



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071) 344 65 87, (071) 34 05 920, fax (071) 34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-16/10/ZK

Wrocław, 31 grudnia 2010 r.

DECYZJA RWR 35/2010

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku 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, wszczętego z urzędu przeciwko Markowi Perczukowi prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą GSI przy ul. Armii Krajowej 11/28 w Głogowie

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

1. po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na:

a. zamieszczeniu we wzorcu umownym pn. „Umowa nr...”, następującego zapisu:

- § 3 ust. 3 zd. 1 „Operator zastrzega sobie prawo zmiany Taryfy Opłat Internetowych, a Abonent zastrzeżenie to przyjmuje.”

b. zamieszczeniu we wzorcu umownym pn. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”, następujących zapisów:

- § 7 ust. 1 „Na podstawie niniejszego Regulaminu GSI ma prawo dokonywać przerwy w dostarczaniu Usługi wymagającej ponownej autoryzacji Klienta w sieci Internet, nie częściej niż raz na 24 godziny.”;
- § 15 ust. 2 „(...) rozwiązanie dokonane przez GSI w trybie § 15 ust. 3 regulaminu powoduje obowiązek uiszczenia (...) dodatkowo kwoty 1 000 zł (słownie: jedno tysiąc złotych) Netto + 22%VAT.”;

w zw. z

- § 15 ust. 3 „Umowa może zostać rozwiązana przez GSI bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności: opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz GSI przez okres dłuższy niż 40 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT.”;
- § 20 ust. 3 „W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Komórki organizacyjnej GSI określonej w Umowie. Brak Faktury VAT nie zwalnia z opłat.”;
- § 27 ust. 1 „Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez GSI praw i obowiązków wynikających z Umowy na spółkę powiązaną kapitałowo lub organizacyjnie z GSI.”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;

i przyjęciu zobowiązania, do zaniechania tych działań poprzez:

- a. wykreślenie z ww. wzorców umownych § 3 ust. 3 zd. 1, § 7 ust. 1, § 20 ust. 3 zd. 2, oraz § 27 ust. 1;
- b. wykreślenie z treści § 15 ust. 2 słów „(...)” oraz dodatkowo kwoty 1 000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) Netto + 22% VAT”;

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 28 lutego 2011 r. poprzez aneksowanie umów istniejących już w obrocie prawnym oraz poprzez zawieranie nowych umów zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem.

- II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Marka Perczuka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą GSI przy ul. Armii Krajowej 11/28 w Głogowie, obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań opisanych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji do dnia 30 kwietnia 2011 roku.

- III.** Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku 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, wszczętego z urzędu przeciwko Markowi Perczukowi prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą GSI przy ul. Armii Krajowej 11/28 w Głogowie

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

1. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie ww. przedsiębiorcy polegające na zamieszczeniu we wzorcu umownym p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” następującego zapisu:

- § 18 ust. 4 „GSI nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez klienta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi”, które jest postanowieniem umownym wpisanym na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 601

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

2. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie ww. przedsiębiorcy polegające na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w umowach z konsumentami informacji na temat:

- a) terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług, co narusza obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 ze zm.);
- b) trybu i warunków dokonywania zmian umowy, co narusza obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 ze zm.);
- c) polubownych sposobów rozwiązania sporów co narusza obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 15 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 ze zm.);
- d) zasad oraz trybu rozpatrywania reklamacji co narusza obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 14 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 ze zm.);
- e) zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, co narusza obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 13 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 ze zm.);

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

3. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie ww. przedsiębiorcy polegające na zamieszczeniu we wzorcu umownym pn. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”, następujących zapisów:

- § 15 ust. 2 o treści „Wypowiedzenie przez Klienta Umowy zawartej na czas określony lub rozwiązanie dokonane przez GSI w trybie § 15 ust. 3 regulaminu powoduje obowiązek uiszczenia dopłaty kwoty wszelkich rabatów udzielonych w stosunku do opłat przewidzianych Umową na czas nieokreślony (...)”, który jest sprzeczny z art. 57 ust. 6

ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 ze zm.);

- § 22 ust. 2 „Reklamacja dotycząca przerw w świadczeniu Usługi powinna być wniesiona najpóźniej w terminie do 30 dni od chwili w którym Klient stwierdził wystąpienie takiej przerwy.”, który może być sprzeczny z § 6 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291);
- § 22 ust. 3 „Reklamacje dotyczące wysokości naliczanych opłat muszą być wniesione w ciągu 30 dni, licząc od terminu płatności określonego na fakturze VAT zawierającej kwestionowane kwoty.”, który może być sprzeczny z § 6 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291);

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

IV. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku 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 Marka Perczuka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą GSI przy ul. Armii Krajowej 11/28 w Głogowie, karę pieniężną w wysokości:

1. 579 zł (pięćset siedemdziesiąt dziewięć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie III.1 sentencji niniejszej decyzji płatną do budżetu państwa;
2. 2 604 zł (dwa tysiące sześćset cztery złote) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie III.2 sentencji niniejszej decyzji płatną do budżetu państwa;
3. 868 zł (osiemset sześćdziesiąt osiem złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie III.3 sentencji niniejszej decyzji płatną do budżetu państwa.

UZASADNIENIE

Do wrocławskiej Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęła skarga konsumenta dotycząca korzystania z usług firmy GSI w Głogowie a w szczególności sposobu przedłużania terminu obowiązywania zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Jej wstępna analiza, jak i analiza załączonych do niej dokumentów wykazała możliwość stosowania przez Marka Perczuka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą GSI w Głogowie w obrocie konsumenckim zapisów, które mogły być uznane za niedozwolone

postanowienia umowne opisane w Kodeksie cywilnym, jak i klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, co stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegatura we Wrocławiu, działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zwanego dalej również Prezesem Urzędu], przeprowadziła postępowanie wyjaśniające w toku którego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

dowód: akta sprawy RWR 403-37/10/ZK

W związku z tym - Postanowieniem nr RWR 219/2010 z dnia 29 października 2010 r. - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę Marka Perczuka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą GSI przy ul. Armii Krajowej 11/28 w Głogowie, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zw. dalej także ustawą o ochronie (...)] polegającej na umieszczeniu w § 3 ust. 1 zd. 1 wzorca umowy pn. „Umowa nr...” oraz w § 7 ust. 1, § 15 ust. 2, § 15 ust. 3, § 18 ust. 4, § 20 ust. 3, oraz § 27 ust. 1 wzorca umowy o nazwie „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” postanowień, które są zbieżne z wpisanymi do rejestru postanowieniami wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Przedmiotowym Postanowieniem nr 219/2010 wszczęto również postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez ww. przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...) to jest naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w umowach z konsumentami informacji na temat: terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług, trybu i warunków dokonywania zmian umowy, polubownych sposobów rozwiązywania sporów oraz zasad, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty jak i trybu rozpatrywania reklamacji. Postanowieniem tym zakwestionowano również postanowienia § 15 ust. 2, § 22 ust. 2 i 3 „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”, jako sprzeczne z zapisami Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

dowód: karta 1-2

Ponadto — zgodnie z punktem II Postanowienia nr RWR 219/2010 — Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały (13 kart) uzyskane podczas wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 403-37/10/ZK).

dowód: karta 1-2

W trakcie postępowania Marek Perczuk, ustosunkowując się do zarzutów zawartych w

postanowieniu RWR 219/2010, w piśmie z dnia 10 listopada 2010 roku wskazał, iż większość wskazanych w nim postanowień nigdy nie był wykorzystywana. Podniósł, iż umowy zawiera po sprawdzeniu warunków technicznych, więc termin rozpoczęcia świadczenia usług jest terminem, od którego rozpoczyna się okres obowiązywania umowy. Zgodnie z jej treścią, ewentualne spory załatwiane są najpierw ugodowo. W załączeniu do pisma przedsiębiorca przedłożył zmienione wzorce umowne: „Umowa nr...” oraz „Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych”. W piśmie z dnia 18 listopada 2010 roku wskazał, iż zmienione wzorce umowne zamierza wprowadzić do obrotu konsumenckiego po zakończeniu prowadzonego postępowania administracyjnego. Dodał, iż zawieranie umów z konsumentami zostało wstrzymane do czasu zakończenia postępowania oraz otrzymania informacji o braku dodatkowych zarzutów co do treści wzorców umownych. Po zapoznaniu się z materiałami zgromadzonymi w sprawie, Marek Perczuk, w piśmie z dnia 17 grudnia 2010 roku zwrócił się z prośbą o szczególnie ulgowe potraktowanie, jako że jest przedsiębiorcą konkurującym z wielkimi operatorami i usiłującym nie dopuścić do likwidacji prowadzonej działalności gospodarczej. Wskazał, iż poprawione wzorce umowne wprowadzi do obrotu w 2011 roku.

dowód: karta 7, 13, 20-21.

I. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Marek Perczuk jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą m.in. w zakresie telekomunikacji przewodowej oraz bezprzewodowej, wpisaną pod nr ewidencyjnym 15888/2006 do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Głogowa, pod nazwą GSI przy ul. Armii Krajowej 11/28 w Głogowie. W ramach prowadzonej działalności świadczy on dla konsumentów zamieszkujących powiat głogowski oraz polkowicki usługi dostępu do sieci Internet.

dowód: pismo Marka Perczuka z dnia 29.09.2010r.: k.7, zaświadczenie o zmianie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej: k. 11 – akta sprawy o sygn. RWR 403-37/10/ZK

2. Przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług posługuje się wzorcami umownymi o nazwach: „Umowa nr...” [zw. dalej również Umową] oraz „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” [zw. dalej również Regulaminem]. Obecnie z usług oferowanych przez Marka Perczuka korzysta 318 konsumentów.

dowód: pismo Marka Perczuka z dnia 29.09.2010r.: k. 7, wzorzec umowny p.n. „Umowa nr...”: k. 9 , wzorzec umowny p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”: k. 10 – akta sprawy o sygn. RWR 403-37/10/ZK

Wzorzec umowny p.n. „Umowa nr...” zawiera m.in. postanowienie o treści:

- § 3 ust. 3 zd. 1 „Operator zastrzega sobie prawo zmiany Taryfy Opłat Internetowych, a Abonent zastrzeżenia to przyjmuje.”;
- § 4 ust. 1 „Umowa została zawarta na okres od.....do...”.

Jednocześnie we wzorcu tym brak jest informacji o: terminie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług, trybie i warunkach dokonywania zmian umowy, polubownych sposobach rozwiązania sporów, zasadach oraz trybach rozpatrywania

reklamacji, zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty.

Wzorzec umowny p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” zawiera m.in. następujące postanowienia:

- § 7 ust. 1 „Na podstawie niniejszego Regulaminu GSI ma prawo dokonywać przerwy w dostarczaniu Usługi wymagającej ponownej autoryzacji Klienta w sieci Internet, nie częściej niż raz na 24 godziny.”;
- § 15 ust. 2 „(...) rozwiązanie dokonane przez GSI w trybie § 15 ust. 3 regulaminu powoduje obowiązek uiszczenia dopłaty kwoty wszelkich rabatów udzielonych w stosunku do opłat przewidzianych Umową na czas nieokreślony oraz dodatkowo kwoty 1 000 zł (słownie: jedno tysiąc złotych) Netto + 22%VAT.”;
- § 15 ust. 3 „Umowa może zostać rozwiązana przez GSI bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności: opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz GSI przez okres dłuższy niż 40 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT.”;
- § 18 ust. 4 „GSI nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez klienta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi.”;
- § 20 ust. 3 „W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Komórki organizacyjnej GSI określonej w Umowie. Brak Faktury VAT nie zwalnia z opłat.”;
- § 22 ust. 2 „Reklamacja dotycząca przerw w świadczeniu Usługi powinna być wniesiona najpóźniej w terminie do 30 dni od chwili w którym Klient stwierdził wystąpienie takiej przerwy.”;
- § 22 ust. 3 „Reklamacje dotyczące wysokości naliczanych opłat muszą być wniesione w ciągu 30 dni, licząc od terminu płatności określonego na fakturze VAT zawierającej kwestionowane kwoty.”;
- § 27 ust. 1 „Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez GSI praw i obowiązków wynikających z Umowy na spółkę powiązaną kapitałowo lub organizacyjnie z GSI.”

dowód: wzorzec umowny p.n. „Umowa nr...”: k. 9 , wzorzec umowny p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”: k. 10 – akta sprawy o sygn. RWR 403-37/10/ZK

3. W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono m.in. następujące klauzule:

- **398** „Zmiana opłaty za doprowadzenie sygnału nie oznacza zmiany warunków umowy”;
- **400** „Zmiana opłaty nie powoduje konieczności zmiany umowy”;
- **1030** „Operator zastrzega sobie również prawo do zablokowania użytkownikowi dostępu do sieci Internet na łączny okres miesięcznie nie większy niż 48 godzin, w celu dokonania niezbędnej konserwacji i kontroli swojego sprzętu”;
- **533** „Brak wpłat określonych w par. 2 pkt 2 do końca danego miesiąca spowoduje odłączenie dostępu do Internetu. Ponowna aktywacja dostępu nastąpi po uzupełnieniu przez użytkownika zaległych opłat wraz z ustawowo obowiązującymi odsetkami oraz kosztów związanych z aktywacją instalacji.”;

- **599** „W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Operatora powyżej 5 dni, nastąpi automatycznie wyłączenie usług. Ponowne włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich należności oraz uiszczeniu opłaty manipulacyjnej zgodnie z cennikiem.”;
 - **407** „W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy przez każdą ze stron biorca sygnału zapłaci dostawcy sygnału karę umowną w kwocie równej sumie opłat abonamentowych za miesiące pozostałe do końca powyższego 12 – miesięcznego okresu.”
 - **601** „Abonent nie może wnosić żadnych roszczeń w stosunku do Operatora w związku z brakiem możliwości dostępu do sieci Internet z powodu trudności technicznych lub braku możliwości technicznych wykonania usługi w umownym terminie”;
 - **597** „Opłata za korzystanie z usług jest pobierana z góry za dany okres rozliczeniowy i należy ją uiścić w terminie wskazanym na fakturze/książeczce opłat. Operator zastrzega, że nie doręczenie faktury lub książeczki opłat do Abonenta nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej”;
 - **649** „Cosmosnet uprawniona jest do scedowania swoich uprawnień i obowiązków wynikających z umowy, Regulaminu i Cennika na dowolnie wskazaną przez siebie osobę trzecią, na co abonent wyraża zgodę podpisując umowę”.
4. W trakcie postępowania Marek Perczuk przedstawił propozycje zmian we wzorcach umownych p.n. „Umowa nr...” oraz „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”. Propozycje zmian we wzorcach umownych były następujące:
- we wzorcu umownym pn. „Umowa nr...” zostało wykreślone postanowienie zawarte w § ust. 3 zd. 1.
 - we wzorcu umownym p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”:
 - wykreślono § 7 ust. 1;
 - dokonano zmiany § 15 ust. 2 w ten sposób, że nadano mu brzmienie: „Wypowiedzenie przez Klienta Umowy zawartej na czas określony lub rozwiązanie dokonane przez GSI w trybie § 15 ust. 3 regulaminu powoduje obowiązek uiszczenia dopłaty kwoty wszelkich rabatów udzielonych w stosunku do opłat przewidzianych Umową na czas nieokreślony.”;
 - dokonano zmiany § 15 ust. 3 w ten sposób, że nadano mu brzmienie: „Umowa może zostać rozwiązana przez GSI bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności:
 - opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz GSI przez okres dłuższy niż 90 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT.”;
 - dokonano zmiany § 18 ust. 4 w ten sposób, że nadano mu brzmienie: „GSI nie ponosi odpowiedzialności prawnej za szkody poniesione przez Klienta w związku z korzystaniem z Usługi.”;
 - dokonano wykreślenia zdania drugiego z postanowienia § 20 ust. 3;
 - dokonano zmiany § 22 ust. 2 w ten sposób, że nadano mu brzmienie: „Reklamacja dotycząca przerw w świadczeniu Usługi powinna być wniesiona najpóźniej w terminie 12 miesięcy od chwili w której Klient stwierdził wystąpienie takiej przerwy.”;
 - dokonano zmiany § 22 ust. 3 w ten sposób, że nadano mu brzmienie: „Reklamacje dotyczące wysokości naliczanych opłat muszą być wniesione w ciągu 12 miesięcy, licząc od terminu płatności określonego na fakturze VAT zawierającej kwestionowane kwoty”;
 - dokonano wykreślenia § 27 ust. 1.

dowód: wzorzec umowny p.n. „Umowa nr...”: k. 8, wzorzec umowny p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”: k. 9.

5. Zgodnie z treścią dokumentu p.n. „ZLECAM SPRAWDZENIE WARUNKÓW TECHNICZNYCH I PRZEDSTAWIENIE OFERTY” wysokość abonamentu miesięcznego za usługi świadczone przez Marka Perczuka wynosi:
przy umowie zawartej na czas nieokreślony – 49 zł;
przy umowie zawartej na okres 6 miesięcy – 15 zł;
przy umowie zawartej na okres 12 miesięcy – 13 zł;
przy umowie zawartej na okres 24 miesięcy – 11 zł;
przy umowie zawartej na okres 36 miesięcy – 9 zł.

dowód: dokument o nazwie „ZLECAM SPRAWDZENIE WARUNKÓW TECHNICZNYCH I PRZEDSTAWIENIE OFERTY”: k. 8 – akta sprawy o sygn. RWR 403-37/10/ZK

6. Przychód Marka Perczuka z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych wyniósł w 2009 roku (...) zł.

dowód: zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) w roku podatkowym 2009: k. 14-16, informacja o wysokości dochodu (straty) z pozarolniczej działalności gospodarczej w roku podatkowym 2009: k. 17;

II. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

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

Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*”, natomiast art. 24 ust. 2 tej ustawy określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. — Kodeks*

postępowania cywilnego. (...).

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. **Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ — 479⁴⁵ *k.p.c.*) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie.** Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie — Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ *k.p.c.* rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.* Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.*, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a *u.ok.ik.* [obecnie art. 24] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a *u.ok.ik.* znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”.

Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które

mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest między innymi wykazanie, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorców umownych pn. „Umowa nr...” oraz „Regulamin świadczenie Usług telekomunikacyjnych” stosowanych przez Marka Perczuka przy zawieraniu umów o świadczenie usług dostępu do sieci Internet, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* pod pozycjami między innymi: 398, 400, 1030, 533, 599, 407, 601, 597, 649.

§ 3 ust. 3 zd. 1 „Operator zastrzega sobie prawo zmiany Taryfy Opłat Internetowych, a Abonent zastrzeżenia to przyjmuje.”

W wyroku z dnia 19 stycznia 2005 roku (sygn. akt XVII Amc 2/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienia, które następnie zostały wpisane pod poz. 398 i 400 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Zmiana opłaty za doprowadzenie sygnału nie oznacza zmiany warunków umowy” oraz „Zmiana opłaty nie powoduje konieczności zmiany umowy”.

W uzasadnieniu do powołanego powyżej wyroku Sąd uznał za swoją argumentację Prezesa Urzędu, według której, w powyższych przypadkach wbrew treści art. 384¹ k.c., pomimo zmiany głównego świadczenia obciążającego konsumenta, nie zostało mu jednocześnie przyznane prawo do wypowiedzenia łączącej strony umowy. Zapisy powyższe przewidując uprawnienie przedsiębiorcy do jednostronnej zmiany istotnych warunków umowy bez zagwarantowania konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy naruszają dobre obyczaje takie jak: zaufanie stron, poszanowanie prawa i rzetelność przedsiębiorcy, prowadząc do rażącego naruszenia jego interesów. Sąd wskazał, iż zapisy takie stanowią niedozwolone postanowienia umowne opisane w treści art. 385³ pkt 10, 19 oraz 20 k.c. Treść § 3 ust. 3 zd. 1 Umowy stosowanej przez Marka Perczuka w sposób tożsamy, jak powyżej przytoczone klauzule abuzywnie kształtuje prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku zmiany opłat świadczonych przez konsumenta. Przyznaje ono przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnej zmiany umowy poprzez zmianę Taryfy Opłat Internetowych, a tym samym do podwyższenia wynagrodzenia za świadczone usługi, gdy jednocześnie konsument jest związany dokonaną zmianą, co prowadzi do niedozwolonego uprzywilejowania przedsiębiorcy. Podkreślić bowiem należy, iż ani pozostałe postanowienia Umowy, ani Regulaminu nie przewidują uprawnienia konsumenta do wypowiedzenia umowy w przypadku podwyższenia ceny za świadczone usługi. Tym samym skutek stosowania omawianego postanowienia § 3 ust. 3 zd. 1 Umowy jest tożsamy ze skutkiem stosowania niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do Rejestru pod nr 398 i 400. Biorąc powyższe pod uwagę, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

§ 7 ust. 1 „Na podstawie niniejszego Regulaminu GSI ma prawo dokonywać przerwy w dostarczaniu Usługi wymagającej ponownej autoryzacji Klienta w sieci Internet, nie częściej niż raz na 24 godziny.”

W wyroku z dnia 21 listopada 2006 roku (sygn. akt XVII AmC 138/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało

wpisane pod poz. 1030 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Operator zastrzega sobie również prawo do zablokowania użytkownikowi dostępu do sieci Internet na łączny okres miesięcznie nie większy niż 48 godzin, w celu dokonania niezbędnej konserwacji i kontroli swojego sprzętu”.

W orzeczeniu tym Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu przedstawioną w pozwie, zgodnie z którą usługa dostępu do internetu polega na nieprzerwanym zapewnieniu konsumentowi dostępu do sieci www w zamian za określoną opłatę abonamentową. W sytuacji, gdy przerwa w świadczeniu usługi jest powodowana przyczynami technicznymi zachodzi po stronie przedsiębiorcy niemożliwość świadczenia spowodowana okolicznościami, za które może nie ponosić on odpowiedzialności. W takiej sytuacji winien znaleźć zastosowanie przepis art. 495§ 2 k.c. stanowiący, iż jeżeli świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo, strona ta traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego. Powyżej zacytowane postanowienie ustanawia po stronie przedsiębiorcy uprawnienie do zarządzania przerw w świadczeniu usługi dostępu do internetu jednocześnie nie przewidując w takim wypadku odpowiedniego zmniejszenia świadczenia po stronie konsumentów. Prowadzi to z jednej strony do uiszczenia przez konsumenta opłaty za świadczenie, którego nie uzyskał, z drugiej zaś do bezpodstawnego wzbogacenia przedsiębiorcy. Takie postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym, o którym mowa w art. 385³ pkt 22 k.c. Treść § 7 ust. 1 Regulaminu stosowanego przez Marka Perczuka również, jak powyżej zacytowana klauzula abuzywna zastrzega dla przedsiębiorcy uprawnienie do przerywania dostarczania sygnału internetowego do konsumentów, przy czym brak jest wskazanych podstaw dokonania takiej czynności oraz możliwego czasu jej trwania. Jednocześnie, ani w omawianym postanowieniu, ani też w innych zapisach stosowanych przez przedsiębiorcę wzorców umownych nie ma regulacji, która w takiej sytuacji przewidywałaby zmniejszenie świadczenia po stronie konsumentów. Tym samym skutek stosowania omawianego postanowienia § 7 ust. 1 Regulaminu jest tożsamy ze skutkiem stosowania niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do Rejestru pod nr 1030. Biorąc powyższe pod uwagę, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

§ 15 ust. 2 „Wypowiedzenie przez Klienta Umowy zawartej na czas określony lub rozwiązanie dokonane przez GSI w trybie § 15 ust. 3 regulaminu powoduje obowiązek uiszczenia (...) oraz dodatkowo kwoty 1 000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) Netto + 22% VAT.”

w zw. z

§ 15 ust. 3 „Umowa może zostać rozwiązana przez GSI bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności: opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz GSI przez okres dłuższy niż 40 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT.”

Wyrokiem z dnia 28 lipca 2005 roku (sygn. akt XVII Amc 109/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 599 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Brak wpłat określonych w par. 2 pkt 2 do końca danego miesiąca spowoduje odłączenie dostępu do Internetu. Ponowna aktywacja dostępu nastąpi po uzupełnieniu przez użytkownika zaległych opłat wraz z ustawowo obowiązującymi odsetkami oraz kosztów związanych z

aktywacją instalacji.” Jednocześnie Sąd ten wyrokiem z dnia 17 października 2005 roku (sygn. akt XVII AmC 75/04) uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 533 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Operatora powyżej 5 dni, nastąpi automatycznie wyłączenie usług. Ponowna włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich należności oraz uiszczeniu opłaty manipulacyjnej zgodnie z cennikiem.”. W obu powołanych powyżej orzeczeniach Sąd podzielił argumentację Prezesa Urzędu, zgodnie z którą umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu jest umową wzajemną, do której stosuje się przepisy kodeksu cywilnego dotyczące zobowiązań, w tym regulujące skutki niewykonania zobowiązań. Art. 481 § 1 k.c. stanowi, że jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody. Ustalone odsetki pełnią w tym wypadku funkcję zryczałtowanej kary umownej. Ponadto przepis art. 481 § 3 k.c. dopuszcza także możliwość żądania przez wierzyciela – w razie zwłoki dłużnika – naprawienia szkody na zasadach ogólnych, tj. na podstawie art. 471 i nast. k.c. Jednakże w takim przypadku na wierzycielu ciąży obowiązek wykazania, iż taka szkoda faktycznie zaistniała. Zastrzeżenie przez przedsiębiorcę, w przypadku zwłoki konsumenta w uiszczaniu opłaty abonamentowej, obowiązku zapłaty opłaty manipulacyjnej za ponowną aktywację usługi dostępu do internetu jest w rzeczywistości zastrzeżeniem niedozwolonej kary umownej. Prowadzić bowiem może do uzyskania przez przedsiębiorcę nieuzasadnionych korzyści, których by nie otrzymał, gdyby abonent nie zalegał z płatnością. Takie uregulowanie wzajemnych praw i obowiązków stron umowy jest wykorzystaniem przewagi kontraktowej przedsiębiorcy i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Treść § 15 ust. 2 w zw. z § 15 ust. 3 Regulaminu stosowanego przez Marka Perczuka również przewiduje, w przypadku zalegania przez abonenta z płatnościami za świadczone usługi, uprawnienie przedsiębiorcy do rozwiązania umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia i obciążenia konsumenta obowiązkiem zapłaty kary umownej. Niezależnie od powyższego, zgodnie z treścią § 20 ust. 5 Regulaminu przedsiębiorca może żądać od konsumenta również odsetek z tytułu opóźnienia w uiszczaniu opłat. Podkreślić również należy, iż wysokość kary umownej określona została (jak wynika z załączonego cennika usług) na poziomie 20-krotności wysokości opłaty abonamentowej w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony (opłata ta wynosi 49 zł. miesięcznie). W tym miejscu wskazać należy, iż wyrokiem z dnia 31 stycznia 2005 roku (sygn. akt XVII Amc 59/04), Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 407 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy przez każdą ze stron biorca sygnału zapłaci dostawcy sygnału karę umowną w kwocie równej sumie opłat abonamentowych za miesiące pozostałe do końca powyższego 12 – miesięcznego okresu.” W uzasadnieniu do powyższego orzeczenia Sąd uznał, idąc za poglądem wyrażonym w pozwie przez Prezesa Urzędu, iż taka konstrukcja kary umownej, w której konsument zobowiązany jest do wniesienia opłaty równej sumie opłat abonamentowych należnych do końca 12-miesięcznego okresu na jaki umowa została zawarta, narusza prawo konsumenta do rozwiązania umowy. Prawo takie zyskuje bowiem charakter iluzoryczny. Zastrzeżoną w ten sposób karę umowną należy uznać za rażąco wygórowaną. Mając powyższe na uwadze uznać zatem należy, iż kara umowna zastrzeżona na wypadek rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Marka Perczuka jest również rażąco wygórowana. Stanowi ona bowiem odpowiednio: około 60 opłat abonamentowych w przypadku zawarcia umowy na okres 6 miesięcy, około 76 opłat abonamentowych w przypadku zawarcia umowy na okres 12 miesięcy, około 90 opłat abonamentowych w przypadku zawarcia umowy na okres 24 miesięcy oraz około 111 opłat abonamentowych w przypadku zawarcia umowy na okres 36

miesiący. Oczywistym jest zatem, iż w przypadku rozwiązania umowy z powodu zwłoki w uiszczeniu opłat przez konsumenta, Marek Perczuk nie tylko upoważniony jest do pobrania odsetek za zwłokę ale także kary umownej, która znacznie przewyższa szkodę liczoną jako utracone korzyści z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy. Nie zmierza ona zatem jedynie do wyrównania hipotetycznej szkody ale prowadzi do zapewnienia przedsiębiorcy dodatkowego, nadmiernego zysku.

Tym samym skutek stosowania omawianych postanowień § 15 ust. 2 w zw. z § 15 ust. 3 Regulaminu jest tożsamy ze skutkiem stosowania niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do Rejestru pod nr 407, 533 i 599. Biorąc powyższe pod uwagę, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

§ 18 ust. 4 „GSI nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez klienta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi.”

Wyrokiem z dnia 12 marca 2007 roku (sygn. akt XVII AmC 1/07) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 601 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Abonent nie może wnosić żadnych roszczeń w stosunku do Operatora w związku z brakiem możliwości dostępu do sieci Internet z powodu trudności technicznych lub braku możliwości technicznych wykonania usługi w umownym terminie”. W powyższym orzeczeniu Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu przedstawioną w pozwie, zgodnie z którą do umów o świadczenie dostępu do internetu stosuje się ogólne przepisy dotyczące odpowiedzialności za szkodę, w tym art. 415 i n. k.c. oraz art. 471 i n. k.c.. Przedmiotowe postanowienie wzorców umownych w sposób niedozwolony, to jest zbyt szeroko i nieprecyzyjnie określają przesłanki wyłączenia odpowiedzialności za ewentualne szkody poniesione przez abonenta na skutek korzystania z usług operatora, i jako takie są niedozwolonymi postanowieniami umownymi opisanymi w art. 385³ pkt 2 k.c. Treść § 18 ust. 4 Regulaminu stosowanego przez Marka Perczuka w podobny sposób kształtuje odpowiedzialność przedsiębiorcy wobec konsumenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wskazać przede wszystkim należy, iż przedsiębiorca w omawianym postanowieniu wzorca umownego wyłącza już z góry swoją odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wypełniania swoich zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Podnieść trzeba, że każde ewentualne roszczenie abonenta o naprawienie wyrządzonej szkody powinno podlegać indywidualnej ocenie, z uwzględnieniem wszystkich występujących w sprawie okoliczności, w tym także przesłanek wyłączających odpowiedzialność operatora. Tymczasem przedsiębiorca w analizowanym postanowieniu wyłączył z góry – tj. przed zaistnieniem ewentualnych szkód – swoją odpowiedzialność za szkody wyrządzone w trakcie korzystania ze świadczonej usługi dostępu do internetu. Tym samym skutek stosowania omawianego postanowienia § 18 ust. 4 Regulaminu jest tożsamy ze skutkiem stosowania niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do Rejestru pod nr 601. Biorąc powyższe pod uwagę, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

§ 20 ust. 3 „W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Komórki organizacyjnej GSI określonej w Umowie. Brak Faktury VAT nie zwalnia z opłat.”

Wyrokiem z dnia 17 października 2005 roku (sygn. akt XVII AmC 75/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 597 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Opłata za korzystanie z usług jest pobierana z góry za dany okres rozliczeniowy i należy ją uiścić w terminie wskazanym na fakturze/książeczce opłat. Operator zastrzega, że nie doręczenie faktury lub książeczki opłat do Abonenta nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej”. W powyższym orzeczeniu Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu przedstawioną w pozwie, zgodnie z którą jednym z obowiązków, jakie ciążyą na operatorze z tytułu realizacji umowy świadczenia usług dostępu do sieci Internet jest dostarczenie konsumentowi faktury za dany okres abonamentowy. Faktura ta stanowi bowiem dla konsumenta podstawę do dokonania zapłaty, ponieważ określa kwotę należności, do uiszczenia której zobowiązany jest konsument oraz termin, w którym powinna zostać ona dokonana. Pełni jednocześnie funkcję wezwania do zapłaty, co potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 maja 1992r. (sygn. akt III CZP 56/92) uznając, iż „doręczenie dłużnikowi dokumentu rozliczeniowego (faktury) jest wezwaniem go do spełnienia świadczenia pieniężnego wówczas, gdy zawarto w nim stosowną wzmiankę co do sposobu i czasu zapłaty”. System, w którym konsumenci są obowiązani do zapłaty należności niezależnie od faktu otrzymania faktury należy uznać za naruszenie interesów konsumentów. Są oni bowiem pozbawieni pewności co do wysokości swojego zobowiązania. Narzucenie takiego rozwiązania przez operatora jest niewątpliwie rażąco sprzeczne z dobrymi obyczajami i zasadą pewności obrotu gospodarczego. Treść § 20 ust. 3 Regulaminu stosowanego przez Marka Perczuka w sposób tożsamy, jak przywołana powyżej klauzula abuzywna ustanawia po stronie konsumentów obowiązek zapłaty należnych z tytułu zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych opłat niezależnie od tego, czy otrzymają oni fakturę wskazującą na wysokość należności. Tym samym skutek stosowania omawianego postanowienia § 20 ust. 3 Regulaminu jest tożsamy ze skutkiem stosowania niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do Rejestru pod nr 597. Biorąc powyższe pod uwagę, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

§ 27 ust. 1 „Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez GSI praw i obowiązków wynikających z Umowy na spółkę powiązaną kapitałowo lub organizacyjnie z GSI.”

Wyrokiem z dnia 24 stycznia 2006 roku (sygn. akt XV AmC 16/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 649 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Cosmosnet uprawniona jest do scedowania swoich uprawnień i obowiązków wynikających z umowy, Regulaminu i Cennika na dowolnie wskazaną przez siebie osobę trzecią, na co abonent wyraża zgodę podpisując umowę”. Wydając powyższe orzeczenie Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu przedstawioną w pozwie, zgodnie z którą przedmiotowe postanowienie wzorca umownego stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385³ pkt 5 k.c. Przyznaje ono bowiem przedsiębiorcy prawo dokonania

tw. cesji umowy, tj. przeniesienia łącznie praw i obowiązków wynikających z umowy bez zgody abonenta. Zgoda na przejęcie długu przez osobę trzecią winna być wyrażona przez konsumenta w momencie zawierania takiej umowy, nie zaś zastrzeżona z góry, gdyż istotnym jest, kim będzie nowy dłużnik - operator. Przedmiotowe postanowienie wzorca umownego w istocie pozbawia konsumentów prawa do wyrażenia bądź odmowy wyrażenia zgody na przejęcie długów przedsiębiorcy wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i w takim zakresie będąc sprzecznym z art. 519 § 2 pkt 2 k.c. w sposób rażąco narusza ich interesy. Treść § 27 ust 1 Regulaminu stosowanego przez Marka Perczuka w sposób identyczny, jak powyżej przytoczona klauzula abuzywna, kształtuje sytuację stron umowy o zapewnienie dostępu do sieci internet w zakresie przejęcia długu z niej wynikających. Tak bowiem zastrzega ona z góry zgodę konsumenta na przejęcie długów przedsiębiorcy przez podmiot trzeci i w ten sposób próbuje ominąć regulację art. 519§2 pkt 2 k.c. Takie zastrzeżenie uniemożliwia abonentowi zapoznanie się z warunkami, jakie zaoferuje podmiot przejmujący dług, tak aby mógł dokonać racjonalnego wyboru i podjąć świadomą decyzję o wyrażeniu zgody na kontynuowanie umowy z nowym podmiotem. Jest ono także niedozwolonym postanowieniem umownym o którym mowa w treści art. 385³ pkt 5 k.c. Tym samym skutek stosowania omawianego postanowienia § 27 ust. 1 Regulaminu jest tożsamy ze skutkiem stosowania niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do Rejestru pod nr 649. Biorąc powyższe pod uwagę, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, iż kwestionowane a wskazane powyżej zapisy umowne mieszczą się w hipotezach wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:

- treść § 3 ust. 3 zd. 1 wzorca umowy p.n. „Umowa nr...” w treści klauzul z poz. 398 i 400;
- treść § 7 ust. 1 wzorca umowy p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” w treści klauzuli z poz.1030;
- treść § 15 ust. 2 w zw. z § 15 ust. 3 wzorca umowy p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” w treści klauzul z poz. 407, 533 i 599;
- treść § 18 ust. 4 wzorca umowy p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” w treści klauzuli z poz.601;
- treść § 20 ust. 3 wzorca umowy p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” w treści klauzuli z poz.597;
- treść § 27 ust. 1 wzorca umowy p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” w treści klauzuli z poz.649;

Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ramach niniejszego postępowania postawiono nadto przedsiębiorcy zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zarzut ten dotyczył zarówno braku zamieszczania w umowach z konsumentami informacji na temat trybu i warunków dokonywania zmian umowy, polubownych sposobów rozwiązania sporów, zasad oraz trybu rozpatrywania reklamacji oraz zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, co naruszało obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 8, 15, 14 oraz 13 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

Jak już powyżej wskazano, zgodnie z treścią przepisu art. 24 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie według art. 24 ust. 2 pkt 2 przedmiotowej ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy a w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Aby doszło do naruszenia ww. przepisów prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione dwie przesłanki:

- określone działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności oraz
- działanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zaniechanie zamieszczenia w stosowanych wzorach umów prawem nakazanych informacji może zatem stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Wskazać należy, iż przepis art. 56 ust. 3 i 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne ustanawia minimalne wymagania dotyczące treści stosunku prawnego, który łączy dostawcę usług telekomunikacyjnych z odbiorcą końcowym. Brak rozstrzygnięć w kwestiach w nim wymienionych stanowi naruszenie ustawy i odbywa się z naruszeniem praw konsumentów. Przepis art. 56 ust. 3 pkt 3, 8, 13, 14 i 15 nakłada na przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych obowiązek zawierania w umowie z konsumentami informacji na temat terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług, trybu i warunków dokonywania zmian umowy, polubownych sposobów rozwiązywania sporów, zasad oraz trybu rozpatrywania reklamacji oraz zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty. Wskazać należy, iż zgodnie z treścią art. 56 ust. 5 ustawy Prawo telekomunikacyjne dane, o których mowa w ust. 3 pkt 9-16 mogą być zamieszczone w regulaminie świadczonych usług, jednak jedynie na podstawie wyraźnego postanowienia umowy. Analiza wzorca umownego p.n. „Umowa nr...” stosowanego przez Marka Perczuka wskazuje, iż brak jest w nim takiej regulacji. Tym samym dla wypełnienia obowiązku ustawowego informacje, o których mowa m.in. w treści art. 56 ust. 3 pkt 3, 8, 13, 14 i 15 ustawy Prawo telekomunikacyjne powinny znaleźć się w treści tego wzorca.

Nalożenie na przedsiębiorców obowiązku podawania w treści umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji dotyczących trybu i warunków dokonywania zmian umowy służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy o przysługujących im w takich wypadkach uprawnieniach. Wskazać bowiem należy, iż po myśli art. 60a ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadku zmiany warunków umowy konsument powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian oraz o tym, iż w razie skorzystania z tego uprawnienia przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi udzielonej przy zawarciu umowy. Zaniechanie zamieszczenia takich informacji przez Marka Perczuka w treści umów zawieranych z konsumentami co najmniej utrudniło im podjęcie decyzji dotyczącej kontynuowania korzystania z jego usług. Godzi to w interes konsumentów szczególnie w sytuacji gdy wprowadzane do stosunku prawnego zmiany zmierzają do pogorszenia sytuacji prawnej odbiorców usług. Również brak umieszczenia przez Marka Perczuka w stosowanym wzorcu umownym pełnej i rzetelnej informacji dotyczącej zasad oraz trybu rozpatrywania reklamacji, w szczególności terminu oraz formy, w jakich reklamacja może zostać złożona oraz obowiązków ciążących na przedsiębiorcy w przypadku jej złożenia, narusza prawo konsumentów do pełnej i nie wprowadzającej w błąd informacji o przysługujących im uprawnieniach związanych z

nienależytym wykonaniem zobowiązania przez przedsiębiorcę. Takie działanie co najmniej utrudnia dochodzenie zasadnych roszczeń przeciwko przedsiębiorcy. Ustawa obliguje również przedsiębiorców do informowania konsumentów o zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy będzie dotyczyła w szczególności niewykonania umowy z powodu braku płatności po stronie użytkownika lub wcześniejszego rozwiązania przez niego umowy zawartej na czas oznaczony. W umowie powinny się znaleźć postanowienia dotyczące wysokości odszkodowania ("kar umownych") w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej przez użytkownika ale również w przypadku, gdy umowa jest naruszana przez przedsiębiorcę. Brak powyższych informacji uniemożliwia określenie konsumentom skutków finansowych swoich decyzji ale i równocześnie wysokości przysługujących im względem przedsiębiorcy roszczeń. Precyzyjnemu określeniu tych roszczeń służy również zobowiązanie przedsiębiorców do zamieszczenia w umowach informacji na temat terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług. Tylko bowiem w przypadku dokładnego wskazania tego momentu, konsument będzie posiadał pełną i precyzyjną informację na temat treści zobowiązania kontrahenta i ewentualnych roszczeń odszkodowawczych z tytułu nienależytego wykonania umowy. Zaniechanie przez Marka Perczuka umieszczenia w stosowanych wzorcach umownych przedmiotowych informacji pozbawiło konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestnictwa w rynku. Konsumentom którym nie udzielono podstawowych wiadomości dotyczących trybu dochodzenia przysługujących im roszczeń, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów, w szczególności jeśli według treści zawartych z nimi umów, wobec braku zawarcia w nich informacji na temat polubownych sposobów rozwiązania sporów, musieliby oni ich dochodzić w sformalizowanym i kosztownym postępowaniu sądowym.

Mając powyższe na uwadze należy, iż brak zamieszczenia przez Marka Perczuka w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym p.n. „Umowa nr...” informacji wskazanych w art. 56 ust. 3 pkt 3, 8, 13, 14, oraz 15 ustawy Prawo telekomunikacyjne stanowi naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i godzi w interes konsumentów.

Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ramach niniejszego postępowania, postawiono również przedsiębiorcy zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” postanowień sprzecznych z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz sprzecznych z § 6 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Jak już powyżej wskazano, zgodnie z treścią przepisu art. 24 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie według art. 24 ust. 2 przedmiotowej ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Aby doszło do naruszenia ww. przepisów prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione

dwie przesłanki:

- określone działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności oraz
- działanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zamieszczenie we wzorcu umownym postanowień sprzecznych z przepisami ustaw lub rozporządzeń może zatem stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jeśli jednocześnie godzi to w zbiorowy interes konsumentów.

§ 15 ust. 2 „Wypowiedzenie przez Klienta Umowy zawartej na czas określony lub rozwiązanie dokonane przez GSI w trybie § 15 ust. 3 regulaminu powoduje obowiązek uiszczenia dopłaty kwoty wszelkich rabatów udzielonych w stosunku do opłat przewidzianych Umową na czas nieokreślony (...).”

Powyżej zacytowane postanowienie zostało zamieszczone przez Marka Perczuka we wzorcu umownym stosowanym w obrocie konsumenckim p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”. Zgodnie z treścią art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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. Przepis art. 57 ust. 6 określa tylko maksymalną wysokość opłaty pobieranej w związku z wypowiedzeniem umowy zawartej na czas oznaczony, nie zabrania natomiast pobierania ich w niższej wysokości. Postanowienia umowy mogą więc przewidywać, że w przypadku przedterminowego wypowiedzenia umowy użytkownik zobowiązany będzie do zwrotu ulgi obliczonej zgodnie z art. 57 ust. 6, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, jednak w wysokości nie wyższej niż ustalona z góry kwota. Powyżej przytoczone postanowienie zamieszczone przez Marka Perczuka w Regulaminie, przewiduje, iż w przypadku wcześniejszego rozwiązania zawartej umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet czy to na skutek oświadczenia konsumenta, czy też przedsiębiorcy, odbiorca usługi będzie zobowiązany do zwrotu wszelkich rabatów udzielonych w stosunku do opłat obowiązujących przy umowie zawartej na czas nieokreślony. Wysokość udzielonego rabatu liczona jest zatem w wysokości różnicy w sumie opłat abonamentowych już uiszczonych obowiązujących w wykonaniu danej umowy na czas określony a sumą opłat abonamentowych, które byłyby należne w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony. Taki sposób obliczenia należnej przedsiębiorcy wysokości roszczenia godzi w finansowy interes konsumentów wtedy, gdy rozwiązanie umowy następuje w drugiej połowie okresu, na jaki umowa została zawarta. W takich wypadkach zawsze wysokość udzielonych już rabatów będzie wyższa od ulgi rozumianej jako suma tych rabatów, które konsument uzyskałby gdyby umowa ustała zgodnie z przewidzianym w niej terminem.

Tak na przykład, gdy konsument zawrze z Markiem Perczukiem umowę na czas określony 24 miesiące będzie on zobowiązany do wnoszenia miesięcznej opłaty abonamentowej w wysokości 11 zł. Zgodnie z omawianym postanowieniem umownym i treścią art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne wartość udzielonego rabatu należy liczyć jako różnicę pomiędzy sumą opłat abonamentowych, jaką konsument musiałby uiścić przy umowie zawartej na czas nieokreślony przez 24 miesiące jej trwania a sumą opłat abonamentowych wynikających z zawartej umowy na czas określony. Kwota ta wynosi 912 zł ($24 \times 49 - 24 \times 11 = 912$ zł).

Jeśli do rozwiązania umowy dojdzie w 20 miesiącu obowiązywania umowy, to zgodnie z

ww. przepisem art. 57 ust. 6 ustawy prawo telekomunikacyjne wysokość roszczenia przysługująca przedsiębiorcy nie mogłaby przekroczyć kwoty 152 zł, (912 zł – 760 zł = 152 zł). Posługując się zaś postanowieniem § 15 ust. 2 Marek Perczuk będzie mógł domagać się roszczenia w wysokości równej kwocie udzielonych już rabatów, to jest różnicy pomiędzy sumą opłat abonamentowych, jaką konsument musiałby uiścić przy umowie zawartej na czas nieokreślony przez 20 miesiące jej trwania a sumą opłat abonamentowych już uiszczonych w wykonaniu umowy. Różnica ta wyrażać się będzie kwotą 760 zł.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż treść postanowienia § 15 ust. 2 Regulaminu stosowanego przez Marka Perczuka jest sprzeczna z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Stosowanie tego postanowienia jest zatem bezprawną praktyką, która godzi w interes konsumentów, opisaną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

§ 22 ust. 2 „Reklamacja dotycząca przerw w świadczeniu Usługi powinna być wniesiona najpóźniej w terminie do 30 dni od chwili w którym Klient stwierdził wystąpienie takiej przerwy.”;

§ 22 ust. 3 „Reklamacje dotyczące wysokości naliczanych opłat muszą być wniesione w ciągu 30 dni, licząc od terminu płatności określonego na fakturze VAT zawierającej kwestionowane kwoty.”;

Powyżej zacytowane postanowienia zostały zamieszczone przez Marka Perczuka we wzorcu umownym stosowanym w obrocie konsumenckim p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”.

Wskazać należy, iż warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej oraz tryb postępowania reklamacyjnego zostały ustalone przez ustawodawcę w wydanym, na podstawie odesłania zawartego w art. 106 ust. 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 roku w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. nr 226, poz. 2291). Zgodnie z § 6 ust. 1 tego Rozporządzenia reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Powyżej przytoczone postanowienia Regulaminu stosowanego przez Marka Perczuka wprowadzają do obrotu konsumenckiego regulację sprzeczną z ww. przepisem Rozporządzenia. Ustanawiają bowiem znacznie krótszy (gdyż tylko 30 dniowy) termin do wnoszenia reklamacji obejmujących zgłoszenie wystąpienia przerwy w świadczeniu usługi oraz wątpliwości dotyczących prawidłowego wyliczenia opłat. Takie uregulowanie wzajemnych praw i obowiązków stron umowy o świadczenie usług dostępu do sieci Internet jest nie tylko sprzeczne z powołanymi uregulowaniami prawnymi ale również godzi w interes konsumentów, w ten sposób, iż uniemożliwia wykonanie przysługujących im z mocy prawa uprawnień. Tym samym stosowanie we wzorcu umownym p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” ww. postanowień jest bezprawną praktyką, która godzi w interes konsumentów, opisaną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowy interes konsumentów

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Marka Perczuka, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane zapisy wzorców umowy stosowanych przez Marka Perczuka są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, lub też są wprost sprzeczne z przepisami Rozporządzenia Ministra Infrastruktury oraz, iż nie zawierają one rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 8, 13, 14 i 15 ustawy Prawo telekomunikacyjne i godzi to w interes konsumentów, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazać zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie rozstrzygnięcia zawartego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustaw, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Wskazać w tym miejscu należy, iż oświadczenia składane przez Marka Perczuka w toku prowadzonego postępowania rozumieć należy, jako przyjęcie zobowiązania do zmiany stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umownych w zakresie przez siebie wskazanym.

Tym samym, Prezes Urzędu, po przeprowadzeniu analizy złożonego wniosku, uznał za stosowne oprzeć rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I sentencji niniejszej decyzji o regulację przepisu art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Analizując projekty zmian w zakresie opisanym w punkcie I sentencji decyzji Prezes

Urzędu uznał, iż zmienione wzorce umowne nie zawierają już zapisów mogących godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Uchylając zakwestionowane postanowienia a także sporządzając w ich miejsce nowe (patrz pkt 4 ustalonego stanu faktycznego), Marek Perczuk uwzględnił obowiązujące przepisy prawa, w szczególności art. 385 i nast. k.c. Zdaniem Prezesa Urzędu tak opracowane zapisy wzorców umownych mogą zostać wprowadzone do obrotu konsumenckiego w miejsce dotychczas obowiązujących (patrz pkt I sentencji decyzji). Należy jednak wskazać, iż przez zastąpienie kwestionowanych postanowień nowymi, zaakceptowanymi przez Prezesa Urzędu, rozumie się nie tylko stosowanie ich przy nowo podpisywanych umowach, ale i także ich zmianę w aktualnie obowiązujących umowach, co oznacza konieczność aneksowania wszystkich umów istniejących w obrocie bądź przynajmniej podjęcia przez przedsiębiorcę udokumentowanych działań zmierzających do zmiany wcześniej zawartych umów, polegających na przedstawieniu wszystkim kontrahentom aneksów zawierających nowe regulacje.

Mając powyższe na uwadze należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu nakłada na Marka Perczuka obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie II sentencji.

Uzasadnienie rozstrzygnięcia zawartego w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. W toku postępowania Marek Perczuk zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom poprzez: uchylene lub zmianę postanowień umów, naruszających przepisy art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów a także przedstawił projekty tych zmian. Ich analiza, dokonana przez Prezesa Urzędu, prowadzi jednak do wniosku, iż nadal, pomimo wprowadzonych zmian, wzorce umowy nie zawierają informacji na temat: terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług, trybu i warunków dokonywania zmian umowy, polubownych sposobów rozwiązania sporów, zasad oraz trybu rozpatrywania reklamacji, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, co narusza obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 3, 8, 13, 14, 15 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne i stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazać bowiem należy, iż przedsiębiorca nie wprowadził do przedłożonego w toku postępowania zmienionego wzorca umownego p.n. „Umowa nr...” żadnych ww. informacji. Takie zaś, po myśli art. 56 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne winny być zamieszczone w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Podkreślić również należy, iż inne postanowienia ww. wzorca umowy nie przewidują zamieszczenia tych informacji w regulaminie świadczeń telekomunikacyjnych. Podnieść także należy, iż nawet uzyskana w toku postępowania od Marka Perczuka informacja, że świadczenie przez niego usług telekomunikacyjnych rozpoczyna się wraz z momentem zawarcia stosownej umowy, kiedy to również abonent jest już

podłączony do sieci, nie może wpłynąć negatywnie na ocenę, iż również w takiej sytuacji powinien on zawrzeć we wzorcu umownym informacje wskazujące na termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usług. Tak bowiem, dokonywana przez Prezesa Urzędu ocena stosowanego przez przedsiębiorcę wzorca umownego jest oceną abstrakcyjną, gdzie faktyczne działania przedsiębiorcy mają drugorzędne znaczenie. Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż przy braku stosownych postanowień w umowie, a także zmianie dotychczasowego działania przedsiębiorcy, konsument może zostać pozbawiony możliwości dochodzenia swoich roszczeń, wynikających z opóźnienia w świadczeniu usługi przez przedsiębiorcę.

Analiza zmienionego wzorca umowy p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” wskazuje również, iż dokonana zmiana treści § 15 ust. 2 nie sankcjonuje jego sprzeczności z regulacją art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Nadal bowiem wprowadza ona do umowy z konsumentami sposób liczenia wysokości należnego przedsiębiorcy roszczenia odszkodowawczego, w przypadku rozwiązania przed czasem umowy zawartej na czas określony, który godzi w finansowy interes konsumentów wtedy, gdy rozwiązanie umowy następuje w drugiej połowie okresu, na jaki umowa została zawarta. Jest to wprost sprzeczne z zasadą obowiązującą po myśli ww. art. 57 ust. 6.

Także dokonana przez przedsiębiorcę zmiana postanowień § 22 ust. 2 i 3 Regulaminu nie znosi całkowicie ich sprzeczności z § 6 ust. 1 Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 roku w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Zmienione postanowienia, określając dzień początkowy biegu terminu do złożenia reklamacji, czynią to w sposób odmienny od ww. przepisu. Ich zastosowanie w rzeczywistości doprowadzić może do skrócenia ustawowego 12 miesięczny terminu na złożenie reklamacji. Tak bowiem zarówno dzień, w którym Klient stwierdził wystąpienie przerwy w usłudze, jak i dzień płatności określony na fakturze, mogą być dniami wcześniejszymi niż ostatni dzień okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiła przerwa lub dzień otrzymania faktury.

Podobnie dokonana zmiana treści § 18 ust. 4 nie znosi jego tożsamości z klauzulą niedozwoloną wpisaną do Rejestru pod poz. 601. Nadal bowiem postanowienie to wyłącza z góry odpowiedzialność Marka Perczuka za szkody, które może ponieść konsument w związku z korzystaniem ze świadczonej przez przedsiębiorcę usługi.

Tym samym nie sposób jest uznać, iż przedstawione przez przedsiębiorcę zmiany w powyżej wskazanym zakresie zapewniają zaniechanie stosowania stwierdzonych niniejszą decyzją naruszeń w przyszłości, co równoznaczne jest z niemożnością rozstrzygnięcia sprawy w omawianym zakresie w oparciu o przepis art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie III sentencji.

Kara pieniężna

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

Z treści przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny. W związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje, czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. W art. 111 ustawy o ochronie (...) jedynie wskazano, iż ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy. W rozpatrywanej sprawie, w punkcie III sentencji decyzji stwierdzono, że Marek Perczuk naruszył zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów. Zakaz ten ma charakter bezwzględny, zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiały zalegalizowanie tych praktyk. Spełniona jest zatem podstawowa przesłanka warunkująca nałożenie kary pieniężnej. Prezes Urzędu uznał więc za uzasadnione w niniejszej sprawie, wobec uznania, iż Marek Perczuk stosował praktyki opisane w punkcie III sentencji decyzji nałożenie na niego kary pieniężnej za przypisane praktyki.

Wskazać należy, iż fakt nałożenia kary podkreślać ma naganność zachowania podmiotu, który dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszył ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Kara pieniężna nakładana przez Prezesa Urzędu pełni funkcję represyjną, prewencyjną oraz edukacyjną. Funkcja represyjna ma stanowić dolegliwość dla przedsiębiorcy łamiącego prawo oraz ma na celu przymuszenie go do powstrzymania się od podobnych działań. Funkcja prewencyjna oraz edukacyjna mają na celu powstrzymanie przedsiębiorcy stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk, konieczne stało się wymierzenie trzech kar pieniężnych.

Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie IV.1 sentencji decyzji.

Pierwsza z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji wymierzona została za stosowanie praktyk polegających na zamieszczeniu przez Marka Perczuka we wzorcu umownym p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” postanowienia tożsamego z postanowieniem umownym wpisanym na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 601.

Przy wymierzaniu kary za powyższą praktykę przede wszystkim wzięto pod uwagę fakt, iż naruszenie przez przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu postanowień umownego tożsamego z klauzulą abuzywną. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą przedsiębiorcy udaje się do biura z zamiarem podpisania umowy i skorzystania z usługi dostępu do sieci internet oferowanej przez przedsiębiorcę, zatem wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Z kolei działanie przedsiębiorcy to stosowanie praktyki polegającej na takim opracowaniu wzorca Regulaminu, który zawiera w swojej treści zapis tożsamy z zapisami uznanymi przez Sąd Ochrony Konkurencji Konsumentów za niedozwolone. Konsument podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez przedsiębiorcę wzorec zawierający bezprawne zapisy nie ma możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. Strona zawierająca umowę według narzuconego wzorca jest nim związana z chwilą zawarcia umowy. Na przedsiębiorcy prowadzącym działalność gospodarczą, jako na profesjonalistcie ciąży obowiązek działania zgodnie z obowiązującymi normami prawa.

W niniejszej decyzji, w jej punkcie III.1 zakwestionowano jedno postanowienie zamieszczone we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”. Wpływało ono w istotny sposób na sytuację prawną konsumentów wyłączając z góry odpowiedzialność za szkody, które ponieść mógł konsument korzystający z usług. Wpływać to mogło na brak podejmowania przez konsumentów decyzji o kierowaniu wobec przedsiębiorcy uzasadnionych roszczeń odszkodowawczych. Postanowienie to było stosowane przez Marka Perczuka przez około 2 lata.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał, iż waga omawianego naruszenia w niniejszej sprawie kształtuje się na poziomie (...) % przychodu osiągniętego przez Marka Perczuka w 2009 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (...) % przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę wynosi (po zaokrągleniu do zł.) 579 zł.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na przedsiębiorcę Prezes Urzędu miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego jednak nie dopatrywał się w niniejszej sprawie okoliczności, które mogłyby spowodować złagodzenie lub też zaostrzenie kary.

Po myśli art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów maksymalną karą, jaką mógłby w niniejszej sprawie zastosować Prezes Urzędu byłaby kara na poziomie 10% przychodu uzyskanego przez Marka Perczuka w 2009 roku, to jest kara w wysokości (...) zł. Kara pieniężna orzeczona w punkcie IV.2 sentencji niniejszej Decyzji stanowi (...) % przychodu przedsiębiorcy za rok 2009 r. czyli (...) % kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słusznych interesów konsumentów.

Przyjmując wspomniane ww. wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej **jak w punkcie IV.1 sentencji decyzji.**

Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie IV.2 sentencji decyzji.

Druga z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji wymierzona została za stosowanie praktyk polegających na zaniechaniu zamieszczenia przez Marka Perczuka w umowach z konsumentami informacji na temat: terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług, trybu i warunków dokonywania zmian umowy, polubownych sposobów rozwiązania sporów, zasad oraz trybu rozpatrywania reklamacji, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, co narusza obowiązek wynikający z art. 56 ust. 3 pkt 3, 8, 13, 14 i 15 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

Podkreślić należy, iż wszystkie wskazane powyżej zakazane praktyki naruszały tożsamą zasadę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a nadto, iż zniekształcały one jeden stosunek prawny - umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - pomiędzy przedsiębiorcą Markiem Perczukiem a potencjalnym konsumentem.

Przede wszystkim wzięto pod uwagę fakt, iż naruszenie przez Marka Perczuka zbiorowych interesów konsumentów polegało na braku udzielenia konsumentom pełnej i rzetelnej informacji wymaganej odpowiednimi przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą przedsiębiorcy udaje się do biura z zamiarem podpisania umowy i skorzystania z usługi dostępu do sieci internet oferowanej przez przedsiębiorcę, zatem wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Z kolei działanie przedsiębiorcy to stosowanie praktyki polegającej na takim opracowaniu wzorca Umowy, który nie zawiera w swojej treści zapisów nakazanych obowiązującymi regulacjami prawnymi. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów dochodzi więc na etapie zawierania kontraktu. Konsument podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o nierzetelny wzorzec umowy, nie mając możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień, nie otrzymuje wszystkich informacji istotnych dla jego sytuacji prawnej, co może wpłynąć w przyszłości na brak realizacji przysługujących mu uprawnień. W niniejszej sprawie przedsiębiorca zaniechał umieszczenia w stosowanych wzorcach umownych licznych informacji dotyczących przysługujących konsumentom uprawnień i odpowiadających im obowiązków dostawcy usług. I tak, Marek Perczuk zaniechał umieszczenia w Umowie informacji dotyczących wysokości przysługujących konsumentom odszkodowań za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy a także ich praw i obowiązków w przypadku dochodzenia roszczeń w rybie reklamacyjnym oraz odpowiadających im w tym zakresie obowiązków i praw dostawców usług. Ponadto konsumenci zostali również pozbawieni informacji o innych sposobach rozwiązywania ewentualnych sporów to jest o prawie dochodzenia żądań w postępowaniu mediacyjnym lub w postępowaniu przed sądem polubownym. Konsumenci, którym nie udzielono podstawowych wiadomości dotyczących trybu dochodzenia przysługujących im roszczeń, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów, w szczególności jeśli według treści zawartych z nimi umów musieliby oni ich dochodzić w sformalizowanym i kosztownym postępowaniu sądowym. Zostali oni również pozbawieni informacji o przysługujących im uprawnieniach w przypadku dokonywania przez przedsiębiorcę zmian umowy, to jest warunków świadczenia usług, a także informacji wskazujących na termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług.

Wszystkie powyżej wskazane uchybienia w zakresie zapewnienia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji spowodowały nierównomierne ukształtowanie praw i obowiązków stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Podnieść również należy, iż powyżej wskazane zaniechania składające się na praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w punkcie III.2 sentencji niniejszej decyzji wzajemnie się wzmacniają i zmierzają do utrudnienia konsumentom egzekwowania swych praw od przedsiębiorcy, to jest pośrednio do ograniczenia jego odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Praktyki te były stosowane przez Marka Perczuka przez około 2 lata.

Wszystkie powyżej opisane okoliczności pozwoliły Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie (...) % przychodu

osiągniętego przez Marka Perczuka w 2009 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (...) % przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę wynosi (po zaokrągleniu do zł.) 2 604 zł.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na przedsiębiorcę Prezes Urzędu miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego w tym fakt, iż jednak nie dopatrywał się w niniejszej sprawie okoliczności, które mogłyby spowodować złagodzenie lub też zaostrzenie kary.

Po myśli art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów maksymalną karą, jaką mógłby w niniejszej sprawie zastosować Prezes Urzędu byłaby kara na poziomie 10% przychodu uzyskanego przez Marka Perczuka w 2009 roku, to jest kara w wysokości (...) zł. Kara pieniężna orzeczona w punkcie IV.1 sentencji niniejszej Decyzji stanowi (...) przychodu przedsiębiorcy za rok 2009 r. czyli (...) % kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstraszający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słuszych interesów konsumentów.

Przyjmując wspomniane ww. wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej **jak w punkcie IV.2 sentencji decyzji.**

Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie IV.3 sentencji decyzji.

Trzecia z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji wymierzona została za stosowanie praktyk polegających na zamieszczeniu przez Marka Perczuka we wzorcu umownym p.n. „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” postanowień sprzecznych z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Prezes Urzędu uznał za stosowne wymierzyć jedną karę za stosowanie ww. praktyk, gdyż wiążą się one ze stosowaniem jednego wzorca umownego, ujawniają się na tym samym etapie kontraktowym i polegają na narzuceniu konsumentom postanowień wzorca umownego, które naruszają ich interesy.

Przede wszystkim wzięto pod uwagę fakt, iż naruszenie przez przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu postanowień umownych sprzecznych z przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą przedsiębiorcy udaje się do biura z zamiarem podpisania umowy i skorzystania z usługi dostępu do sieci internet oferowanej przez przedsiębiorcę, zatem wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Z kolei działanie przedsiębiorcy to stosowanie praktyki polegającej na takim opracowaniu wzorca Regulaminu, który zawiera w swojej treści zapisy sprzeczne z obowiązującymi regulacjami prawnymi. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów dochodzi więc na etapie zawierania kontraktu. Konsument podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez przedsiębiorcę wzorec zawierający bezprawne zapisy nie ma możliwości

rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. Strona zawierająca umowę według narzuconego wzorca jest nim związana z chwilą zawarcia umowy. Na przedsiębiorcy prowadzącym działalność gospodarczą, jako na profesjonalistcie ciąży obowiązek działania zgodnie z obowiązującymi normami prawa.

W niniejszej decyzji, w jej punkcie III.3 zakwestionowano trzy postanowienia zamieszczone we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych”. Wpływały one w istotny sposób na sytuację prawną konsumentów zawiązując wysokość odszkodowania należnego przedsiębiorcy w przypadku przedwczesnego rozwiązania umowy zawartej na czas określony oraz ograniczając ich prawo do reklamacji świadczonych usług. Wpływać to mogło na brak podejmowania przez konsumentów decyzji o wcześniejszym rozwiązaniu umowy pomimo tego, iż z jakichś powodów pragnęli podjąć taką decyzję lub też o kierowaniu wobec niego roszczeń odszkodowawczych. Z drugiej strony wprowadzenie do obrotu konsumenckiego przedmiotowych postanowień zapewniało przedsiębiorcy dodatkowe, nieuprawnione korzyści finansowe. Postanowienia te były stosowane przez Marka Perczuka przez około 2 lata.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał, iż waga omawianych naruszeń w niniejszej sprawie kształtuje się na poziomie (...) % przychodu osiągniętego przez Marka Perczuka w 2009 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (...) % przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę wynosi (po zaokrągleniu do zł.) 868 zł.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na przedsiębiorcę Prezes Urzędu miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego jednak nie dopatrywał się w niniejszej sprawie okoliczności, które mogłyby spowodować złagodzenie lub też zaostrożenie kary.

Po myśli art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów maksymalną karą, jaką mógłby w niniejszej sprawie zastosować Prezes Urzędu byłaby kara na poziomie 10% przychodu uzyskanego przez Marka Perczuka w 2009 roku, to jest kara w wysokości (...) zł. Kara pieniężna orzeczona w punkcie IV.2 sentencji niniejszej Decyzji stanowi (...) % przychodu przedsiębiorcy za rok 2009 r. czyli (...) % kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słuszych interesów konsumentów.

Przyjmując wspomniane ww. wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej **jak w punkcie IV.3 sentencji decyzji.**

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 Warszawa: **NBP O/O Warszawa 511010100078782231000000.**

Sumarycznie ujęte kary nałożone na Marka Perczuka w punkcie IV.1-3 sentencji decyzji kształtują się na poziomie 4 051 zł.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku art. 479²⁸ 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 we Wrocławiu.

otrzymuje:
Marek Perczuk
ul. Armii Krajowej 11/28
67-200 Głogów