

DELEGATURA W KATOWICACH

Katowice, dnia 2008-09-11

RKT – 61 – 10/08/HS

Decyzja Nr RKT- 49/2008

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. z 2007r. Nr 99 poz. 660 i Dz.U. Nr 171 poz. 1206) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Przedsiębiorstwu Usługowo-Handlowemu „A-Z” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Miłej 8:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o czasie trwania umowy oraz warunkach przedłużenia i rozwiązania umowy, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o trybie postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
4. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nie określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług, podawanym do publicznej wiadomości i dostarczonym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde żądanie, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 59 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Przedsiębiorstwo Usługowo-Handlowe „A-Z” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Miłej 8, karę pieniężną w wysokości 1.000,- zł (słownie: jeden tysiąc złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I 1 - 5 sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Przedsiębiorstwo Usługowo-Handlowe „A-Z” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Miłej 8 kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się ww. Spółkę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 43 zł (słownie: czterdzieści trzy złote).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-62/07/HS) w sprawie działalności Przedsiębiorstwa Usługowo-Handlowego „A-Z” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Miłej 8 (zwanego dalej Spółką). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego powzięto podejrzenie, że Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wobec tego, postanowieniem nr 1 z dnia 02.01.2008r. (karta nr 1) wszczęto niniejsze postępowanie, pod zarzutami opisanymi w sentencji tej decyzji.

W ramach prowadzonych czynności Spółka od lutego 2008r. stosuje zmieniony wzór umowy i na potwierdzenie jego stosowania przesłała umowy faktycznie zawarte z konsumentami (karty nr 46 i 47).

Pismem z dnia 28.04.2008r. (karta nr 50) zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (karta nr 51).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000216617 (dowód: karty nr 8-10). Pod numerem 732 wpisana jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (dowód karty nr 14-15). Spółka (karta nr 25) stosuje następujące wzory umowy:

- umowa dotyczy: zainstalowania i eksploatacji zbiorczej osiedlowej sieci tv kablowej, obowiązującej od 1989r. (karta nr 25) do lutego 2008r. (karty nr 19 i 43),

- umowa dotyczy: zainstalowania i eksploatacji zbiorczej osiedlowej sieci tv kablowej, wzór zmieniony od lutego 2008r. (karty nr 36 i 43),

- cennik usług osiedlowego studia TV-Kablowej „A-Z” wraz z wykazem programów osiedlowego Studia TV-Kablowej „A-Z” w Giszowcu ul. Miła 8 Katowice (karta nr 20).

Okoliczność stosowania ww. wzorców umownych, a tym samym postanowień z nich wynikających udokumentowano gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 22-24 i 37-40 i 48 oraz nr 46-47). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

W umowach zawieranych według wzorca obowiązującego do lutego 2008r. brak określenia czasu trwania umowy oraz warunków przedłużenia umowy, a także brak wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Brak także trybu postępowania reklamacyjnego oraz informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Spółka nie określiła zakresu i warunków wykonywania usług w regulaminie. Konsument nie otrzymują nieodpłatnie regulaminu wraz z umową a także na każde żądanie. W umowie nie ma zapisu, że zakres i warunki wykonywania usług określa regulamin, że stanowi jej integralną część. Nie ma miejsca sytuacja, że informacje, które Spółka zobowiązana jest zamieścić w regulaminie znajdują się w innych wzorcach (dowód: karty nr 22-24 i 37-40). W toku postępowania Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, że zmieniła wzorzec umowy (karty nr 25-26). W umowach zawieranych według zmienionego wzorca stosowanego od lutego 2008 (karta nr 36) zawarte są informacje o czasie trwania umowy oraz o warunkach przedłużenia i rozwiązania umowy. Wprowadzono także zapis w punkcie III 8 d - „Przerwy dłuższe ciągłe ponad 12 godzin dają Abonentowi prawo do odliczenia 1/30 wysokości abonamentu za dany miesiąc (przerwa liczona będzie od momentu zgłoszenia tego faktu w biurze Obsługi Abonenta)”. W zmienionym wzorcu umowy brak określenia trybu postępowania reklamacyjnego oraz informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Także Spółka nie określiła regulaminu świadczenia usług (dowód karty nr 36 i 46-47). Zmieniony wzorzec umowy stosowany jest przy zawieraniu nowych umów. Jak wyjaśnia przedsiębiorca – cyt. „każdy abonent wraz z pismem wiodącym otrzyma nową treść umowy jako informację, że treść zawartej umowy jest ważna, wraz z nową umową podpisaną jednostronnie tak aby abonent mógł korzystać z obu treści i miał wybór treści korzystniejszej dla niego” (karta nr 29). Spółka podała przychód osiągnięty w roku podatkowym 2007 (dowód: karta nr 43).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

I.

Do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), jak i zapisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi, a także muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane są jako bezprawne i jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa kumulatywnie muszą zostać spełnione następujące przesłanki:

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

Okoliczność spełnienia pierwszej z ww. przesłanek zostanie poniżej oddzielnie rozważona dla każdego z zarzutów.

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badane praktyki Spółki, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez Spółkę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nimi umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami Spółki, przeciwko której jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jej zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania Spółki może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I 1 – 5 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. Wobec tego należało uznać, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

1. Pierwszy z postawionych Spółce zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera prawa i obowiązki stron umowy, a minimalne wymogi tej umowy określa art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. Tak więc umowa taka powinna zawierać informacje określone w ustawie, które są istotne z punktu widzenia konsumenta.

Każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca telekomunikacyjny szczególnie do działań zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym, określającym między innymi prawa i obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Prawo telekomunikacyjne określa przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w art. 209 i art. 210 sankcje w przypadku nie wypełnienia obowiązku udzielania konsumentom informacji.

Przepisy prawa telekomunikacyjnego gwarantują minimum zachowań operatora niezbędnych do uznania, że stosowany przez niego wzorzec umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie narusza dobrych obyczajów i nie krzywdzi rażąco konsumenta. Zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy. Zamieszczenie takich informacji w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych to obowiązek Spółki - przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

Umowy zawierane z zastosowaniem starego wzorca nie zawierają pełnej informacji określonej w powołanym przepisie, brak informacji o czasie trwania umowy oraz o warunkach przedłużenia umowy (dowód karty nr 22-24, 37-40 i 48).

W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że Spółka po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania (karta nr 2) od 28.02.2008r. stosuje nowy, zmieniony wzorzec umowy (dowód karty nr 36 i 46-47), który zawiera informacje określone w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego. O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom w celu ich wymiany i wyeliminowania z obrotu prawnego z konsumentami praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Spółka, jako przedsiębiorca telekomunikacyjny, zobowiązana jest do zamieszczenia w umowach zawieranych z konsumentami informacji określonych w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. W przedmiotowej sprawie nie zaistniała taka sytuacja. Spółka oświadczyła cyt: „Każda nowa umowa zawarta będzie na nowym poprawionym druku. Informujemy, że każdy abonent wraz z pismem wiodącym otrzyma nową treść umowy jako informację, że treść zawartej umowy jest ważna wraz z nową umową podpisaną jednostronnie tak aby abonent mógł korzystać z obu treści i miał wybór treści korzystniejszej dla niego” (karta nr 29). Spółka nie wykonała określonego w ustawie obowiązku albowiem strony wiąże umowa zawierana z zastosowaniem starego wzorca, realizowana umowa o charakterze ciągłym, gdzie brak informacji o czasie trwania umowy oraz o warunkach przedłużenia umowy. Przez takie działanie Spółka realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Należy podkreślić, że po dokonanej przez Spółkę zmianie wzorca umowy znajduje on zastosowanie przy zawieraniu nowych umów (karta nr 29). Należy podkreślić, że art. 56 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego określa co powinna zawierać umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Określony tym przepisem zakres informacji winien znajdować się w treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W umowach zawartych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca, a nadal wiążą one strony umowy, brak pełnej informacji określonych w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego - i przez to praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów nadal trwa. Bezprawne działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. W rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

2. W ramach niniejszego postępowania postawiono Spółce zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie dotyczącym wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać wysokość należnych konsumentom kar zastrzeżonych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Analiza przedłożonych przez Spółkę umów zawieranych z zastosowaniem starego wzorca wykazała, że w żadnym z postanowień nie unormowano ww. kwestii. Spółka zobowiązana do należytej staranności na podstawie przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne ma obowiązek informacje takie zamieścić w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych i przedłożyć konsumentom. Informacje z tego zakresu są istotne i ważne dla konsumenta. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że zgodnie z art. 104 prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Tak więc wskazanie w umowie wysokości kar umownych przyspiesza i ułatwia konsumentom dochodzenie ewentualnych roszczeń, gdyż pomaga im sformułować stawiane Spółce żądania związane z brakiem należytej realizacji umowy. Określenie kary, do czego zobowiązuje Spółkę przepis ustawy, powoduje, że nie jest konieczne szczegółowe badanie każdej z indywidualnych spraw, co także sprzyja usprawnieniu wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy.

Spółka zmieniła wzór umowy i w punkcie III 8 d zawarty jest zapis - „Przerwy dłuższe ciągle ponad 12 godzin dają Abonentowi prawo do odliczenia 1/30 wysokości abonamentu za dany miesiąc (przerwa liczona będzie od momentu zgłoszenia tego faktu w biurze Obsługi Abonenta)”.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że Spółka po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania (karta nr 2) od 28.02.2008r. stosuje nowy, zmieniony wzorec umowy (dowód karty nr 36 i 46-47), który zawiera informacje określone w art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego. O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom w celu ich wymiany i wyeliminowania z obrotu prawnego z konsumentami praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Spółka, jako przedsiębiorca telekomunikacyjny, zobowiązana jest do zamieszczenia w umowach zawieranych z konsumentami informacji określonych w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. W przedmiotowej sprawie nie zaistniała taka sytuacja. Spółka oświadczyła cyt: „Każda nowa umowa zawarta będzie na nowym poprawionym druku. Informujemy, że każdy abonent wraz z pismem wiodącym otrzyma nową treść umowy jako informację, że treść zawartej umowy jest ważna wraz z nową umową podpisaną jednostronnie tak aby abonent mógł korzystać z obu treści i miał wybór treści korzystniejszej dla niego” (karta nr 29). Spółka nie wykonała określonego w ustawie obowiązku albowiem strony wiąże umowa zawierana z zastosowaniem starego wzorca, realizowana umowa o charakterze ciągłym, gdzie brak informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Przez takie działanie Spółka realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Należy podkreślić, że po dokonanej przez Spółkę zmianie wzorca umowy znajduje on zastosowanie przy zawieraniu nowych umów (karta nr 29). Należy podkreślić, że art. 56 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego określa co powinna zawierać umowa o świadczenie

usług telekomunikacyjnych. Określony tym przepisem zakres informacji winien znajdować się w treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W umowach zawartych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca, a nadal wiążą one strony umowy, brak pełnej informacji określonych w art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego - i przez to praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów nadal trwa.

W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że Spółka nie dopełniając ciążącego na niej obowiązku informacyjnego godzi w interesy konsumentów. Bezprawne działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania Spółki zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

Jak wykazano powyżej w rozważanym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że Spółka dopuściła się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3. Trzeci z postawionych Spółce zarzutów dotyczy niedopełnienia obowiązku informacyjnego w zakresie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Obowiązek taki nakłada na każdego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, a sposób jego wykonania określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291). Umowy zawierane z zastosowaniem starego oraz nowego wzorca nie zawierają informacji z tego zakresu. Spółka stosuje przedmiotową praktykę pomimo wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego obowiązku zamieszczania danych na ten temat w umowach. Nałożenie na Spółkę obowiązku podawania w umowach pełnych i nie wprowadzających w błąd informacji o trybie reklamacyjnym służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw dostawców usług. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego Spółka pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy oraz narusza zbiorowe interesy konsumentów. Nie udostępnienie konsumentom informacji o prawie do reklamacji usługi telekomunikacyjnej w zakresie określonym w art. 106 Prawa telekomunikacyjnego wywiera negatywne dla nich skutki. Należy zwrócić uwagę, że stosownie do zapisu art. 209 ust. 1 pkt 4 Prawa telekomunikacyjnego – Kto narusza obowiązki informacyjne w stosunku do użytkowników końcowych (konsumentów) podlega karze pieniężnej. Bezprawne działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że Spółka nie wykonała obowiązku określonego art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, czym naruszyła zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stosuje praktykę zakazaną na mocy art.

24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

4. Kolejny z postawionych w ramach niniejszego postępowania zarzutów dotyczy niedopełnienia przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w wyniku nie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcy zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Należy podkreślić, że zakres przedmiotowych informacji ma istotne i ważne znaczenie dla konsumenta. Informacje o sposobie rozstrzygania sporów zawarte są w art. 109 i 110 prawa telekomunikacyjnego. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsument nie mając informacji o kompetencjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów.

Przez takie działanie Spółka realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów.

O sytuacji gdy mowa o zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mowa w uzasadnieniu do punktu 1. W przedmiotowej sprawie nie zaistniała taka sytuacja i nie ma podstawy do stwierdzenia zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki.

Bezprawne działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

W związku z tym należało stwierdzić, że Spółka działa niezgodnie art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

5. Piąty z postawionych Spółce w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 59 ust 1 Prawa telekomunikacyjnego.

Stosownie do zapisu zawartego w art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego „Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości i dostarczonym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde żądanie”. Pomimo określonego w ustawie obowiązku Spółka nie określiła i nie stosuje regulaminu. Tak więc konsumenci nie otrzymują nieodpłatnie regulaminu wraz z umową a także na każde żądanie. Na gruncie Prawa telekomunikacyjnego regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informacje określone w art. 60. Każdy przedsiębiorca telekomunikacyjny ma obowiązek dostarczyć regulamin nieodpłatnie konsumentom wraz z umową, która z kolei powinna zawierać informacje określone w art. 56

prawa telekomunikacyjnego. Spółka ma także obowiązek dostarczyć konsumentowi regulamin na każde jego żądanie. Zgodnie z art. 209 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego, kto między innymi nie wypełnia obowiązku dostarczania dokumentów przewidzianych ustawą, podlega karze pieniężnej określonej w art. 210. Regulamin określający zakres i warunki wykonywania usługi zawiera postanowienia oraz informacje istotne i ważne dla konsumentów np. o prawach i obowiązkach stron umowy, przez co brak tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów. Spółka nie wykonała powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, narusza Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuszcza się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działanie Spółki zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzi w interesy konsumentów. Prawo telekomunikacyjne określa minimum informacji jakie powinien otrzymać abonent, a wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, której minimalny zakres określa prawo telekomunikacyjne, jest działaniem bezprawnym, godzi w interesy konsumentów oraz narusza zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym uznać należy, że w rozważanej sprawie Spółka narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

Skutkami działań Spółki dotknięci są wszyscy konsumenci, którzy zawarli z nim umowy, a także potencjalni konsumenci. W opinii Prezesa Urzędu jednym z podstawowych praw konsumentów jest bezpieczeństwo ekonomiczne i konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji oraz dokonywania wyboru dóbr i usług, dlatego też w trybie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów podjęto działania w celu zapobieżenia sprzecznym z prawem działaniom Spółki, godzącym w prawa nieograniczonej liczby konsumentów.

Mając na względzie przytoczone przepisy prawa, jak i wyżej opisany stan faktyczny przedmiotowej sprawy należało podjąć rozstrzygnięcie takie, jak opisane w sentencji niniejszej decyzji.

II.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W pkt. I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami informacji, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 5, pkt 6, pkt 7 i pkt 8 a także naruszanie art. 59 ust 1 Prawa telekomunikacyjnego. Konsekwencją

stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają z wzorców umownych świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk.

Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez Spółkę w 2007r. ustalono na podstawie złożonych dokumentów i wynosił on 352.038,03 zł (dowód: karty nr 30-34 i 43). Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokością wysokości przychodów osiągniętych przez Spółkę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007r. Tak więc maksymalna kara jaka mogłoby zostać nałożona na Spółkę to 35.203 zł.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Spółka działa na rynku lokalnym i po raz pierwszy dopuściła się naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe Spółki. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla Spółki na przyszłość.

Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 1.000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych), co stanowi 3 % maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji tej decyzji.

III.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono Spółkę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 43 zł (słownie: czterdzieści trzy złote).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach. W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt III niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn