jakiegokolwiek obowiązku normatywnego.

MPWiK wskazało, że również inne zarzuty, jakkolwiek nie pozbawione zupełnie słuszności, nie znajdują bezwzględnych podstaw normatywnych, które stanowiłyby o bezprawności działań przedsiębiorstwa. Dotyczy to braku dostosowania zapisów umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków do postanowień *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, braku zapisów dotyczących sposobu i terminu ogłoszenia taryfy, czy braku regulacji dotyczących trybu załatwiania reklamacji składanych przez konsumentów.

W podsumowaniu MPWiK wyraziło stanowisko, że jego działania w sferze stosunków umownych nie noszą znamion bezprawności, a w konsekwencji nie stanowią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Organ Antymonopolowy zważył, co następuje.**

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23a ust. 2 stanowi, że za

praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> K.p.c., naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są 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 cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwaji, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117 – 118).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie powyższe narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłankami zastosowania art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej w przedmiotowej sprawie jest wykazanie bezprawności działań przedsiębiorcy polegających na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, które wyraża się w działaniach sprzecznych z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm) (zwana dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”). Zarzucane praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegają na zawieraniu z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* w oparciu o wzorzec umowny załączony do pisma z dnia 15.10.2004r., którego treści są sprzeczne z w/w ustawą (karty nr 24 – 24 verte).

Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę reguluje zasady i warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zasady i warunki zbiorowego odprowadzania ścieków, w tym zasady działalności przedsiębiorstw wodociągowo – kanalizacyjnych, zasady tworzenia warunków do zapewnienia ciągłości dostaw i odpowiedniej jakości wody, niezawodnego odprowadzania i oczyszczania ścieków, a także ochrony interesów odbiorców usług z uwzględnieniem wymagań ochrony środowiska i optymalizacji kosztów. Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

Ustawa w Rozdziale 2 określa warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Stosownie do art. 6 ust. 1 w/w ustawy dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków

zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, która zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 1 – 6 w/w ustawy zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 3) praw i obowiązków stron umowy,
- 4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 6) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

W przedmiotowej sprawie Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich Sp. z o.o. postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań polegających na zawieraniu z konsumentami umów, których treść może naruszać art. 6 ust. 3 pkt 2, 3 i 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Ustalono, że w dniu wszczęcia postępowania przedsiębiorstwo posługiwało się w obrocie z konsumentami wzorcem *umowy nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*. MPWiK przedstawiło trzy przykładowe umowy zawarte z konsumentami w oparciu o ten wzorzec (karty nr 24 – 24 verte, 28-43).

Stosownie do zapisu art. 4 pkt 11 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o *konsumencie*, należy przez to rozumieć konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.). Definicję konsumenta zawiera przepis art. 22<sup>1</sup> K.c., zgodnie z którym *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą*.

Każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu Cywilnego zobowiązany jest do należytej staranności, a w przypadku zawierania z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków do postępowania zgodnie z zapisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, jak również z zapisami aktów wykonawczych względem tej ustawy.

I.1. W przedmiotowej sprawie pierwsza zarzucana praktyka dotyczyła naruszenia przez MPWiK Piekary Śląskie art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niepełne i nieprawidłowe uregulowanie w treści zawieranych z konsumentami umów terminu i sposobów wzajemnych rozliczeń.

Stosownie do przepisu art. 6 ust. 3 pkt 2 w/w ustawy umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące *terminu i sposobów wzajemnych rozliczeń*. Jednym z elementów wzajemnych rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki jest tryb postępowania na wypadek uiszczenia przez konsumenta faktury o zawyżonej wysokości. Przysługujące konsumentowi w takim przypadku uprawnienie reguluje § 17 ust. 2 i 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2002r., Nr 26, poz. 257), zgodnie z którym *zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty, a w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie*. Przedstawiony przez MPWiK Piekary Śląskie wzór *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* w § 7 pkt 1 zawiera zapis, zgodnie z którym *Wniesienie reklamacji w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania faktury odnośnie dostawy wody i odprowadzania ścieków nie wpływa na odroczenie płatności. W przypadku zasadności reklamacji zostanie ona uwzględniona w kolejnej fakturze*. Jest to regulacja sprzeczna z powołanym powyżej przepisem rozporządzenia wykonawczego względem ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, dlatego uznać należy, że zapis ten nosi znamiona bezprawności.

Umowa normuje przysługujące odbiorcy prawo zwrotu nadpłaty w sposób węższy niż jest to określone w w/w rozporządzeniu; konsument nie może na jej podstawie skorzystać z prawa żądania zwrotu uiszczonej nadpłaty w terminie 14 dni od daty wniesienia wniosku o zwrot uiszczonej nadpłaty.

Z problematyką wzajemnych rozliczeń bezpośrednio związane są również przysługujące odbiorcom wody upusty z tytułu niedotrzymania norm jakościowych dostarczanej wody. Zgodnie z § 33 ust. 5 obowiązującego na obszarze gminy Piekary Śląskie *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzonego mocą uchwały Nr XLII/365/2003 Rady Miasta w Piekarach Śląskich z dnia 18 czerwca 2002 r. *odbiorca ma prawo składać reklamacje w sprawie upustów ilości dostarczonej wody w przypadku jej zanieczyszczenia*. Umowa powinna więc określać zasady obniżania opłat (stosowania upustów jakościowych) w przypadku dostarczenia wody o pogorszonej jakości lub obniżonym ciśnieniu w stosunku do parametrów deklarowanych w umowie – określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci i odpowiednich przepisach prawa regulujących przedmiotowe zagadnienia. Wysokość upustów powinna być każdorazowo protokolarnie ustalana między stronami umowy i odpowiadać rzeczywistemu zużyciu przez konsumenta wody złej jakości oraz czasowi trwania zakłócenia. Wysokość upustu powinna być również adekwatna do stopnia odbiegania jakości wody od obowiązującej normy i odzwierciedlać różnicę pomiędzy jakością wody, do dostarczania której przedsiębiorstwo jest zobowiązane, a jakością wody faktycznie dostarczanej.

Prawo odbiorcy do domagania się upustu jakościowego stanowi o istocie istniejącej w polskim prawie cywilnym zasady ekwiwalentności świadczeń, z której wynika, iż zapłata przysługuje przedsiębiorcy proporcjonalnie do jakości i ilości dostarczanej usługi. Obniżenie należności z powodu nieodpowiedniej jakości dostarczanej wody ma na celu przywrócenie ekwiwalentności świadczeniu dostawcy, które okazało się być niezgodne z umową. „Upust stanowi więc dopełnienie niepełnego świadczenia dostawcy poprzez odpowiednie obniżenie wartości świadczenia pieniężnego w celu przywrócenia ekwiwalentności świadczeń stron w umowie wzajemnej” (Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Antymonopolowego z dnia 11 marca 2002r. Sygn. akt XVII Ama 52/01).

Stosowanie upustów jakościowych ma na celu przywrócenie wewnętrznej równowagi stron umowy. W wypadku dostarczenia wody o jakości nieodpowiadającej wymaganiom określonym w umowie oraz założeniom kalkulacyjnym stanowiącym bazę dla ustalenia opłaty za wodę, brak jest podstaw prawnych do domagania się przez dostawcę opłaty odpowiadającej dostawom spełniającym ustalone w umowie, a niezachowane wymagania jakościowe. W przypadku dostarczenia wody o pogorszonej jakości należność za usługę powinna zostać obniżona o wartość zużytej wody oraz odpowiadającą tej ilości wartość odprowadzonych ścieków. Konsument nie powinien być bowiem zobligowany do ponoszenia kosztów usługi, która nie została na jego rzecz wykonana; innymi słowy nie powinien być zobowiązany do uiszczenia zapłaty za wodę złej jakości w takiej wysokości, jaką musiałby uiścić w przypadku dostarczenia wody spełniającej normy jakościowe.

Pogląd o konieczności objęcia umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zapisów przewidujących zasady stosowania upustów jakościowych podzielił Sąd Antymonopolowy, który w wyroku z dnia 14 czerwca 1995 r. Sygn. akt XVII Amr 8/95 uznał, iż *pożądane jest, aby dostawca opracował propozycje opustów jakościowych i złożył w tym zakresie odbiorcy oświadczenie woli w przedmiocie umownego ukształtowania tej kwestii. (...) kwota opustów winna uwzględniać istniejące okoliczności, tj. być w szczególności współmierna do stopnia wykorzystania wody złej jakości*.

I.2. Drugą zarzucaną praktyką jest w niniejszej sprawie naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niepełne określenie w treści zawieranych z konsumentami umów praw i obowiązków stron umowy.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Art. 19 ust. 1 i 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę definiuje minimalny zakres praw i obowiązków stron umowy, który powinien być uregulowany w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, opracowanym przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, który po uchwaleniu przez właściwy organ, tj. wójta, burmistrza lub prezydenta miasta obowiązuje na obszarze gminy. Zgodnie z art. 19 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę Regulamin powinien określać prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, tak więc można przyjąć, iż prawa i obowiązki określone w zatwierdzonym uchwałą regulaminie dostarczania wody są minimum, które Odbiorca powinien otrzymać przy zawieraniu umowy. Kształtują one relacje pomiędzy Przedsiębiorcą a Odbiorcą równocześnie wiążąc ich.

*Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* jest powszechnie obowiązującym aktem prawa administracyjnego wywierającym skutki w sferze prawa cywilnego, określającym prawa i obowiązki stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Treść normy prawnej mającej wiązać dostawcę i odbiorcę usług wodociągowych i kanalizacyjnych należy wywieść z dwóch źródeł: prawa cywilnego oraz prawa administracyjnego – *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Skoro zatem *Regulamin* normuje prawa i obowiązki stron umowy cywilnoprawnej, to stanowi część takiej umowy.

Wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przeznaczone do wykorzystania przy zawieraniu umów z konsumentami wiążą odbiorcę indywidualnego – konsumenta na zasadach określonych w art. 384 – 385<sup>3</sup> Kodeksu Cywilnego, dlatego w obrocie konsumenckim istnieje konieczność doręczenia wzorca umownego wraz z odpowiednimi postanowieniami *Regulaminu*. Pogląd taki uwarunkowany art. 384 § 1 i 2 K.C. znajduje oparcie w konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się ze wszystkimi normami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić. W świetle treści powołanego przepisu ustalony przez stronę wzorzec umowy wiąże drugą stronę, jeżeli zostanie jej doręczony przy zawarciu umowy. Gdy posługiwanie się wzorcem w danych stosunkach jest zwyczajowo przyjęte wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła z łatwością dowiedzieć się o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z konsumentami, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego. MPWiK Piekary Śląskie, a także inne przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne z racji posiadanej siły rynkowej zawierają umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków w sposób adhezyjny. Jednocześnie umowy takie nie należą do umów zawieranych powszechnie w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. Zawierane są również konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego. Należy uznać zatem, że MPWiK Piekary Śląskie miało obowiązek doręczyć drugiej stronie wszystkie postanowienia wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przy jej zawieraniu. Tego obowiązku przedsiębiorstwo nie dopełniło w odniesieniu do części klauzul umownych zawartych w *Regulaminie*, które nie zostały inkorporowane wprost do treści umowy. *Regulamin* nie stanowi też integralnej części umowy, a z treści umowy konsument nie dowiaduje się o jego istnieniu, jak również o tym, że normuje on część praw i obowiązków stron umowy. W obrocie z konsumentami takie postępowanie uznać należy za nie spełniające kryterium jasności i zrozumiałości wzorca umownego (art. 385 § 2 KC). Nierespektowanie w obrocie z konsumentami wymogu dołączania do wzorca umowy *Regulaminu* bądź też objęcia zakresem umowy wszystkich praw i obowiązków stron umowy zawartych w *Regulaminie* wywiera nie tylko skutek cywilnoprawny w postaci niezwiązania konsumenta warunkami umowy, ale także skutek administracyjnoprawny związany z reżimem odpowiedzialności na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Por. w odniesieniu do prawa energetycznego - wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 marca 2004r. Sygn. akt XVII Ama 29/03).

Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinna zatem zawierać postanowienia regulujące prawa i obowiązki stron umowy co najmniej w takim zakresie jak *Regulamin*. W przedstawionym przez MPWiK Piekary Śląskie wzorcu *Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* zawarty jest tylko wyciąg z regulacji określonych w obowiązującym na terenie gminy Piekary Śląskie *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzonego mocą uchwały Nr XLII/365/2002 Rady Miasta w Piekarach Śląskich (zwany dalej „*Regulaminem*”) (karty nr 7 – 10). Zawarte w umowie prawa i obowiązki mogą sprawiać u konsumenta wrażenie, że mają charakter wyczerpujący, gdyż brak w umowie jakiegokolwiek ogólnego bądź szczegółowego odesłania do *Regulaminu*. Umowa, w porównaniu z *Regulaminem*, podaje konsumentom tylko część praw i obowiązków stron umowy, a miejscami jest z postanowieniami *Regulaminu* niekompatybilna. Sytuacja taka zachodzi w odniesieniu do uregulowania sposobu zawiadamiania odbiorców o planowanych przerwach w dostawie wody i ponownym uruchamianiu dostaw wody. § 12 ust. 2 Umowy przewiduje, że *Sprzedający wodę będzie zawiadamiać Odbiorcę o przybliżonym wstrzymaniu i ponownym uruchomieniu dostawy wody. Warunek ten będzie spełniony wówczas, gdy Sprzedający umieści odpowiednie ogłoszenie w prasie lokalnej lub w innej formie. Z kolei § 5 ust. 10 Regulaminu* stanowi, że o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo będzie informować w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem. Tak więc umowa przewiduje większą dowolność co do trybu i sposobu informowania konsumentów o planowanych przerwach w dostawie wody, niż stanowi o tym *Regulamin*.

Umowa nie określa również obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego na wypadek odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego względem konsumentów niedotrzymujących warunków umowy. Zgodnie z § 18 ust. 2 *Regulaminu*, Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz w § 6 pkt 5 i 6 *Regulaminu*. Przedmiotowe postanowienia regulaminowe określają sytuacje, w których przedsiębiorstwo jest uprawnione do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, jeżeli odbiorcy usług nie wykonują swoich obowiązków (co zostanie szczegółowo omówione w dalszej części decyzji). Z odcięciem dostaw wody i wstrzymaniem odbioru ścieków wiążą się jednak określone procedury, uregulowane w art. 8 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zgodnie z nimi w przypadku odcięcia dostaw wody przedsiębiorstwo jest obowiązane udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwości korzystania z tego punktu. Ponadto o zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza wodociągowego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego. W przedstawionym przez MPWiK wzorcu umowy brak natomiast zapisów o obowiązkach przedsiębiorstwa polegających na udostępnieniu zastępczego punktu poboru wody i informowaniu o sposobności korzystania z niego. Wzorzec umowy nie przewiduje również, że o wstrzymaniu świadczenia usług konsument oraz odpowiednie organy będą poinformowani w terminie co najmniej 20 dni przed planowanym odcięciem dostaw wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego. Brak zamieszczenia przedmiotowych informacji w umowie może doprowadzić do wykorzystania niewiedzy konsumentów w zakresie obowiązków przedsiębiorcy i odpowiadających im uprawnień konsumenta. Zamieszczenie w umowie zapisów dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa na wypadek wstrzymania świadczenia usług względem nieuczciwych odbiorców będzie stanowić gwarancję wykonania tych obowiązków przez dostawcę usług oraz zapewni odbiorcom możliwość egzekwowania przysługujących im w tym zakresie uprawnień.

W myśl § 33 ust. 5 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, odbiorca ma prawo składać reklamacje w sprawie upustów ilości dostarczonej wody w przypadku jej zanieczyszczenia*. Przedstawiona w toku niniejszego postępowania umowa – jak już wspomniano w pkt I.1. uzasadnienia niniejszej decyzji – nie zawiera jednak postanowień dotyczących zasad



stosowania upustów jakościowych. W umowie brak jest również zapisów dotyczących sposobu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji (z wyjątkiem zapisów dotyczących reklamacji wysokości wystawionej faktury), co stanowiłoby gwarancję rzeczywistego respektowania przysługującego konsumentom prawa do obniżenia należności z tytułu złej jakości świadczonych usług. Niezamieszczenie w umowie szczegółowych zapisów odnośnie trybu udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski odbiorców usług narusza art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, ponieważ świadczy o tym, że konsument nie jest informowany o całości swoich praw i całości obowiązków dostawcy usług, które w przedmiotowym przypadku ściśle wiążą się z umożliwieniem konsumentowi skutecznego dochodzenia roszczeń. Konsument na podstawie zapisów wzorca *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* powinien być informowany o tym, że przysługuje mu prawo składania skarg i zażaleń w zakresie jakości i ilości świadczonych usług oraz o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo udzieli na nie odpowiedzi, tym występują oni tutaj jako słabsze strony umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą.

Umowa nie zawiera również postanowień związanych bezpośrednio z możliwością dochodzenia przez konsumentów odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez dostawcę. § 33 ust. 4 *Regulaminu* stanowi, że *odbiorca ma prawo żądać wydania decyzji o przyznanie odszkodowania za szkody powstałe w związku z wykonaniem, utrzymaniem i eksploatacją urządzeń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków*. Powyższy zapis nie został przeniesiony do treści umowy, co świadczy o tym, że konsument nie został poinformowany o wszystkich swoich prawach, które w przedmiotowym przypadku wiążą się z możliwością dochodzenia przez niego roszczeń odszkodowawczych w związku z działalnością dostawcy wody.

Umowa nie normuje również zasad dotyczących sposobu i terminu ogłoszenia obowiązującej w danym roku taryfy. Zgodnie z art. 24 ust. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ogłasza zatwierdzone taryfy w miejscowej prasie lub w sposób zwyczajowo przyjęty w terminie 7 dni od dnia podjęcia w tej sprawie uchwały przez radę gminy. W § 5 ust. 1 umowa przewiduje, że należności za świadczone usługi obliczane są zgodnie z aktualnymi taryfami; brak jednak zapisów mówiących o tym, w jaki sposób konsument może zapoznać się z obowiązującymi stawkami opłat za usługi dostaw wody i odprowadzania ścieków i w jakim trybie przedsiębiorstwo powinno podać je do publicznej wiadomości.

I.3. Trzecia zarzucana praktyka dotyczyła naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niepełne określenie w treści zawieranych z konsumentami umów kwestii dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy.

Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę stanowi, że umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy. W analizowanym wzorcu umowy brak jest natomiast kompletnych zapisów normujących odpowiedzialność odbiorcy usług za niedotrzymanie warunków umowy. Umowa nie określa wszystkich sytuacji, uregulowanych w § 6 pkt 5 i 6 *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na obszarze gminy Piekary Śląskie, które uprawniają MPWiK do wstrzymania dostaw wody i odbioru ścieków względem odbiorców nie wykonujących swoich obowiązków.

Zgodnie z § 18 ust. 2 w/w *Regulaminu*, *Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz w § 6 pkt 5 i 6 Regulaminu*. Stosownie do tych zapisów, przedsiębiorstwo ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne, jeżeli: przyłączy wodociągowe wykonano niezgodnie z przepisami prawa lub wydanymi warunkami przyłączenia, odbiorca usług nie uiścił opłat za dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej zapłaty, został stwierdzony nielegalny pobór wody tj. bez zawarcia umowy, odprowadzane ścieki stanowią zagrożenie dla bezpieczeństwa lub zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne

lub procesu oczyszczania ścieków. Są to zapisy zgodne z art. 8 ust. 1 pkt 1-4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Stosowany przez MPWiK Piekary Śląskie wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w § 6 ust. 3 przewiduje jedynie, że *Strony dopuszczają możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym (odcięcie dostaw wody), jeżeli odbiorca usług nie uiścił opłat za dwa pełne okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty*. Umowa nie zawiera zatem kompletnych postanowień dotyczących odpowiedzialności odbiorców usług wodociągowo – kanalizacyjnych za niedotrzymanie warunków umowy, które zgodnie z postanowieniami *Regulaminu* mogą skutkować wstrzymaniem świadczenia usług. Na podstawie zapisów umowy konsument nie jest informowany w sposób wyczerpujący o tym, kiedy dostawcy usług przysługuje prawo do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Do zamieszczenia w umowie odpowiednich w tym zakresie zapisów bezpośrednio zobowiązuje MPWiK *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, którego postanowienia wiążą przedsiębiorstwo na podstawie art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, i który zawiera minimalny zakres praw i obowiązków stron umowy o dostawę wody i odbiór ścieków. Przedsiębiorstwo ma zatem prawo wstrzymać świadczenie usług w przypadkach określonych w *Regulaminie*, o czym konsument nie dowiaduje się z treści umowy, ponieważ podaje ona jedynie wyciąg z normujących przedmiotowe zagadnienie postanowień regulaminowych. MPWiK może skorzystać z przysługujących mu na podstawie *Regulaminu* uprawnień do wstrzymania dostarczania usług, natomiast na podstawie treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków konsument nie ma możliwości zapoznania się z tymi uprawnieniami i grożącymi mu sankcjami. Zawarcie tych informacji w umowie może przyczynić się do tego, iż konsument świadomy grożącej mu odpowiedzialności powstrzyma się od działań, które powodują przerwanie świadczenia usług; zapobiegnie również możliwości odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego na podstawie zapisów *Regulaminu*, o których istnieniu konsument nie dowiaduje się z treści umowy. Podawanie konsumentowi tylko szczątkowych informacji powoduje, iż może go to wprowadzić w błąd co do jego obowiązków oraz uprawnień dostawcy usług odnośnie odpowiedzialności odbiorcy za niedotrzymanie warunków umowy. Jest to tym bardziej istotne, że w przypadku umowy o dostawę wody i odbiór ścieków konsument jest jej słabszą stroną.

W związku powyższym Organ Antymonopolowy uznał za bezprawne w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie MPWiK Piekary Śląskie polegające na naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę poprzez niepełne określenie w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* kwestii związanych z odpowiedzialnością odbiorców usług za niedotrzymanie warunków umowy. W tym miejscu należy podkreślić, że w treści uzasadnienia Postanowienia Nr 1 z dnia 04.02.2005r. o wszczęciu niniejszego postępowania (karta nr 2) wskazano również na inne aspekty zarzucanej praktyki polegającej na naruszeniu przez MPWiK Piekary Śląskie art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Podniesiono, że przedmiotowy zarzut odnosi się także do faktu nieuregulowania w umowach zawieranych z konsumentami kwestii dotyczących odpowiedzialności dostawcy usług za szkody powstałe z jego winy w związku z dostarczaniem wody i odprowadzaniem ścieków. W uzasadnieniu Postanowienia Nr 1 wskazano, że umowa nie zawiera wszystkich postanowień dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, ponieważ nie przewiduje możliwości dochodzenia przez odbiorcę odszkodowania z tytułu poniesionej szkody spowodowanej niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania przez dostawcę oraz nie odsyła ani wprost do przepisów Kodeksu Cywilnego, ani do odpowiednich w tym zakresie postanowień *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Organ Antymonopolowy postanowił uwzględnić wyjaśnienia MPWiK w powyższym zakresie wyrażone w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania. Słuszna wydaje się bowiem uwaga skarżonego przedsiębiorstwa, iż wskazanie w treści umowy, że odbiorca nie może żądać odszkodowania w określonych przypadkach mówi

jednocześnie o tym, w jakich okolicznościach przesłanki do dochodzenia przez konsumenta roszczeń odszkodowawczych występują. Dlatego też zakres praktyki, o której mowa w pkt I.3 niniejszej decyzji został doprecyzowany w brzmieniu jej sentencji. Przejawem praktyki MPWiK polegającej na naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie jest działanie MPWiK polegające na zawieraniu z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, które nie zawierają wynikających z w/w przepisu postanowień dotyczących odpowiedzialności dostawcy usług za szkodę w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania. Podkreślić jednak należy, że uprawnienie konsumenta do dochodzenia roszczeń z tego tytułu zawarte zostało w treści *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującego na obszarze gminy Piekary Śląskie. Nie zostało ono przeniesione wprost do treści umowy, co uniemożliwia, jak już podniesiono we wcześniejszej części decyzji, zapoznanie się przez konsumenta z całością przysługujących mu praw wynikających z *Regulaminu*, które w przedmiotowym przypadku ściśle wiążą się z zagwarantowaniem mu warunków do skutecznego dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zgodnie z art. 1 reguluje zasady dostarczania wody konsumentom zapewniające ciągłość dostaw i odpowiednią jakość wody, niezawodne odprowadzanie i oczyszczanie ścieków, a także ochronę interesów odbiorców usług z uwzględnieniem wymagań ochrony środowiska i optymalizacji kosztów. Ustawa w art. 6 ust. 2 stanowi, iż przedsiębiorca jest obowiązany do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy. Dodatkowo ustawa w art. 6 ust. 3 określa, jaki zakres ma zostać uregulowany w zawieranej umowie.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinno przedstawić konsumentom informacje, o których mowa w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w taki sposób, aby mogli oni w pełni korzystać ze swoich praw, a także wykonywać obowiązki nienarażając się na kary. Skoro art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę określa, jakie elementy powinna zawierać treść umowy, nie dopełnienie tego obowiązku jest naruszeniem prawa. Dlatego, też praktyka polegająca na nie umieszczeniu informacji wymaganych przez ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w umowie zawartej z konsumentem, uznaje się za sprzeczne z prawem.

Celem ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest m.in. ochrona interesów odbiorców usług, a więc konsumentów, dlatego też zasady określone przez ustawę normujące prawa i obowiązki stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków należy traktować jako minimalną ochronę, która ewentualnie mogłaby zostać rozszerzona za jej pośrednictwem. Określenie przez ustawę zakresów, jakie powinna uregulować umowa ma doprowadzić równowagi pomiędzy wiedzą, jaką posiada przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne a wiedzą którą posiada konsument zawierając umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W celu doprowadzenia do takiego wyrównania konsument powinien otrzymać stosowną informację o warunkach i kosztach związanych z zakupem wody oraz o swoich i dostawcy usług prawach i obowiązkach. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierana z konsumentem powinna zawierać co najmniej minimum informacji wymaganych przez ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Przedstawienie konsumentowi tylko części uprawnień i obowiązków wynikających z ustawy oraz *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, może spowodować, iż konsument będzie myślał, iż otrzymał za pośrednictwem umowy informacje o wszystkich prawach i obowiązkach stosunku zobowiązaniowego.

Zawieranie przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich Sp. z o.o. umów z konsumentami, które nie podają konsumentom wszystkich informacji, o których mowa w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę należy uznać za bezprawne. Spełniona, więc została pierwsza przesłanka konieczna do uznania zachowań „Miejskiego Przedsiębiorstwa

Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich” Sp. z o.o. za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Drugą przesłanką, której wykazanie jest niezbędne dla stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa antymonopolowa reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

Zdaniem Organu Antymonopolowego zakwestionowane w przedmiotowej decyzji działanie przedsiębiorcy polegające na niepodawaniu w zawieranych umowach wszystkich informacji, które zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę powinna zawierać umowa godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Niepodanie w umowie informacji o prawach i obowiązkach stron umowy wynikających z w/w ustawy może doprowadzić do niekorzystania przez konsumenta z jego praw, jak również do niewywiązywania się przez niego z obowiązków. Dodatkowo podanie niepełnych informacji o obowiązkach i prawach przedsiębiorcy może doprowadzić do uchybienia wymogom, jakie na profesjonalistę nakłada ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zakwestionowane w niniejszej decyzji działania MPWiK Piekary Śląskie godzą w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się do końca zidentyfikować, bowiem dotyczą zarówno konsumentów, którzy zawarli umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jak i potencjalnych klientów przedsiębiorstwa. Przedmiotowa praktyka narusza zatem zbiorowe interesy konsumentów, tj. interesy wszystkich rzeczywistych i potencjalnych klientów korzystających z usług świadczonych przez MPWiK Piekary Śląskie. Tak więc niezamieszczenie w umowach wszystkich informacji, o których mowa w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, a także podanie części informacji w nieodpowiedni sposób, z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa, godzi w zbiorowe interesy konsumentów, co uzasadnia podjęcie działań przewidzianych w ustawie antymonopolowej, mających na celu ochronę konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowań przedsiębiorcy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

II. Zgodnie z art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w decyzji, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu jej stosowania. Jako środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, określa się umieszczenie w treści nowo zawieranych oraz wszystkich dotychczas zawartych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* wskazanych w treści niniejszej decyzji informacji wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 2, 3 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tekst. jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm).

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

III. Stosownie do art. 72 ustawy antymonopolowej, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty

postępowania. Zgodnie z art. 75 ustawy antymonopolowej, organ antymonopolowy rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie przeciwko Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji w Piekarach Śląskich Sp. z o.o. w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania organ antymonopolowy w punkcie I decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej. Kosztami niniejszego postępowania dla organu antymonopolowego, są wydatki w wysokości 24 PLN związane z korespondencją pomiędzy organem antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym organ antymonopolowy postanowił obciążyć MPWiK Piekary Śląskie kosztami postępowania w wysokości 24 PLN (słownie złotych: dwadzieścia cztery).

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie III sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Na postanowienie o kosztach zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zazalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral