



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12

e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-30/12/MD

Łódź, dnia 29 maja 2012 r.

DECYZJA Nr RŁO 18/2012

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielczu k. Nowej Soli

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 tej ustawy, polegającej na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) we wzorcu umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” o treści:

- a) „*Reklamacje mogą być zgłaszane – w terminie 2 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości – ustnie, drogą elektroniczną, pisemnie, telefonicznie. (...)*”,
b) „*Organem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych sporów wynikających z treści Umowy i OWH jest sąd powszechny właściwy dla miejsca zawarcia Umowy.*”

i przyjęciu zobowiązania TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielczu k. Nowej Soli do **podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom** poprzez dokonanie zmian we wzorcu umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz w znajdujących się w obrocie umowach zawartych z konsumentami poprzez zastąpienie zakwestionowanego postanowienia postanowieniem, o treści:

- „Zleceniodawca zobowiązuje się zgłaszać reklamacje w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości, nie później jednak niż 6 miesięcy od zaistnienia faktu, który roszczenie reklamacyjne spowodował. Upływ powyższych terminów nie wyłącza odpowiedzialności kontraktowej Zleceniobiorcy. Zleceniobiorca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni licząc od dnia jej zgłoszenia. Jeżeli reklamacja nie może w tym czasie zostać rozpatrzona

Zleceniobiorca pisemnie powiadamia o tym Zleceniodawcę podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.”,

oraz wykreślenie postanowienia, o treści: „*Organem właściwym dla rozstrzygnięcia ewentualnych sporów wynikających z treści Umowy i OWH jest sąd powszechny właściwy dla miejsca zawarcia Umowy.*”, **nakłada się** na TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielczu k. Nowej Soli **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:**

- wprowadzenie zmian we wzorcu umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” zgodnie z przyjętym zobowiązaniem w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji,
- doręczenie, w terminie 6 (sześciu) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, konsumentom, z którymi zostały podpisane umowy na podstawie dotychczasowego wzorca umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*”, propozycji zmiany umów w sposób wynikający z przyjętego zobowiązania.

II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielczu k. Nowej Soli

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy, polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*” postanowień, o treści:

- a) „*Cena za odbiór jednej jednostki odpadów na m-c [netto]*”,
- b) „*Do wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie Zleceniobiorca będzie doliczał podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.*”,

i przyjęciu zobowiązania TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielczu k. Nowej Soli do **podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom** poprzez dokonanie zmian we wzorcu umowy pod nazwą „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*” oraz w znajdujących się w obrocie umowach zawartych z konsumentami poprzez zastąpienie zakwestionowanych postanowień postanowieniami, o treści:

- „Wynagrodzenie za odbiór jednostki odpadu (wartość brutto z uwzględnieniem aktualnej stawki VAT)”,
- „W razie zmiany obowiązującej stawki VAT, wartość brutto wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie zostanie automatycznie dostosowana do zmienionej stawki VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami. W razie, gdy zmiana stawki VAT skutkować będzie podwyższeniem wartości brutto wynagrodzenia, Zleceniodawca

będzie miał prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia powiadomienia go o zmianie stawki VAT.”,

nakłada się na TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielczu k. Nowej Soli **obowiązek wykonania** przyjętego **zobowiązania poprzez:**

- wprowadzenie zmian we wzorcu umowy pod nazwą „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*” zgodnie z przyjętym zobowiązaniem w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji,
- doręczenie, w terminie 6 (sześciu) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, konsumentom, z którymi zostały podpisane umowy na podstawie dotychczasowego wzorca umowy pod nazwą „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, propozycji zmiany umów w sposób wynikający z przyjętego zobowiązania.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

nakłada się na TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielczu k. Nowej Soli **obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania**, zawierającej:

- 1) nowe wzorce umów pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, uwzględniające zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania,
- 2) wzór aneksu do umów zawartych z konsumentami na podstawie dotychczasowych wzorców umów pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, uwzględniający zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania,
- 3) kopię pierwszej i dwóch kolejnych umów zawartych w oparciu o nowe wzorce umów pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, o ile takie umowy zostaną zawarte,
- 4) dane o liczbie konsumentów, którym doręczono aneksy do umów zawartych w oparciu o wzorce umowy zawierające kwestionowane postanowienia wraz z dowodami potwierdzającymi doręczenie,
- 5) dane o liczbie konsumentów, którym nie doręczono aneksów do umów zawartych w oparciu o wzorce umowy zawierające kwestionowane postanowienia oraz pisemne wyjaśnienia ewentualnych przyczyn niedoręczenia ww. aneksów

w terminie 7 (siedmiu) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie badania rynku odbioru i utylizacji odpadów komunalnych, w tym określenia jego struktury i stopnia koncentracji. W ramach badania rynku zostały wysłane wezwania (kwestionariusze ankiety) do wybranej grupy przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie odbioru odpadów komunalnych.

Ponadto, w toku postępowania wyjaśniającego została przeprowadzona analiza wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców świadczących te usługi.

W oparciu o zebrany w toku postępowania wyjaśniającego materiał dowodowy Prezes Urzędu ustalił, że TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kiełczu k. Nowej Soli – zwana dalej: „Spółką” – w swojej działalności przy zawieraniu umów z konsumentami posługuje się wzorcami umów pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, w których znajdują się postanowienia tożsame z postanowieniami umownymi wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone – zwanego dalej: „Rejestrem” – o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) – zwanej dalej: „k.p.c.” – oraz postanowienia, których stosowanie stanowić może nieuczciwą praktykę rynkową.

W dniu 12 marca 2012 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-30/12 (dowód: karty Nr 1 – 3) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1) stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do Rejestru, poprzez stosowanie we wzorcu umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” następujących postanowień umownych o treści:

- a) „*Reklamacje mogą być zgłaszane – w terminie 2 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości – ustnie, drogą elektroniczną, pisemnie, telefonicznie. (...)*” – postanowienie zawarte w § III pkt 2 wzorca umowy,
- b) „*Organem właściwym dla rozstrzygnięcia ewentualnych sporów wynikających z treści Umowy i OWH jest sąd powszechny właściwy dla miejsca zawarcia Umowy.*” – postanowienie zawarte w § VII pkt 3 wzorca umowy,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”;

2) stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – zwanej dalej: „ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym” – polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*” postanowień, o treści:

- „*Cena za odbiór jednej jednostki odpadów na m-c [netto]*” – postanowienie zawarte w § 1 pkt 1 wzorca umowy,
- „*Do wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie Zleceniobiorca będzie doliczał podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.*” – postanowienie zawarte w § 2 lit. b wzorca umowy,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka w pismach z dnia 22 i 28 marca 2012 r. (dowód: karty Nr 16 – 20), w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, uznała, że podejrzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegające na opisanych wyżej działaniach zostało przez

Prezesa Urzędu uprawdopodobnione i zobowiązała się do zaniechania ich stosowania poprzez:

- 1) dokonanie zmian postanowień wzorca umowy „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” w następującym zakresie:
 - a) zastąpienie postanowienia zamieszczonego w § III pkt 2 wzorca umowy postanowieniem o treści: „Zleceniodawca zobowiązuje się zgłaszać reklamacje w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości, nie później jednak niż 6 miesięcy od zaistnienia faktu, który roszczenie reklamacyjne spowodował. Upływ powyższych terminów nie wyłącza odpowiedzialności kontraktowej Zleceniobiorcy. Zleceniobiorca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni licząc od dnia jej zgłoszenia. Jeżeli reklamacja nie może w tym czasie zostać rozpatrzona Zleceniobiorca pisemnie powiadamia o tym Zleceniodawcę podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.”,
 - b) wykreślenie postanowienia zamieszczonego w § VII pkt 3 wzorca umowy;
- 2) zaniechanie stosowania praktyki polegającej na nieuwzględnianiu wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług, poprzez dokonanie następujących zmian postanowień wzorca umowy „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*” poprzez:
 - a) zastąpienie postanowienia zamieszczonego w § 1 pkt 1 wzorca umowy postanowieniem o treści: „Wynagrodzenie za odbiór jednostki odpadu (wartość brutto z uwzględnieniem aktualnej stawki VAT)”,
 - b) zastąpienie postanowienia zamieszczonego w § 2 lit. b wzorca umowy postanowieniem o treści: „W razie zmiany obowiązującej stawki VAT, wartość brutto wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie zostanie automatycznie dostosowana do zmienionej stawki VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami. W razie, gdy zmiana stawki VAT skutkować będzie podwyższeniem wartości brutto wynagrodzenia, Zleceniodawca będzie miał prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia powiadomienia go o zmianie stawki VAT.”.

W związku z powyższym Spółka wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań wskazanych powyżej poprzez:

- 1) rozpoczęcie zawierania z konsumentami nowych umów zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji oraz zmianę umów istniejących w obrocie prawnym przez doręczenie zmienionego wzorca umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” konsumentom w terminie 6 (sześciu) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
- 2) rozpoczęcie zawierania z konsumentami nowych umów (zawieranych na podstawie wzorca umowy pod nazwą „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*” zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji oraz zmianę umów istniejących w obrocie prawnym przez złożenie konsumentom ofert zawarcia aneksu, do umów zawartych na podstawie ww. wzorca umowy obejmującego zmianę umowy zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, w terminie 6 (sześciu) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

Pismem z dnia 8 maja 2012 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karty Nr 22 – 23).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Spółka jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000107412, prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (dowód: karty Nr 6 i 21). Spółka zajmuje się odbiorem odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości i w ramach tej działalności zawiera z właścicielami zabudowań jednorodzinnych umowy na odbiór tych odpadów. Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania były wzorce umowy pod nazwą: „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, stosowane przez Spółkę przy zawieraniu umów z konsumentami (dowód: karty Nr 6 – 9).

W „*Ogólnych Warunkach Handlowych świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*”, które stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.) – zwanej dalej: „k.c.” – Spółka ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- „*Reklamacje mogą być zgłaszane – w terminie 2 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości – ustnie, drogą elektroniczną, pisemnie, telefonicznie. (...)*” – postanowienie zawarte w § III pkt 2 wzorca umowy (dowód: karta Nr 9),
- „*Organem właściwym dla rozstrzygnięcia ewentualnych sporów wynikających z treści Umowy i OWH jest sąd powszechny właściwy dla miejsca zawarcia Umowy.*” – postanowienie zawarte w § VII pkt 3 wzorca umowy (dowód: karta Nr 9 verte).

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów” – w wyroku z dnia 9 marca 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 430/09) uznał za niedozwolone postanowienie o treści „*Zlecniodawca może składać w terminie jednego tygodnia reklamację w przypadku opóźnienia w wywozie (tel. 38-06-685)*”. Postanowienie to zostało wpisane do Rejestru w dniu 7 lipca 2010 r., pod numerem 1976.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 16 marca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 59/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści „*Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego regulaminu jest Sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca zawarcia umowy.*”. Postanowienie to zostało wpisane do Rejestru w dniu 10 września 2008 r., pod numerem 1496.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 6 grudnia 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 117/07) uznał za niedozwolone postanowienie o treści „*Strony zgodnie ustalają, że właściwym miejscowo jest sąd miejsca zawarcia umowy.*”. Postanowienie to zostało wpisane do Rejestru w dniu 27 lutego 2009 r., pod numerem 1568.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 27 marca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 39/04) uznał za niedozwolone postanowienie o treści „*Do rozstrzygnięcia sporów wynikających z tej umowy właściwe będą sądy powszechne w Łodzi.*”. Postanowienie to zostało wpisane do Rejestru w dniu 3 lipca 2006 r., pod numerem 772.

W „*Umowie Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, która stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c., Spółka ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- „*Cena za odbiór jednej jednostki odpadów na m-c [netto]*” – postanowienie zawarte w § 1 pkt 1 wzorca umowy (dowód: karta Nr 6),

- „Do wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie Zleceniobiorca będzie doliczał podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.” – postanowienie zawarte w § 2 lit. b wzorca umowy (dowód: karta Nr 7).

Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o cenach” – cena to wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie uwzględnia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym.

Zgodnie z art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (ust. 1). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1 (ust. 2). Z kolei stosownie do art. 6 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (ust. 1). Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (ust. 3 pkt 1). W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności cenę uwzględniającą podatki (ust. 4 pkt 3 ww. ustawy).

Spółka zobowiązała się do zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty Nr 16 – 20) poprzez:

- 1) dokonanie zmian postanowień wzorca umowy „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tónsmeier, Polska*” w następującym zakresie:
 - a) zastąpienie postanowienia zamieszczonego w § III pkt 2 wzorca umowy postanowieniem o treści: „Zleceniodawca zobowiązuje się zgłaszać reklamacje w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości, nie później jednak niż 6 miesięcy od zaistnienia faktu, który roszczenie reklamacyjne spowodował. Upływ powyższych terminów nie wyłącza odpowiedzialności kontraktowej Zleceniobiorcy. Zleceniobiorca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni licząc od dnia jej zgłoszenia. Jeżeli reklamacja nie może w tym czasie zostać rozpatrzona Zleceniobiorca pisemnie powiadamia o tym Zleceniodawcę podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.”,
 - b) wykreślenie postanowienia zamieszczonego w § VII pkt 3, o treści: „Organem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych sporów wynikających z treści Umowy i OWH jest sąd powszechny właściwy dla miejsca zawarcia Umowy.”;
- 2) zaprzestanie praktyki polegającej na nieuwzględnianiu wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług, poprzez dokonanie następujących zmian postanowień wzorca umowy „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”:
 - a) zastąpienie postanowienia zamieszczonego w § 1 pkt 1 wzorca umowy postanowieniem o treści: „Wynagrodzenie za odbiór jednostki odpadu (wartość brutto z uwzględnieniem aktualnej stawki VAT)”,

- b) zastąpienie postanowienia zamieszczonego w § 2 lit. b wzorca umowy postanowieniem o treści: „W razie zmiany obowiązującej stawki VAT, wartość brutto wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie zostanie automatycznie dostosowana do zmienionej stawki VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami. W razie, gdy zmiana stawki VAT skutkować będzie podwyższeniem wartości brutto wynagrodzenia, Zleceniodawca będzie miał prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia powiadomienia go o zmianie stawki VAT.”.

Spółka wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań wskazanych powyżej poprzez:

- 1) rozpoczęcie zawierania z konsumentami nowych umów zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji oraz zmianę umów istniejących w obrocie prawnym przez doręczenie zmienionego wzorca umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” konsumentom w terminie 6 (sześciu) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
- 2) rozpoczęcie zawierania nowych umów (zawieranych na podstawie wzorca umowy pod nazwą „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”) z konsumentami zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji oraz zmianę umów istniejących w obrocie prawnym przez złożenie konsumentom ofert zawarcia aneksu, do umów zawartych na podstawie ww. wzorca umowy obejmującego zmianę umowy zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, w terminie 6 (sześciu) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tej ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W decyzji tej, jak wynika z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Przytoczony powyżej przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji wskazuje: uprawdopodobnienie, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

W niniejszym postępowaniu wymaga zatem rozważenia, czy wskazane warunki zaistniały w odniesieniu do działania i zobowiązania Spółki, a ponadto, czy w przypadku ich wystąpienia uzasadnione jest przyjęcie zobowiązania strony postępowania i wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji w oparciu o ww. przepis.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru,
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest jednak każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej

w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

TEW - Gospodarowanie Odpadami Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielczu k. Nowej Soli jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 0000107412 do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym i prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług odbioru odpadów komunalnych. Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu powołanego wyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji

i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

Ad 2)

Dla uprawdopodobnienia, że działania przedsiębiorcy są praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miały one charakter bezprawny.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Jednakże w art. 24 ust. 2 tej ustawy ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. (tak art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), jak również nieuczciwe praktyki rynkowe (tak art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Bezprawność zachowań Spółki zostanie rozważona oddzielnie w odniesieniu do każdej z praktyk.

Ad pkt I. sentencji niniejszej decyzji

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt I. sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu wskazuje, iż stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru.

Na mocy art. 479⁴⁵ § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przesyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Na podstawie takich wyroków, Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia Rejestru, stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność Rejestru oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznajomością dokonanych w nim wpisów. W Rejestrze przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie takich postanowień do Rejestru oznacza, że od tej chwili postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone. Chodzi bowiem o to, by konsumenci nie byli narażeni na te postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Ponadto, zdaniem Prezesa

Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do ww. Rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Przedsiębiorcy stosują bowiem postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do Rejestru. Nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność tych postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 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. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określoną postanowienie za niedozwolone w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ono wpisane do Rejestru, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy (z dnia 15 grudnia 2000 r.) o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080, ze zm.) – którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2 pkt 1 – dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych postanowień zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przedstawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty postanowienia.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie, o treści: „*Reklamacje mogą być zgłaszane – w terminie 2 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości – ustnie, drogą elektroniczną, pisemnie, telefonicznie. (...)*” (§ III pkt 2 wzorca umowy pn. „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*”) – jest tożsame z postanowieniem umownym wpisanym do Rejestru pod numerem 1976, o treści: „*Zleceniodawca może składać w terminie jednego tygodnia reklamację w przypadku opóźnienia w wywozie (tel. 38-06-685)*”. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 9 marca 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 430/09) uznał, że przedmiotowe postanowienie spełnia przesłanki określone w art. 385³ pkt 2 k.c. Stosownie bowiem do treści tego artykułu, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zdaniem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zapis ten wprowadza rażąco krótki termin składania przez konsumenta reklamacji na nienależyte wykonanie umowy przez zleceniobiorcę, a nadto może wywołać u konsumenta mylne wrażenie, że po upływie jednego tygodnia traci on prawo dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Spółkę oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod numerem 1976 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta za nienależyte wykonanie zobowiązania poprzez ograniczenie prawa konsumenta do składania reklamacji. Mając na uwadze fakt, że reklamacje mogą być składane nie tylko z tytułu nieterminowego lub nienależytego świadczenia usług przez przedsiębiorcę, ale również z tytułu wadliwego ich rozliczenia, należy uznać, że wprowadzenie rażąco krótkiego terminu na złożenie reklamacji w ciągu 2 dni (a w przypadku postanowienia wpisanego do Rejestru w ciągu jednego tygodnia) może uniemożliwić konsumentowi dochodzenie jego roszczeń przeciwko przedsiębiorcy. Przy ocenie tożsamości zacytowanych postanowień uwzględniono również fakt, że treść każdego z postanowień, może wywołać u konsumenta mylne wrażenie, iż po upływie wskazanych terminów, traci on prawo dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego

wykonania umowy. Ponadto, zarówno Spółka, której został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone), prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług wywozu odpadów komunalnych.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie, o treści: *„Organem właściwym dla rozstrzygnięcia ewentualnych sporów wynikających z treści Umowy i OWH jest sąd powszechny właściwy dla miejsca zawarcia Umowy.”* (§ VII pkt 3 wzorca umowy pn. *„Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska”*) – jest tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanymi do Rejestru.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 16 marca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 59/05) uznał za niedozwolone następujące postanowienie, wpisane do Rejestru na mocy ww. wyroku pod numerem 1496 – *„Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego regulaminu jest Sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca zawarcia umowy.”*

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 6 grudnia 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 117/07) uznał za niedozwolone następujące postanowienie, wpisane do Rejestru na mocy ww. wyroku pod numerem 1568 – *„Strony zgodnie ustalają, że właściwym miejscowo jest sąd miejsca zawarcia umowy.”*

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 27 marca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 39/04) uznał za niedozwolone następujące postanowienie, wpisane do Rejestru na mocy ww. wyroku pod numerem 772 – *„Do rozstrzygnięcia sporów wynikających z tej umowy właściwe będą sądy powszechne w Łodzi.”*

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Spółkę oraz postanowienia wpisane do Rejestru, odpowiednio pod numerami 1496, 1568, 772, mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień narusza art. 385¹ § 1 i art. 385³ pkt 23 k.c., gdyż wyłączają zasadę właściwości ogólnej i przemiennej sądu, a to może stanowić dodatkową dolegliwość dla konsumenta, a także ograniczać realizację przysługujących mu uprawnień. Wskazane postanowienia stanowią tzw. klauzulę prorogacyjną i ustalają wyłączną właściwość sądu do rozpoznania ewentualnych sporów z umowy na podstawie miejsca zawarcia umowy. W przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, postanowienia te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów Kodeksu postępowania cywilnego o właściwości ogólnej i przemiennej. Zmiana właściwości miejscowej sądu stanowi zagrożenie interesu konsumenta w sytuacjach, kiedy zmuszałoby go to do prowadzenia procesu przed sądem w odległej miejscowości.

Ad pkt II. sentencji niniejszej decyzji

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt II. sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu wskazuje, iż stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Zgodnie z art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przedmiotowy przepis

stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki będzie podlegała stosownej konkretyzacji. Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2).

Zgodnie z ustaleniami dokonanymi w toku niniejszego postępowania, Spółka w stosowanym wzorcu umowy nie uwzględniła wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych” postanowień, o treści:

- „Cena za odbiór jednej jednostki odpadów na m-c [netto]”,
- „Do wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie Zleceniobiorca będzie doliczał podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.”.

W celu dowiedzenia, że opisane powyżej działanie Spółki stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że przedmiotowe działanie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Dobre obyczaje podlegają konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania* (tak: K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804). W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnej i jednoznacznej informacji, jaką profesjonalista – przedsiębiorca powinien kierować do przeciętnego konsumenta (dostatecznie poinformowanego, ostrożnego i uważnego).

Zgodnie z art. 3 w związku z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, za które uznaje się w szczególności praktykę rynkową polegającą na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie w cenach produktów wartości podatku od towarów i usług. Praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przywołany art. 6 ust. 4 pkt 3 ww. ustawy wskazuje przy tym, iż w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, uznaje się w szczególności cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku, gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji, gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów.

Na Spółce, jako na profesjonalistcie ciążyą szczególne obowiązki informacyjne w przypadku, gdy jego kontrahentami są konsumenci. Pozbawienie konsumentów właściwej informacji dotyczącej wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług może uniemożliwić podejmowanie świadomych i w pełni suwerennych decyzji w sprawie zakupu oferowanych przez Spółkę usług.

Pojęcie „cena” zostało zdefiniowane w art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy o cenach, w świetle, którego cena to wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest

obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie powinien być uwzględniony podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym.

Z analizy przywołanych powyżej przepisów wynika, iż cena podawana lub uwidaczniana przez przedsiębiorcę (sprzedawcę), powinna być ceną brutto, tj. ceną zawierającą podatek od towarów i usług, który stanowi jeden z elementów składowych ceny. Obowiązek podawania cen brutto dotyczy zarówno ich uwidaczniania w miejscu sprzedaży, jak i umieszczania w jakichkolwiek przekazach pochodzących od przedsiębiorcy.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 19 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 11/04) stwierdził, iż „informacja o cenie towaru w wysokości (wartości) nieuwzględniającej podatku jest informacją nierzetelną, nieprawdziwą i niepełną, bo to na przedsiębiorcy leży obowiązek oznaczania cen towaru zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zaś konsument ma prawo znać cenę towaru, a nie obliczać ją sam, bez względu na to, czy przy cenie umieszczono ogólnikową informację – cena netto, cena + VAT itp.” Należy również przywołać stanowisko Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrażone w wyroku z dnia 17 czerwca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 324/08), w którym uznano za niedozwolone następujące postanowienie: „zamawiający za wykonanie czynności objętych niniejszą umową zobowiązuje się zapłacić wynagrodzenie w wysokości 3% (słownie: trzech procent) + 22% VAT ostatecznej ceny nieruchomości”. W uzasadnieniu Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że „Cena za usługę pośrednictwa wyrażona w wielu składnikach określonych procentowo jest ceną ustaloną z naruszeniem obowiązujących przepisów, nie jest jednoznaczna, wymaga podjęcia przez konsumentów dodatkowych czynności do jej ustalenia, jest niekorzystnie ukształtowana dla konsumenta, nie zachowana również została równowaga stron. W ocenie Sądu takie określenie ceny stanowi rażące naruszenie interesów konsumenta i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami.”

Prezes Urzędu stwierdził, że stosowany przez Spółkę w obrocie z konsumentami sposób oznaczania ceny za świadczone usługi odbioru odpadów komunalnych nie spełnia wymogów cytowanego przepisu art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W obrocie konsumenckim pożądane jest, aby już na etapie prezentowania oferty i zawierania umowy określono jednoznacznie cenę za świadczenie usługi na poziomie ostatecznym, tj. z uwzględnieniem wysokości obciążeń fiskalnych.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Spółka naruszyła dobre obyczaje w zakresie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, jednoznacznej informacji o cenie za świadczoną usługę w zakresie wywozu odpadów komunalnych.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia działanie Spółki powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (zgodnie z art. 2 pkt 8 tej ustawy przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny) jest wynikiem dorobku orzeczniczego Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Stopniowy rozwój orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. To, czego można

oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć, jako dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej (prawnej) w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty oferty przedsiębiorcy, nie będzie wprowadzać w błąd.

W ocenianych w przedmiotowym postępowaniu okolicznościach należy uznać, iż w sytuacji przedstawiania do podpisu formularzy umów podających wyłącznie cenę netto konsumenci mogli mieć wrażenie szczególnej korzyści cenowej związanej z zawarciem umowy właśnie ze Spółką. Co więcej, informacje o cenie usługi w określonym wyżej zakresie są co do zasady inkorporowane do zawieranych umów. Konsument nie musi posiadać przy tym wiedzy o wysokości obowiązującej Spółkę stawki podatku. Pełna informacja o cenie i jej elementach jest jedną z podstawowych danych niezbędnych dla podjęcia racjonalnej decyzji dotyczącej zawarcia umowy. Brak informacji o cenie brutto (zawierającej podatek od towarów i usług) narusza prawo konsumenta do rzetelnej informacji. Wpływa na postrzeganie i ocenę oferty Spółki, w tym również w kontekście ofert konkurencyjnych, a tym samym w omawianych okolicznościach może dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, a więc jego decyzji dotyczącej umowy.

Mając na uwadze powyższe **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Ad 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

Prezes Urzędu podkreśla, że o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także*

nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu ma do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnymi wzorcami umowy i zawarli, bądź mogli zawrzeć ze Spółką umowę, zawierającą niedozwolone postanowienia umowne oraz postanowienia nieuwzględniające wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Spółki nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz dotyczy naruszonych uprawnień określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Spółki.

Stosowanie opisanych wyżej praktyk może godzić zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

Ad pkt I. i pkt II. sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tej ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyjmując zobowiązanie Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Jak Prezes Urzędu wykazał w niniejszej decyzji, okoliczności sprawy uprawdopodobniły, że Spółka stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie Spółka zobowiązała się do zaniechania stosowania wskazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, podjęte przez Spółkę zobowiązanie do dokonania zmiany treści wzorców umów pod nazwą: „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, w ten sposób, że:

- postanowienie, o treści: „*Reklamacje mogą być zgłaszane – w terminie 2 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości – ustnie, drogą elektroniczną, pisemnie, telefonicznie. (...)*” (§ III pkt 2 wzorca umowy pn. „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*”) otrzyma brzmienie: „*Zleceniodawca zobowiązuje się zgłaszać reklamacje w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości, nie później jednak niż 6 miesięcy od zaistnienia faktu, który roszczenie reklamacyjne spowodował. Uplyw powyższych terminów nie wyłącza odpowiedzialności kontraktowej Zleceniobiorcy. Zleceniobiorca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni licząc od dnia jej zgłoszenia. Jeżeli reklamacja nie może w tym czasie*

zostać rozpatrzona Zleceniobiorca pisemnie powiadamia o tym Zleceniodawcę podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.”,

- postanowienie, o treści: „*Organem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych sporów wynikających z treści Umowy i OWH jest sąd powszechny właściwy dla miejsca zawarcia Umowy.*” (§ VII pkt 3 wzorca umowy pn. „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*”) zostanie wykreślone,
- postanowienie, o treści: „*Cena za odbiór jednej jednostki odpadów na m-c [netto]*” (§ 1 pkt 1 wzorca umowy pn. „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”) otrzyma brzmienie: „Wynagrodzenie za odbiór jednostki odpadu (wartość brutto z uwzględnieniem aktualnej stawki VAT)”,
- postanowienie, o treści: „*Do wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie Zleceniobiorca będzie doliczał podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.*” (§ 2 lit b wzorca umowy pn. „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”) otrzyma brzmienie: „W razie zmiany obowiązującej stawki VAT, wartość brutto wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie zostanie automatycznie dostosowana do zmienionej stawki VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami. W razie, gdy zmiana stawki VAT skutkować będzie podwyższeniem wartości brutto wynagrodzenia, Zleceniodawca będzie miał prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia powiadomienia go o zmianie stawki VAT.”,

uwzględnia przepis art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, eliminując z wzorców umów niedozwolone postanowienia umowne oraz uwzględniając wartość podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług.

Jednocześnie, wobec okoliczności, że Spółka zobowiązała się do równoczesnego wyeliminowania kwestionowanych postanowień również z obowiązujących w obrocie umów z konsumentami, Prezes Urzędu uznał złożone zobowiązanie za zupełne, gdyż w równorzędny sposób zabezpiecza interesy prawne konsumentów, którzy zawarli umowy ze Spółką i konsumentów, którzy mogą zawrzeć tego typu umowy w przyszłości.

W rezultacie, stosownie do przepisu art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:

- wprowadzenie zmian we wzorcach umów pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*” zgodnie z przyjętym zobowiązaniem w terminie 2 (dwóch) tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji,
- doręczenie, w terminie 6 (sześciu) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, konsumentom, z którymi zostały podpisane umowy na podstawie dotychczasowych wzorców umów pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*” propozycji zmiany umów w sposób wynikający z przyjętego zobowiązania.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I. i pkt II. sentencji niniejszej decyzji.**

Ad pkt III. sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania, Prezes Urzędu nakłada

na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wobec tego Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, zawierającej:

- 1) nowe wzorce umów pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, uwzględniające zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania,
- 2) wzór aneksu do umów zawartych z konsumentami na podstawie dotychczasowych wzorców umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, uwzględniający zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania,
- 3) kopię pierwszej i dwóch kolejnych umów zawartych w oparciu o nowe wzorce umowy pod nazwą „*Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług przez Spółki Grupy Tönsmeier, Polska*” oraz „*Umowa Nr ... w zakresie odbioru odpadów stałych*”, o ile takie umowy zostaną zawarte,
- 4) dane o liczbie konsumentów, którym doręczono aneksy do umów zawartych w oparciu o wzorce umowy zawierające kwestionowane postanowienia wraz z dowodami potwierdzającymi doręczenie,
- 5) dane o liczbie konsumentów, którym nie doręczono aneksów do umów zawartych w oparciu o wzorce umowy zawierające kwestionowane postanowienia oraz pisemne wyjaśnienia ewentualnych przyczyn niedoręczenia ww. aneksów

w terminie 7 (siedmiu) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

W związku z tym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III. sentencji niniejszej decyzji.

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

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury*

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

TEW - Gospodarowanie Odpadami Sp. z o.o.
ul. Szosa Bytomska 1
67-100 Kielcz