



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKIK W KRAKOWIE**

RKR-61-6/14/AGW- /14

Kraków, dnia 29 grudnia 2014 r.

DECYZJA Nr RKR - 32/2014

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy, polegające na stosowaniu we wzorcu „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowienia w brzmieniu:

„W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Usługodawca ma prawo, z uwzględnieniem § 10 pkt 5, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 10.”, co stanowi naruszenie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 28.12.2013 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

uznaje się z praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy, polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez brak określenia w cenniku usług telekomunikacyjnych opłat pobieranych za usługi serwisowe, co stanowi naruszenie art. 61 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 28.12.2013 r.

III. Stosownie do 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.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na stosowaniu we wzorcu umowy „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowień o treści:

„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 6 miesięcy.”;

„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki umowa została przedłużona, tj. 6 miesięcy, umowa uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony 6 miesięcy, na warunkach określonych w pkt. 6.”, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

oraz po przyjęciu przez iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

nakłada się na **iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna** obowiązek wykonania złożonego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, które polegać będą na tym, że przedsiębiorca usunie kwestionowane zapisy oraz wprowadzi do tekstu „Umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” następujące zapisy:

- „§3.

5. *O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta:*

a. *Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 6 miesięcy.**

b. *Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony.**

c. *Umowa zawarta na czas określony wygasa po upływie okresu na jaki została zawarta.**

6. *W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w § 3 pkt. 5.a Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości właściwej dla ostatniego miesiąca korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.*

7. *W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.a, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj.*

6 miesięcy, Umowa każdorazowo uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony 6 miesięcy, na warunkach określonych w § 3 pkt. 6.

8. W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.b, świadczenie usługi będzie odbywać się na warunkach określonych w Cenniku i Regulaminie dla usługi iMAX Internet świadczonej na czas nieokreślony.

9. W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.c, zakończenie świadczenia Usługi następuje z chwilą wygaśnięcia Umowy.

(* proszę wstawić X w polu przy opcji, którą Abonent wybiera.”.

Powyższe Spółka zobowiązuje się przekazać do wiadomości konsumentom w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, a wprowadzone zmiany zaczną obowiązywać po okresie nie krótszym niż miesiąc (okres rozliczeniowy) po podaniu do wiadomości konsumentom. Ponadto Spółka, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług prześle tym konsumentom informację o możliwości zmiany warunków umowy poprzez podpisanie aneksu do łączących stron umów.

IV. Stosownie do 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.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na stosowaniu we wzorcu umownym „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowienia o treści:

- „W przypadku wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt 14 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK) Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg, chyba że zmiana warunków umowy wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub nie wpływa na pogorszenie warunków świadczenia Usługi dla Abonenta”

oraz we wzorcu „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowienia w brzmieniu:

-, „W przypadku wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt. 3 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK) Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że zmiana warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub nie wpływa na pogorszenie warunków świadczenia usługi dla Abonenta.”, co może naruszać art. 60a ust. 3 w zw. z art. 60a ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

oraz po przyjęciu przez iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

nakłada się na **iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna** obowiązek wykonania złożonego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, które polegać będą na tym, że przedsiębiorca usunie kwestionowane zapisy oraz wprowadzi do tekstu wzorca „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” następujący zapis:

„ W przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt 14 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK), Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba, że zmiana warunków Umowy wynika:

- bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa,
- z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych,
- z decyzji Prezesa UKE.”.

Powyższe Spółka zobowiązuje się przekazać do wiadomości konsumentom w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, a wprowadzone zmiany zaczną obowiązywać po okresie nie krótszym niż miesiąc (okres rozliczeniowy) po podaniu do wiadomości konsumentom. Ponadto Spółka, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług prześle tym konsumentom informację o możliwości zmiany warunków umowy poprzez podpisanie aneksu do łączących stron umów.

V. Stosownie do 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.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez brak określenia w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych sposobu kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 14 w zw. z art. 56 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

oraz po przyjęciu przez iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

nakłada się na **iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna** obowiązek wykonania złożonego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, które polegać będą na tym, że przedsiębiorca uzupełni treść stosowanych wzorów w sposób następujący:

1. do „Umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX Internet” w § 6 wprowadzi następującą zmianę:

„ Regulamin określa w szczególności:

- (...)
- zakres obsługi serwisowej i sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą (...).”

2. do „Regulaminu świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX Internet” w § 11 ust. 9 lit. c wprowadz następująca zmianę:

„W ramach obsługi serwisowej Usługodawca zapewnia Abonentowi:

(...)

c. możliwość elektronicznej obsługi za pośrednictwem eBOA dostępnej przez całą dobę, osobiście lub telefonicznie za pośrednictwem BOA (...).”.

Powyższe Spółka zobowiązuje się przekazać do wiadomości konsumentom w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, a wprowadzone zmiany zaczną obowiązywać po okresie nie krótszym niż miesiąc (okres rozliczeniowy) po podaniu do wiadomości konsumentom. Ponadto Spółka, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług prześle tym konsumentom informację o możliwości zmiany warunków umowy poprzez podpisanie aneksu do łączących stron umów.

VI. 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.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania określonego w punktach III - V niniejszej decyzji, w terminie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się tej decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- kopię zmienionego wzorca „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” wraz ze wskazaniem daty jego wejścia w życie,
- kopię zmienionego wzorca „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” wraz ze wskazaniem daty jego wejścia w życie,
- kopie 3 umów zawartych z konsumentami w oparciu o zmieniony wzorec „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” do dnia sporządzenia sprawozdania;
- liczbę konsumentów, którzy skorzystali ze zmiany umów zawartych w oparciu o kwestionowane w niniejszym postępowaniu administracyjnym wzorce umów;
- 3 kopie podpisanych aneksów do umów zawartych w oparciu o kwestionowane w niniejszym postępowaniu administracyjnym wzorce umów, jakie zawarto z konsumentami.

VII. Na podstawie art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 oraz art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

umarza się jako bezprzedmiotowe postępowanie przeciwko przedsiębiorcy iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu pod zarzutem stosowania praktyki

naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcu „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowienia w brzmieniu:

„Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.”, co może naruszać art. 471 Kodeksu cywilnego, a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

VIII. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 32,30 zł (słownie: trzydzieści dwa złote trzydzieści groszy) w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKIK w Krakowie (dalej „Prezes UOKIK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (RKR-405-20/13/JKK) w sprawie wstępnego ustalenia, czy iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu (dalej: „przedsiębiorca” lub „Spółka”) dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Uwzględniając ustalenia poczynione w toku postępowania wyjaśniającego, postanowieniem nr RKR-115/2014 z dnia 08.07.2014 r. Prezes UOKIK wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I. stosowaniu we wzorcu umowy „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowień o treści:

„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 6 miesięcy.”;

„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki umowa została przedłużona, tj. 6 miesięcy, umowa uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony 6 miesięcy, na warunkach określonych w pkt. 6.”

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

II. stosowaniu następujących postanowień:

1. *„W przypadku wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt 14 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK) Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg, chyba że zmiana warunków umowy wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub nie wpływa na pogorszenie warunków świadczenia Usługi dla Abonenta” we wzorcu umowy „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX”;*
2. *„W przypadku wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt. 3 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK) Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że zmiana warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wpływa na pogorszenie warunków świadczenia usługi dla Abonenta.” we wzorcu umowy „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX”;*

co może naruszać art. 60a ust. 3 w zw. z art. 60a ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a w konsekwencji art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

III. stosowaniu we wzorcu „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowienia w brzmieniu:

„Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.”;

co może naruszać art. 471 Kodeksu cywilnego, a w konsekwencji art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV. stosowaniu we wzorcu „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowienia w brzmieniu:

„W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Usługodawca ma prawo, z uwzględnieniem § 10 pkt 5, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 10.”

co może stanowić naruszenie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a w konsekwencji art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- V. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez brak określenia w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych sposobu kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 14 w zw. z art. 56 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a w konsekwencji art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- VI. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez brak określenia w cenniku usług telekomunikacyjnych opłat pobieranych za usługi serwisowe, co może stanowić naruszenie art. 61 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a w konsekwencji art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W dniu 08.07.2014 r. postanowieniem nr RKR-116/2014 zaliczono w poczet dowodów część informacji uzyskanych w postępowaniu wyjaśniającym prowadzonym pod sygnaturą RKR-405-20/13/JKK, w postaci następujących dokumentów:

1. zawiadomienia Prezesa UOKIK z dnia 03 czerwca 2013 r. o wszczęciu postępowania wyjaśniającego;
2. pisma Spółki z dnia 17 czerwca 2013 r. wraz z załącznikami;
3. wezwania Prezesa UOKIK z dnia 31 lipca 2013 r.;
4. pisma Spółki z dnia 12 sierpnia 2013 r.;
5. wezwania Prezesa UOKIK z dnia 04 października 2013 r.;
6. pisma Spółki z dnia 15 października 2013 r.

Odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Przedsiębiorca pismem z dnia 14.08.2014 r., uzupełnionym pismami z dnia 17.10.2014 r., 25.10.2014 r., 01.12.2014 r. oraz 08.12.2014 r. złożył następujące wyjaśnienia:

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt I sentencji decyzji przedsiębiorca wskazał, że w dniu 24.09.2013 r. została przeprowadzana przez Urząd Komunikacji Elektronicznej (dalej: „UKE”) kontrola mająca na celu m.in. zbadanie wykonania przez niego obowiązków względem użytkowników końcowych w zakresie artykułów od 56 do 61 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm. – dalej: „Prawo telekomunikacyjne”). Na skutek zaleceń pokontrolnych z dnia 04.10.2013 r. przedsiębiorca wprowadził nowy wzór umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX oraz nowy regulamin świadczenia usług wraz z cennikiem obejmującym również cennik usług dodatkowych. Przedsiębiorca wskazał, że kwestionowane postanowienie zostało zastąpione nowym w „Regulaminie świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX”, który wszedł w życie w dniu 28.12.2014 r. Obecnie zapis ten brzmi następująco:

„W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Usługodawca ma prawo, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia

jej rozwiązania. Wartość przyznanych ulg określa regulamin oferty promocyjnej, z której Abonent skorzystał w dniu zawarcia Umowy.”

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt II sentencji decyzji przedsiębiorca wskazał, że do wzorca „Regulaminu świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX Internet”, który wszedł w życie w dniu 28.12.2014 r. dodano następujący zapis „Oplaty z tytułu obsługi serwisowej Usługodawcy określa Cennik” oraz wprowadzono „Cennik usług pozostałych”, który zawiera grupę opłat serwisowych w części zatytułowanej „Oplaty serwisowe”.

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt III sentencji decyzji wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka zobowiązała się wyeliminować stosowaną praktykę poprzez usunięcie kwestionowanych zapisów oraz wprowadzenie do tekstu „Umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX Internet” następującego zapisu:

- „§3.

5. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta:

a. Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 6 miesięcy.*

b. Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony.*

c. Umowa zawarta na czas określony wygasa po upływie okresu na jaki została zawarta.*

6. W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w § 3 pkt. 5.a Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości właściwej dla ostatniego miesiąca korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.

7. W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.a, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj. 6 miesięcy, Umowa każdorazowo uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony 6 miesięcy, na warunkach określonych w § 3 pkt 6.

8. W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.b, świadczenie usługi będzie odbywać się na warunkach określonych w Cenniku i Regulaminie dla usługi iMAX Internet świadczonej na czas nieokreślony.

9. W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.c, zakończenie świadczenia Usługi następuje z chwilą wygaśnięcia Umowy.

(* proszę wstawić X w polu przy opcji, którą Abonent wybiera)”.

Powyższe Spółka zobowiązała się przekazać do wiadomości konsumentom w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, a wprowadzone zmiany zaczną obowiązywać po okresie nie krótszym niż miesiąc (okres rozliczeniowy) po podaniu do wiadomości konsumentom. Ponadto Spółka, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług prześle tym konsumentom informację o możliwości zmiany warunków umowy poprzez podpisanie aneksu do łączących stron umów.

- w zakresie zarzutów opisanych w pkt IV sentencji decyzji przedsiębiorca wskazał, że w wyniku kontroli w dniu 24.09.2013 r. przeprowadzanej przez Urząd Komunikacji Elektronicznej oraz zaleceń pokontrolnych z dnia 04.10.2013 r. przedsiębiorca wprowadził nowy wzór umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX oraz nowy regulamin świadczenia usług wraz z cennikiem obejmującym również cennik usług dodatkowych. Nowe wzorce umowne weszły w życie 28.12.2013 r. Kwestionowane postanowienie zawarte w „Regulaminie świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do

sieci Internet iMAX” zostało wówczas usunięte. Kontrola UKE w zakresie wykonania zaleceń pokontrolnych przeprowadzona w dniu 28.04.2014 r. została przeprowadzona bez dalszych uwag. Przedsiębiorca wyjaśnił ponadto, że zmiana treści wzorca umowy będąca następstwem wynikającym bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych ma na celu polepszenie warunków umownych konsumenta. Umieszczając kwestionowany zapis w regulaminie przedsiębiorca kierował się również intencją możliwości polepszenia warunków świadczenia usługi bez ponoszenia z tego powodu konsekwencji, np. na skutek działania nieuczciwej konkurencji. Przedsiębiorca podał przykład sytuacji, w której obniżenie cen w cenniku dostawcy usług (tj. polepszenie warunków umowy) w przypadku działania agresywnej i nieuczciwej kampanii cenowej konkurencji w połączeniu z możliwością wypowiedzenia umowy terminowej przez klienta bez ponoszenia przez niego konsekwencji, może doprowadzić zdezorientowanego klienta do rezygnacji z usługi przedsiębiorcy, co w konsekwencji doprowadzi do bankructwa przedsiębiorcy i zmniejszenia konkurencyjności na rynku. W sytuacji kiedy przedsiębiorca będzie posiadał możliwość polepszenia warunków cenowych dla swoich klientów bez ponoszenia ryzyka ich utraty, będzie mógł stosować się do nowych warunków rynkowych i nie dopuścić do monopolizacji rynku.

W kolejnym piśmie z dnia 17.10.2014 r. przedsiębiorca wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej również w zakresie punktu IV i zobowiązał się do zmiany kwestionowanego postanowienia w ten sposób, że dotychczasowe brzmienie zapisu wzorca „Umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” zostanie zmienione w sposób następujący:

„ W przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt 14 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK), Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba, że zmiana warunków Umowy wynika:

- bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa,
- z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych,
- z decyzji Prezesa UKE.”

Powyższe Spółka zobowiązała się przekazać do wiadomości konsumentom w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, a wprowadzone zmiany zaczną obowiązywać po okresie nie krótszym niż miesiąc (okres rozliczeniowy) po podaniu do wiadomości konsumentom. Ponadto Spółka, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług prześle tym konsumentom informację o możliwości zmiany warunków umowy poprzez podpisanie aneksu do łączących stron umów.

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt V sentencji decyzji przedsiębiorca zobowiązał się do uzupełnienia wykorzystywanych w obrocie z konsumentami wzorców umów o brakujące informacje. Przedsiębiorca zobowiązał się wprowadzić następujące zapisy do stosowanych wzorców umów:

1. do „Umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX Internet” w § 6 wprowadzi następującą zmianę:

„ *Regulamin określa w szczególności:*

- (...)
- **zakres obsługi serwisowej i sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą (...).**”

2. do „Regulaminu świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX Internet” w § 11 ust. 9 lit. c wprowadzi następującą zmianę:

„ *W ramach obsługi serwisowej Usługodawca zapewnia Abonentowi:*

(...)

c. możliwość elektronicznej obsługi za pośrednictwem eBOA dostępnej przez całą dobę osobiście lub telefonicznie za pośrednictwem BOA (...).”

Powyższe Spółka zobowiązała się przekazać do wiadomości konsumentom w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, a wprowadzone zmiany zaczną obowiązywać po okresie nie krótszym niż miesiąc (okres rozliczeniowy) po podaniu do wiadomości konsumentom. Ponadto Spółka, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług prześle tym konsumentom informację o możliwości zmiany warunków umowy poprzez podpisanie aneksu do łączących stron umów.

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt VII sentencji decyzji przedsiębiorca podniósł, że kwestionowane postanowienie nie narusza art. 471 k.c., a przedsiębiorca nie zmusza konsumenta do zapłaty za świadczenie, z którego nie mógł skorzystać. W § 11 pkt 3 „Regulaminu świadczenia szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” przedsiębiorca przyznaje klientowi (oprócz uprawnienia do żądania kary umownej) uprawnienie do zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę za każdy dzień przerwy w jej świadczeniu, a co za tym idzie nie pobiera opłaty za dni, w których klient nie mógł skorzystać z usługi. Z tego wynika, że następuje w stosunku do abonenta naprawa szkody, o której mowa w art. 471 k.c. Dodatkowo w przypadku, o którym mowa w § 11 ust. 3 konsument zostaje pouczone o prawie dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych. Kara umowna jest dodatkową formą rekompensaty, która wykracza poza naprawę szkody rozumianej jako zwrot opłaty abonamentowej za okres niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi powszechnej. Przedsiębiorca podkreślił, że pomimo, iż nie został wyznaczony przez Prezesa UKE do świadczenia usług powszechnych wyszedł naprzeciw oczekiwaniom swoich klientów i w § 11 pkt 1 Regulaminu umożliwił konsumentom otrzymanie dodatkowej rekompensaty poprzez wypłatę kary umownej za przerwę w świadczeniu usługi z zastrzeżeniem czasu przerwy jaki obowiązuje w art. 105 pkt 1 i 2 Prawa telekomunikacyjnego.

Pismem z dnia 12.12.2014 r. Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy, który z przysługującego prawa nie skorzystał.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Uczestnik postępowania iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna z siedzibą w Nowym Sączu jest przedsiębiorcą wykonującym działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000352893. Przedmiotem działalności gospodarczej Spółki jest m.in. działalność w zakresie komunikacji bezprzewodowej. Spółka jest wpisana do Rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, pod numerem 9000.

Zawierając z konsumentami umowy w zakresie dostępu do sieci Internet Spółka stosuje następujące wzorce:

- „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX”;
- „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX”.

Analiza stosowanych przez Spółkę wzorców umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wykazała, że Spółka stosuje następujące postanowienia:

- „W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Usługodawca ma prawo, z uwzględnieniem § 10 pkt 5, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 10.” we wzorcu „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX”- punkt I sentencji decyzji;
- „O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 6 miesięcy.” we wzorcu „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” – punkt III sentencji decyzji;
- „O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki umowa została przedłużona, tj. 6 miesięcy, umowa uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony 6 miesięcy, na warunkach określonych w pkt. 6.” we wzorcu „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” – punkt III sentencji decyzji;
- „W przypadku wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt 14 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK) Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg, chyba że zmiana warunków umowy wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub nie wpływa na pogorszenie warunków świadczenia Usługi dla Abonenta” we wzorcu umowy „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” – punkt IV sentencji decyzji;
- „W przypadku wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt. 3 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK) Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że zmiana warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub nie wpływa na pogorszenie warunków świadczenia usługi dla Abonenta.” we wzorcu umowy „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” – punkt IV sentencji decyzji;
- „Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.” we wzorcu „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” - punkt VII sentencji decyzji.

Ponadto przeprowadzona analiza wykazała brak zamieszczenia przez Spółkę w stosowanych wzorcach następujących informacji o:

- kosztach usług serwisowych – punkt II sentencji decyzji,
- sposobie kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe – punkt V sentencji decyzji.

W przedmiocie zarzutów określonych w punktach I i II niniejszej decyzji przedsiębiorca zaniechał objętych nimi praktyk z dniem 28.12.2013 r. Jak wyjaśniła Spółka w tym dniu wprowadzono do obrotu z konsumentami zmienione wzorce umów, co było następstwem przeprowadzonej w dniu 24.09.2013 r. kontroli przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zaleceń pokontrolnych tego organu z dnia 04.10.2013 r.

W wyniku wprowadzanych zmian usunięto również z „Regulaminu świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowienie o treści: „W przypadku wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt. 3 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK) Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że zmiana warunków Umowy,

Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub nie wpływa na pogorszenie warunków świadczenia usługi dla Abonenta.”, będące przedmiotem zarzutu w niniejszym postępowaniu administracyjnym (punkt II.2 sentencji postanowienia nr RKR-115/2014 z dnia 08.07.2014 r.). Postanowienie to zostało usunięte z Regulaminu, chociaż nie było kwestionowane przez Prezesa UKE w ramach przeprowadzonej kontroli i nadal funkcjonuje w obrocie, gdyż nadal jest wykorzystywane w „Umowie o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX”.

W toku postępowania administracyjnego przedsiębiorca wniósł o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zobowiązującej do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom w zakresie punktów I, II oraz V postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nr RKR-115/2014 z dnia 08.07.2014 r.

Treść zobowiązania przyjętego przez Spółkę przedstawiono w punktach III (str. 2-3), IV (str. 3-4), V (str. 4-5) sentencji niniejszej decyzji. W ocenie Prezesa UOKiK przedstawione przez Spółkę rozwiązania pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane jej praktyki, o których mowa w punktach III-V sentencji niniejszej decyzji.

W odniesieniu do punktu III sentencji decyzji zobowiązanie przedsiębiorcy polega na usunięciu kwestionowanych postanowień i wprowadzeniu do wzorca „Umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” następującego postanowienia;

- „§3.

5. *O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed pływem okresu na jaki Umowa została zawarta:*

a. *Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony 6 miesięcy.**

b. *Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony.**

c. *Umowa zawarta na czas określony wygasa po upływie okresu na jaki została zawarta.**

6. *W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w § 3 pkt. 5.a Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości właściwej dla ostatniego miesiąca korzystania z Usługi na warunkach Umowy zawartej na czas określony.*

7. *W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.a, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem okresu, na jaki Umowa została przedłużona, tj. 6 miesięcy, Umowa każdorazowo uważana będzie za przedłużoną na kolejny czas określony 6 miesięcy, na warunkach określonych w § 3 pkt 6.*

8. *W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.b, świadczenie usługi będzie odbywać się na warunkach określonych w Cenniku i Regulaminie dla usługi iMAX Internet świadczonej na czas nieokreślony.*

9. *W przypadku przedłużenia Umowy, o której mowa w § 3 pkt. 5.c, zakończenie świadczenia Usługi następuje z chwilą wygaśnięcia Umowy.*

(proszę wstawić X w polu przy opcji, którą Abonent wybiera)*”.

W odniesieniu do punktu IV sentencji decyzji zobowiązanie Przedsiębiorcy polega na tym, że dotychczasowe brzmienie zapisu wzorca „Umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” zostanie zmienione w sposób następujący:

„W przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt 14 (wypowiedzenie na skutek braku akceptacji zmian warunków umowy – przyp. UOKIK), Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba, że zmiana warunków Umowy wynika:

- bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa,
- z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych,
- z decyzji Prezesa UKE.”

W odniesieniu do punktu V sentencji decyzji zobowiązanie Przedsiębiorcy polega na uzupełnieniu wykorzystywanych w obrocie z konsumentami wzorców umów o brakujące informacje. Przedsiębiorca zobowiązał się wprowadzić następujące zapisy do stosowanych wzorców umów:

1. do „Umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX Internet” w § 6 wprowadza się następującą zmianę:

„Regulamin określa w szczególności:

- (...)
- zakres obsługi serwisowej i sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą (...).”

3. do „Regulaminu świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci iMAX Internet” w § 11 ust. 9 lit. c wprowadza się następującą zmianę:

„W ramach obsługi serwisowej Usługodawca zapewnia Abonentowi:

(...)

c. możliwość elektronicznej obsługi za pośrednictwem eBOA dostępnej przez całą dobę, osobiście lub telefonicznie za pośrednictwem BOA (...).”

Powyższe Spółka zobowiązała się przekazać do wiadomości konsumentom w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, a wprowadzone zmiany zaczną obowiązywać po okresie nie krótszym niż miesiąc (okres rozliczeniowy) po podaniu do wiadomości konsumentom. Ponadto Spółka, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług prześle tym konsumentom informację o możliwości zmiany warunków umowy poprzez podpisanie aneksu do łączących stron umów.

Mając na uwadze powyższe ustalenia Prezes UOKIK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy. Takie stanowisko konsekwentnie prezentuje Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „SOKIK”). W wyroku z dnia 27.06.2001 r. (sygn. akt XVII AmA 92/00) Sąd stwierdził, że: „Interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. W każdej sprawie winien on być ustalony i konkretyzowany co do swych wymagań. Organ administracji – Prezes Urzędu winien być w toku postępowania i przy wydawaniu decyzji rzecznikiem tego interesu, albowiem wynika to z jego zadań w strukturze administracji publicznej – art. 7 k.p.a. Publiczny znaczy dotyczący ogółu, dotyczący ogółu a nie

jednostki, czy też określonej grupy. A zatem podstawą do zastosowania przez Prezesa Urzędu przepisów ustawy antymonopolowej winno być uprzednie stwierdzenie, że został naruszony interes publicznoprawny, a nie interes prawny jednostki czy też grupy". Podobnie na temat interesu publicznego SOKIK wypowiedział się w wielu innych wyrokach, np. z dnia 30.05.2001 r. (sygn. akt XVII AmA 80/00), z dnia 04.07.2001 r. (sygn. akt XVII AmA 108/00), z dnia 06.06.2001 r. (sygn. akt XVII AmA 78/00). Należy dodać także, iż Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 26.02.2004 r. (sygn. akt III SK 2/04) stwierdził, że naruszenie indywidualnego interesu (w powołanym wyroku – konsumenta), nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu.

Przedmiotowe postępowanie dotyczy przestrzegania przez Spółkę przepisów następujących ustaw:

- 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”),
- ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 – zwanej dalej „Prawem telekomunikacyjnym”),
- ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 121 – zwanej dalej: „k.c.”)

w wykorzystywanych w obrocie z konsumentami wzorcach umów.

Wzorce stosowane przez przedsiębiorcę są wykorzystywane w obrocie z konsumentami zawierającymi z nim umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu. Wzorce te są stosowane wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych, aktualnych i potencjalnych klientów Spółki, którym – na gruncie art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKIK 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, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem, uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKIK działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego przedmiotowej sprawy zastosowanie mają przepisy tej ustawy, a postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Art. 24 ust. 1 ww. ustawy zakazuje stosowania takich praktyk. Naruszenie tego przepisu następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie następujące kryteria:

- oceniane zachowanie jest podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- działania przedsiębiorcy noszą znamiona bezprawności,
- działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności

gospodarczej (t.j. Dz.U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą. W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest spółką jawną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Zachowanie przedsiębiorcy podlega zatem bez wątpienia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Odnosząc się do drugiej z przesłanek art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Jako „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Podkreślenia wymaga, iż przepisy ww. ustawy nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy, na co zwrócił uwagę SOKIK w wyroku z dnia 23.06.2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05), stwierdzając, iż art. 23a ust. 1¹ poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Sprzeczne z prawem są zatem czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. *„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.”*². W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

W art. 24 ust. 2 ww. ustawy ustawodawca bezpośrednio wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy.

¹ art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 86 poz. 804 ze zm.) jako definiujący pojęcie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów znalazł swoje odzwierciedlenie w art. 24 ust. 2 aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.)

² vide: „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz”, pod redakcją J. Szewczyka, Wydawnictwo CH BECK, 2000, s.117 – 118)

Jak wyżej wskazano, bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.³ Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*⁴ Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Analizując przesłankę bezprawności należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania Spółki w przedmiotowej sprawie, poprzez nieprzestrzeganie bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz Prawa telekomunikacyjnego, stanowi naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10.04.2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „*zbiorowego interesu konsumentów*” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „*nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów*”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy orzekł też, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.

W rozważanym przypadku oceniane zachowania przedsiębiorcy mogły oddziaływać lub mogą oddziaływać obecnie na zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zarzutów opisanych w pkt I – V sentencji niniejszej decyzji, co powoduje, że spełnienie rozważanej przesłanki zostało w przedmiotowej sprawie wykazane. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły z przedsiębiorcą umowy, jak i zagrażają interesom wszystkich jego potencjalnych kontrahentów, osób zapoznających się z ofertą sprzedaży usług oferowanych przez przedsiębiorcę. Tym

³ Tak SOKIK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07, niepubl.

⁴ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. akt I PKN 267/2001, publ.

samym nie ulega wątpliwości, że rozważane działania mogą godzić lub mogły godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKIK może wydać decyzję zobowiązującą, jeżeli w toku prowadzonego postępowania zostanie uprawdopodobnienie naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy. U podstaw wydania decyzji zobowiązującej leży uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ustawodawca uznał, że zamiast udowodnienia wystarczające jest uprawdopodobnienie w trakcie postępowania dowodowego stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstępuje się od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje ona określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę.

Z kolei stosownie do art. 27 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKIK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki określonej w art. 24 tej ustawy.

Ad I sentencji decyzji

Punktem wyjścia dla oceny bezprawności zachowania przedsiębiorcy było podejrzenie stosowania przez niego praktyki polegającej na stosowaniu w „Regulaminie świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” następującego postanowienia: „W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Usługodawca ma prawo, z uwzględnieniem § 10 pkt 5, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 10.”, co stanowi naruszenie art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kwestionowane postanowienie jest niezgodne z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w zakresie, w jakim przyznaje przedsiębiorcy prawo do uzyskania zwrotu ulgi przyznanej konsumentowi w wysokości odpowiadającej całej uldze, a nie w wysokości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Natomiast Spółka jednostronnie ustaliła w zakwestionowanym postanowieniu umownym, iż roszczenie odszkodowawcze w omawianym przypadku równe będzie przyznanej uldze, pomijając przy tym konieczność pomniejszenia tego roszczenia o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Powyższe dowodzi zatem, że zapisy stosowane przez Spółkę ustanawiają inny sposób rozliczania się z abonentami niż wynika to z obowiązujących przepisów prawa.

W toku postępowania przedsiębiorca poinformował, że kwestionowane postanowienie zostało zaprzestane w dniu 28.12.2013 r. Zapis został zmieniony na następujący:

„W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Usługodawca ma prawo, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Wartość przyznanych ulg określa regulamin oferty promocyjnej, z której Abonent skorzystał w dniu zawarcia Umowy.”

Zmiana regulaminu została przeprowadzona na skutek zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 04.10.2013 r.

Przedsiębiorca wykazał zatem, że powyższe postanowienie nie funkcjonuje już w obrocie z konsumentami z uwagi na fakt, że zostało zmienione. Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku, Prezes UOKIK wydaje decyzje o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad II sentencji decyzji

Punktem wyjścia dla oceny bezprawności zachowania przedsiębiorcy było podejrzenie stosowania przez niego praktyki polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez brak określenia w cenniku usług telekomunikacyjnych opłat pobieranych za usługi serwisowe, co stanowi naruszenie art. 61 ust. 3 ustawy Prawa telekomunikacyjnego, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na podstawie art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ma obowiązek określenia w cenniku usług telekomunikacyjnych cen m.in. za obsługę serwisową.

W toku postępowania przedsiębiorca poinformował, że kwestionowana praktyka została zaprzestana w dniu 28.12.2013 r. na skutek wykonania zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 04.10.2013 r. Przedsiębiorca wskazał, że do wzorca „Regulaminu świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” który wszedł w życie w dniu 28.12.2014 r. dodano następujący zapis „Opłaty z tytułu obsługi serwisowej Usługodawcy określa Cennik” oraz wprowadzono „Cennik usług pozostałych”, który zawiera grupę opłat serwisowych w części zatytułowanej „Opłaty serwisowe”. Powyższe twierdzenie przedsiębiorcy znalazło potwierdzenie w zgromadzonym materiale dowodowym.

Przedsiębiorca wykazał zatem, że powyższa praktyka została zaprzestana z uwagi na fakt, że Regulamin został uzupełniony o wymagane przepisami elementy oraz wprowadzono „Cennik usług pozostałych”. Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że doszło do

zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzje o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Ad III sentencji decyzji

Przedsiębiorca stosuje praktykę polegającą na tym, że umowy zawierane z konsumentami na czas określony po upływie okresu na jaki zostały zawarte automatycznie przedłużają się na kolejne 6 miesięcy. W ocenie Prezesa UOKIK stosowanie zapisów w brzmieniu wskazanym w punkcie III sentencji niniejszej decyzji stanowić może nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Stosownie do tego przepisu 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.

Aby dokonać oceny, czy działania przedsiębiorcy mogą w istotny sposób zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, konieczne jest ustalenie w przedmiotowej sprawie modelu przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu bowiem do przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena zniekształcenia jego zachowania rynkowego przez praktykę rynkową przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa.

Odnosząc się do powyższej definicji przeciętnego konsumenta, należy wskazać, iż „przeciętność” jako jego cecha charakterystyczna powiązana jest z takimi walorami jak poinformowanie, uważność i ostrożność. Modelowi przeciętnego konsumenta można więc przypisać pewne cechy charakterystyczne: dostateczne poinformowanie, uważność i ostrożność. Przeciętny konsument posiada określony zasób informacji o otaczającej go rzeczywistości, potrafi go wykorzystać poprzez analizę przekazów rynkowych i krytycznie odnosi się do praktyk reklamowych⁵. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu lub usługi. Z drugiej strony nie można uznać, że wiedza przeciętnego konsumenta jest kompletna i

⁵ M. Sieradzka [w:] „Reklama. Aspekty prawne”, red. M. Namysłowska, Lex 2012.

profesjonalna oraz, że konsument posiada specjalistyczną wiedzę w danej dziedzinie, w tym np. w zakresie prawa.⁶

Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierane są przez różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Niemniej jednak należy stwierdzić, że przeciętny konsument ma także prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji dotyczących np. stosunku zobowiązaniowego (umowy) łączącego go z przedsiębiorcą, przekazywanych w sposób nie wprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech 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.

Odnosząc się z kolei do przesłanki dobrych obyczajów należy wskazać, że pozostają one klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z przyjętym w orzecznictwie stanowiskiem, istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające od niedoinformowania, dezorientacji, wywołaniu błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23.02.2006 r. sygn. akt XVII AmA 118/04). Również 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.*⁷

Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta polega na podjęciu lub możliwości podjęcia określonej decyzji dotyczącej umowy, w sytuacji, gdy wobec innego (uczciwego) zachowania (praktyki rynkowej) przedsiębiorcy, konsument podjąłby lub mógłby podjąć decyzję odmienną.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do posiadania realnej możliwości zakończenia istnienia łączącego strony stosunku prawnego bez konieczności wykonywania dodatkowych obowiązków nałożonych jednostronnie przez przedsiębiorcę (silniejszą stronę stosunku prawnego), których treść na etapie zawierania umowy nie mogła być kwestionowana przez konsumenta (słabszą stronę stosunku prawnego).

W ocenie Prezesa UOKIK możliwość przedłużenia umowy o kolejny czas oznaczony powinna być alternatywą świadomie wybieraną przez konsumenta poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia woli. Konsument, powinien mieć możliwość otrzymania od

⁶ Zob. decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RŁO 47/2012 z dnia 31 sierpnia 2012 r.

⁷ K. Pietrzkowski red., *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., s. 804

Spółki propozycji przedłużenia umowy na kolejny czas określony oraz cennika opłat, w formie oferty, która może zostać przez konsumenta przyjęta albo odrzucona, zaś w przypadku przyjęcia – powinno dojść do podpisania przedłużenia umowy. Konsument powinien mieć również prawo do uzyskania od przedsiębiorcy rzetelnej informacji o warunkach przedłużenia umowy, przekazanej w sposób niewprowadzający w błąd. W wyniku automatycznego przedłużenia umowy konsument nie ma możliwości zapoznania się z ofertą przedsiębiorcy i podjęcia świadomej decyzji o kontynuowaniu umowy.

Skutkiem stosowania zapisu o treści wyżej przytoczonej jest przerzucenie na konsumenta konieczności pamiętania o upływie terminu, na jaki zawarł on umowę oraz pilnowania, by złożył on w odpowiednim czasie oświadczenie o ewentualnym braku woli kontynuowania umowy. Umowa będąca umową terminową, powinna rozwiązać się po upływie okresu, na jaki została zawarta bądź powinna przekształcić się w umowę na czas nieokreślony. Praktyka, która obarcza konsumenta konsekwencjami pilnowania terminów i wymusza na nim czynne zachowanie w celu przeciwdziałania automatyzmowi przedłużenia umowy na dalszy czas oznaczony, może być sprzeczna z dobrymi obyczajami. Skoro przedsiębiorcy zależy na utrzymaniu kontrahenta to czynności przedłużające ich wzajemną relację powinny spoczywać na przedsiębiorcy. To przedsiębiorca powinien sygnalizować konsumentowi upływ terminu umowy i zachęcać do jej przedłużenia. Stan, w którym konsument ponosi ryzyko i ciężar uwolnienia się od umowy, która ze swej istoty powinna była rozwiązać się w określonym terminie, może zostać oceniony jako zniekształcający zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy.

Zauważyć również należy, że zgodnie z Kodeksem cywilnym przedłużenie umowy może nastąpić przez złożenie oświadczenia woli. Nie ulega wątpliwości, że chodzi tu o zachowania ludzkie, bo tylko takie można uznać za oświadczenia woli, jeżeli wyrażają one wolę wywołania określonych skutków prawnych⁸. Milczenie nie uzewnętrznia woli w żaden sposób, a zatem nie można przyjąć, że milczenie konsumenta w kwestii przedłużenia umowy można uznać za wolę jej kontynuowania. Tym bardziej, że zapis regulujący kwestionowaną kwestię znajduje się w umowie, której treści konsument po upływie kilku lat od zawarcia umowy może nie pamiętać, a na rynku usług telekomunikacyjnych istnieje powszechna praktyka, która w sytuacji braku złożenia oświadczenia woli o kontynuowaniu umowy, powoduje przedłużenie umowy na czas nieokreślony. Praktyka taka nie jest uznawana za niedozwoloną z racji tego, że rozwiązanie umowy zawartej na czas nieokreślony nie pociąga za sobą konieczności uiszczenia dodatkowych opłat przez konsumenta. Konsument mając świadomość istnienia takiej praktyki, nie sięga do treści umowy, bo będąc przekonanym, że jego taka praktyka również dotyczy, nie składa żadnego oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy. Konsument pozostaje w przekonaniu, że może to zrobić w każdym momencie po upływie terminu na jaki umowa pierwotna została zawarta bez ponoszenia finansowych konsekwencji.

Zamieszczenie w stosowanym przez przedsiębiorcę wzorcu umowy uprawnienia konsumenta do złożenia na piśmie przeciwnego oświadczenia, tj. oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy o kolejny czas oznaczony, nie wpływa na możliwość postawienia zarzutu stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej. W przedmiotowej sytuacji to konsument zobowiązany jest bowiem pamiętać o upływie (nawet kilkuletnim) terminów oraz pilnować, by złożone w odpowiednim czasie oświadczenie doprowadziło do rozwiązania umowy, która będąc ze swej istoty umową terminową, powinna rozwiązać się

⁸ Z. Radwański, *Teorie oświadczenia woli w świetle najnowszych zjawisk społecznych - komunikacji elektronicznej i ochrony konsumentów* (w:) *Prawo prywatne czasu przemian. Księga pamiątkowa dedykowana Profesorowi Stanisławowi Sołtysińskiemu*, pod red. A. Nowickiej, Poznań 2005, s. 254.

w czasie oznaczonym lub przekształcić się w umowę na czas nieokreślony, co zapewniłoby ciągłość usługi a nie obciążałoby konsumenta kosztami w razie wypowiedzenia takiej umowy.

Mając na względzie, iż wyżej opisane ustalenia zostały uprawdopodobnione uznać należy, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania zarzucanej mu praktyki. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

Ad IV sentencji decyzji

W pkt IV niniejszej decyzji opisane zostały praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na rozszerzeniu przez przedsiębiorcę zamkniętego katalogu przypadków wskazanych w art. 60a ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego, w których dostawcy usług telekomunikacyjnych przysługuje prawo do żądania zwrotu udzielonej konsumentowi ulgi w razie skorzystania przez konsumenta z prawa do wypowiedzenia umowy w przypadku zmiany umowy lub regulaminu świadczenia usług. W ocenie Prezesa UOKIK postanowienia stosowane przez przedsiębiorcę w „Umowie o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” oraz „Regulaminie świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX”, które poszerzają ustawowy katalog przypadków poprzez dodanie przesłanki nie wpływania na pogorszenie warunków świadczenia usługi dla konsumenta mogą naruszać art. 60a ust. 3 w zw. z art. 60a ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego. Przepis art. 60a ust. 3 stanowi, że przepisu art. 60a ust. 2 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian warunków umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub gdy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o której mowa w art. 63 ust 2a. Przesłanka stosowana przez przedsiębiorcę nie jest wymieniona w ustawowym katalogu. Jakikolwiek rozszerzenie przez przedsiębiorcę ww. okoliczności (nawet w przypadku, gdy zmiany wynikające z ww. okoliczności nie powodują pogorszenia sytuacji konsumenta) może stanowić praktykę sprzeczną z obowiązującymi przepisami prawa i tym samym wyczerpywać przesłanki do uznania takiego postępowania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania przedsiębiorca poinformował, że kwestionowane postanowienie zostało usunięte z regulaminu w dniu 28.12.2013 r., pozostało natomiast w użyciu we wzorcu umowy. Usunięcie zapisu z regulaminu towarzyszyło zmianom wprowadzonym w stosowanych wzorcach umów, lecz nie było kwestionowane przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Mając na względzie, iż wyżej opisane ustalenia zostały uprawdopodobnione uznać należy, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania zarzucanej mu praktyki. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad V sentencji decyzji

W punkcie V sentencji niniejszej decyzji zarzucono Spółce bezprawne działanie noszące znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Analiza stosowanych przez Spółkę wzorców umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranych w oparciu o treść wzorców „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” oraz „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” wykazała bowiem brak informowania konsumentów o sposobie kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe.

Prawo telekomunikacyjne w art. 56 ust. 3 określa minimalny zakres informacji, jakie każdy przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi konsumentom powinien umieścić w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Stosownie do powołanego unormowania umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinna m.in. określać: sposób kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe (pkt 14). Należy jeszcze wskazać, iż zgodnie z art. 56 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego dane, o których mowa w ust. 3 pkt 14, na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Każdy przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi telekomunikacyjne zobowiązany jest udostępnić konsumentom minimalny zakres informacji określony w powołanym przepisie. Ponadto każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 k.c. zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca telekomunikacyjny szczególnie do działań zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym, określającym m.in. prawa i obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wynika, że Spółka nie wykonuje tego obowiązku. Umowy zawierane z konsumentami nie zawierają informacji określonych w art. 56 ust. 3 pkt 14 Prawa telekomunikacyjnego, przez co za uprawdopodobnione należało przyjąć, iż działanie Spółki jest bezprawne. Spółka zobowiązana do należytej staranności na podstawie ww. przepisów ma obowiązek przedłożyć takie informacje konsumentom. Informacje z tego zakresu są istotne i ważne dla konsumenta. W opinii Prezesa UOKIK jednym z podstawowych praw konsumentów jest bezpieczeństwo ekonomiczne i konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji oraz dokonywania wyboru dóbr i usług, na podstawie rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji.

Mając na względzie, iż wyżej opisane ustalenia zostały uprawdopodobnione uznać należy, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania zarzucanej mu praktyki. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest – oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy – zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W ocenie Prezesa UOKIK w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy

został spełniony. Przedsiębiorca, będący stroną niniejszego postępowania, złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa poniżej. Uczynił to w pierwszym piśmie skierowanym do Prezesa UOKIK w tej sprawie, a doprecyzował je w kolejnym piśmie. Złożone przez niego zobowiązanie, jako precyzyjne, kompletne i adekwatne, mogło zostać przyjęte, albowiem daje podstawy do uznania, że zarzucane przedsiębiorcy naruszenia zostaną wyeliminowane.

Treść zobowiązania przyjętego przez Przedsiębiorcę przedstawiono w punktach III (str. 2-3), IV (str. 3-4), V (str. 4-5) sentencji niniejszej decyzji. W ocenie Prezesa UOKIK przedstawione przez Przedsiębiorcę rozwiązania pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane mu praktyki, o których mowa w ww. punktach decyzji.

Zgodnie z art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes UOKIK może określić termin wykonania zobowiązań. W tym zakresie uznaje się za zasadne **nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku wykonania złożonych zobowiązań w terminie ustalonym w następujący sposób**: Spółka przekaze informację o wprowadzanych zmianach konsumentom w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, a wprowadzone zmiany zaczną obowiązywać po okresie nie krótszym niż miesiąc (okres rozliczeniowy) po podaniu do wiadomości konsumentom. Ponadto Spółka, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług prześle tym konsumentom informację o możliwości zmiany warunków umowy poprzez podpisanie aneksu do łączących strony umów.

Za przyjęciem takiego terminu przemawia w szczególności rodzaj zarzucanych przedsiębiorcy naruszeń i związany z tym nakład pracy, jaki jest konieczny do zrealizowania celów postępowania.

Ad VI sentencji decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1, Prezes UOKIK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie **informacji o stopniu realizacji zobowiązań**. Samo zobowiązanie przedsiębiorcy do wykonania bądź zaniechania określonych działań nie będzie mieć praktycznego znaczenia bez jednoczesnego nałożenia ww. obowiązku. Wykonanie zobowiązań musi podlegać sprawdzeniu przez Prezesa UOKIK⁹.

Prezes UOKIK uwzględnił, iż sprawozdanie przedkładane Prezesowi UOKIK w powyższym zakresie wymaga odpowiedniego okresu czasu.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKIK uznał, iż sprawozdanie Przedsiębiorcy z wykonania zobowiązania określonego w punktach III - V sentencji niniejszej decyzji, winno być złożone **w terminie do 6 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- kopię zmienionego wzorca „*Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX*” wraz ze wskazaniem daty jego wejścia w życie,

⁹ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, LEX, 2008.*

- kopię zmienionego wzorca „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” wraz ze wskazaniem daty jego wejścia w życie,
 - kopie 3 umów zawartych z konsumentami w oparciu o zmieniony wzorzec „Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” do dnia sporządzenia sprawozdania;
 - liczbę konsumentów, którzy skorzystali ze zmiany umów zawartych w oparciu o kwestionowane w niniejszym postępowaniu administracyjnym wzorce umów;
 - 3 kopie podpisanych aneksów do umów zawartych w oparciu o kwestionowane w niniejszym postępowaniu administracyjnym wzorce umów, jakie zawarto z konsumentami.
- W ocenie Prezesa UOKIK, tak ustalony termin, uwzględniający zakres informacji objętych ww. sprawozdaniem i czasochłonność jego przygotowania, jest w pełni wystarczające dla wykonania przez przedsiębiorcę czynności objętych zobowiązaniem.

W tym miejscu dodatkowo należy zaznaczyć, że w przypadku, jeśli przedsiębiorca nie wykona zobowiązań lub obowiązku składania informacji o stopniu realizacji tych zobowiązań, decyzja wydana w oparciu o art. 28 ust. 1–3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może zostać przez Prezesa UOKIK uchylona.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt. VI sentencji decyzji.

Ad pkt VII sentencji decyzji

Punktem wyjścia dla oceny bezprawności zachowania przedsiębiorcy w zakresie punktu VII sentencji niniejszej decyzji było podejrzenie stosowania we wzorcu „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet iMAX” postanowienia w brzmieniu:

„Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.”, co może naruszać art. 471 Kodeksu cywilnego, a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania przedsiębiorca wskazał, że oprócz uprawnienia żądania kary umownej przyznaje również klientom uprawnienie polegające na tym, że dokonuje się zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę za każdy dzień przerwy w jej świadczeniu, a co za tym idzie nie można uznać, że pobiera opłaty za dni, w których klient nie mógł skorzystać z usługi. Niezależnie od zwrotu, za każdy dzień, w którym przedsiębiorca nie zapewnił określonego w umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej usługi konsumentowi (dłużej niż przez 36 godzin) przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej. Ponadto w regulaminie znajduje się zapis wskazujący, że w przypadku powstania szkody, przewyższającej wysokość zwrotu lub kary umownej, abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach nieuregulowanych w tej ustawie do postępowania przed Prezesem UOKIK stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm. – dalej „k.p.a”). Na podstawie przepisu art. 105 § 1 k.p.a. organ administracji państwowej wydaje decyzje o umorzeniu postępowania, gdy z jakiegokolwiek przyczyny stało się ono bezprzedmiotowe. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty. Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24.04.2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) stwierdził, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez

rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia. Bezprzedmiotowość wynika z przyczyn podmiotowych lub przedmiotowych. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego to brak przedmiotu postępowania. Tym przedmiotem jest zaś konkretna sprawa, w której organ administracji państwowej jest władny i jednocześnie zobowiązany rozstrzygnąć na podstawie przepisów prawa materialnego o uprawnieniach lub obowiązkach indywidualnego podmiotu.

W przedmiotowej sprawie Prezes UOKIK postawił zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów ograniczającej odpowiedzialności Spółki do zapłaty kary umownej tylko do przypadków, gdy łączny czas przerw w świadczeniu usług przekracza 36 godzin, który mógłby skutkować tym, że konsument zostanie zmuszony do zapłaty na rzecz Spółki określonej opłaty za świadczenie, z którego w rzeczywistości nie mógł skorzystać i tym samym ograniczać obowiązek przedsiębiorcy do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania.

Powyższa procedura mogłaby skutkować stwierdzeniem stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, ale tylko wówczas, gdyby przedsiębiorca odmawiał zwrotu proporcjonalnej części abonamentu za usługę, która nie była zgodna z umową lub wypłaty odszkodowania za poniesioną szkodę. W niniejszej sprawie przedsiębiorca nie tylko gwarantuje konsumentowi zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień usługi nie spełniającej kryteriów zawartych w umowie. W przypadku, gdy usługa nie spełnia odpowiedniego poziomu jakości gwarantowanego umową dłużej niż 36 godzin konsumentowi dodatkowo przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. A w sytuacji powstania szkody przewyższającej wysokość gwarantowanego umową zwrotu oraz kary umownej konsumentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych. W takim stanie faktycznym nie zachodzi sytuacja, że konsument jest zmuszony do zapłaty na rzecz przedsiębiorcy określonej opłaty za świadczenie, z którego nie mógł skorzystać.

Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki Prezes UOKIK uznał, że brak jest podstaw do stwierdzenia, że stosowana praktyka w zakresie objętym niniejszym postępowaniem jest bezprawna. W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań przedsiębiorcy, zasadne jest umorzenie postępowania w tym zakresie.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt. VII sentencji decyzji.

Ad pkt VIII sentencji decyzji

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKIK rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Natomiast w myśl art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKIK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Analogicznie - stosownie do treści przepisu art. 264 § 1 k.p.a. - jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Do kosztów postępowania – zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a. - zalicza się również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Postępowanie w sprawie stosowania przez iNET Południe Tomasz Mąka Spółka jawna praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego

wyniku Prezes UOKIK - w punktach I i II sentencji decyzji – stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKIK ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 32,30 zł (słownie: trzydzieści dwa złote trzydzieści groszy).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**, w terminie wskazanym w punkcie VIII sentencji decyzji.

POUCZENIE

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od **niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie dwutygodniowym** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury UOKIK w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Pl. Szczepański 5.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach, zawartego w punkcie VIII sentencji niniejszej decyzji – stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² K.p.c. oraz art. 264 § 2 K.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia tej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Otrzymują:

1. iNET Południe Tomasz Mąka Sp. j. , ul. Węgierska 200, 33-300 Nowy Sącz
2. RKR a/a.