

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

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel/fax (0-71) 344-05-920, fax 344-05-922
E-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-S-3/03/ZR

Wrocław, 2 października 2003

Decyzja RWR 28 /2003

Na podstawie art. 23c ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (j.t. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804), oraz stosownie do art.28 ust.6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 18 poz. 172 ze zm.) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko przedsiębiorcy **Adamowi Kaszta prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Telewizja Kablowa KOMSAT w Lubaniu**

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23 a ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ww. przedsiębiorcy polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie dotyczącym sposobu zawiadamiania odbiorców telewizji kablowej o zmianie wysokości opłaty konserwacyjno-eksploatacyjnej, jak również w zakresie dotyczącym określenia okoliczności w jakich zmiany tych opłat będą dokonywane i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania**.

U Z A S A D N I E N I E

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy we wzorcach umów stosowanych przez operatora telewizji kablowej Telewizja Kablowa KOMSAT (zwanym dalej TK „Komsat”) naruszane są obowiązki w zakresie przestrzegania zbiorowych interesów konsumentów.

Z analizy zebranego materiału wynika, iż stosowany przez firmę TK „Komsat” wzorec umowny nie spełnia wymogu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji. Umowa abonencka nie precyzuje w jaki sposób następuje zawiadomienie konsumenta o zmianie tak istotnego warunku umowy, jakim niewątpliwie jest zmiana cennika opłat za świadczone przez operatora telewizji kablowej usługi. Ponadto użyte w § 5 pkt 1, 2 i 3 zapisy dotyczące zmiany stawek opłat abonamentowych (zwanym w umowie eksploatacyjno-konserwacyjnymi) wzbudzają zbyt wiele wątpliwości co do okoliczności, w jakich operator będzie dokonywał zmian tych cen.

W związku z powyższym postanowieniem z dnia 29 maja 2003 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął przeciwko Adamowi Kaszta prowadzącemu przedsiębiorstwo TK „Komsat” postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem naruszenia przez TK „Komsat” obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

(dowód: karta 1-2)

W odpowiedzi na postawiony zarzut TK „Komsat” zgodziła się z zarzutami Prezesa Urzędu i powiadomiła Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu o zmianach wprowadzonych do wzorca umownego, pismem z dnia 10.06.2003 r.

(dowód: karta 8)

W toku postępowania dowodowego Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca Adam Kaszta prowadzący przedsiębiorstwo Telewizja Kablowa „Komsat” wpisany jest do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Miasta Lubań pod nr ew. 001914/93. Jest operatorem telewizji kablowej obejmującej swym zasięgiem działania miasto Lubań. Z abonentami zawierane są umowy dotyczące usługi dostarczania poprzez instalowaną przez TK „Komsat” sieć kablową programów telewizyjnych i radiowych.

W powyższym wzorcu umownym stosowano m.in. następujące zapisy:

- § 5 pkt 1: *„Oplata konserwacyjno-eksploatacyjna będzie aktualizowana co kwartał w wysokości nie przekraczającej wskaźnika inflacji podawanego przez GUS obliczonego na podstawie trzech miesięcy poprzedzających ostatni miesiąc danego kwartału”;*
- § 5 pkt 2 *„Oplaty mogą ulec korektom z powodu zmian cen niezależnych od usługodawcy*
- § 5 pkt 3 *„W przypadku wprowadzenia opłat przez nadawców oferujących swoje programy odpłatnie opłata eksploatacyjna wzrośnie o wartość abonamentu”;*

które zostały uznane przez Prezesa Urzędu, jako naruszające zbiorowy interes konsumentów, o którym mowa w art.23a ust.1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania TK „Komsat” powiadomiła Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu o wprowadzeniu do wzorca umownego zmian, dotyczących kwestionowanych przez Prezesa UOKiK zapisów, i tak:

1. § 5 pkt 1 został zmieniony i obecnie brzmi następująco: *„opłata konserwacyjno-eksploatacyjna może ulec zmianie w związku ze wzrostem cen niezależnych od usługodawcy np. inflacja roczna”;*
2. § 5 pkt 2 został zmieniony i obecnie brzmi następująco: *„wzrost odpłatności nie wymaga wypowiedzenia umowy a jedynie powiadomienia użytkownika z jednomiesięcznym terminem wyprzedzenia w formie pisemnej informacji za pokwitowaniem”;*
3. § 5 pkt 3 - został skreślony;

(dowód: karta 8)

Ponadto w umowie przewidziano pisemne, miesięczne wypowiedzenie przez każdą ze stron (§ 7 pkt 5 umowy).

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył co następuje:

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa dotyczy interesu publicznego, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów zawierających z przedsiębiorstwem TK „Komsat” umowy o zainstalowanie i podłączenie do sieci telewizji kablowej i o dostarczanie sygnałów telewizyjnych. Jest to grupa nieograniczona, o zmiennej liczbie odbiorców, do której w każdym momencie mogą przystąpić nowe osoby.

Zgodnie z art.23a ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art.23a ust.2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art.23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów). Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5.07.2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie (...) „Same przepisy art. 23a- 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, a także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów” (druk sejmowy nr 366, s.20).

Przesłankami zastosowania w niniejszej sprawie art.23a ust.2 w zw. z art.23a ust.1 powołanej ustawy jest **wykazanie bezprawności działań** przedsiębiorcy, polegających na:

- 1) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- 2) godzenia tych działań w interes konsumenta,
- 3) naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

W przedmiotowej sprawie analizie poddano stosowane przez TK „Komsat” w obrocie z konsumentami wzorce umowne. Z chwilą ich podpisania, pomiędzy tym przedsiębiorcą i jego kontrahentami dochodzi do nawiązania stosunku zobowiązaniowego, z istoty którego wynika, iż na każdej ze stron umowy ciążyą określone prawa i obowiązki. W przypadku ww. umowy TK „Komsat” zobowiązany jest do świadczenia usług zainstalowania i podłączenia do sieci telewizji kablowej oraz dostarczania sygnałów telewizyjnych określonych programów za miesięczną opłatę abonamentową (zwaną w umowie eksploatacyjno-konserwacyjną), uiszczaną przez abonentów za wykonane przez niego świadczenia..

W powyższym wzorcu umownym zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły następujące zapisy:

- § 5 pkt 1 umowy stanowiący, iż: „Opłata konserwacyjno-eksploatacyjna będzie aktualizowana co kwartał w wysokości nie przekraczającej wskaźnika inflacji podawanego przez GUS obliczonego na podstawie trzech miesięcy poprzedzających ostatni miesiąc danego kwartału”, który wzbudza zbyt wiele wątpliwości co do okoliczności w jakich operator będzie dokonywał podwyżek cen. Informacja ta ogranicza się tylko do zakreślenia górnej granicy ewentualnej podwyżki. Ponadto operator używa określenia „aktualizacja” a nie „zmiana”. Przy tak istotnej kwestii jak zmiana wysokości opłaty aboanamentowej, jest to sformułowanie mogące wprowadzać abonenta w błąd, co do faktu, że nastąpiła istotna zmiana warunków umowy. Ponadto z treści tego zapisu nie wynika w jakiej formie będzie udzielana abonentowi informacja o zmianie wysokości abonamentu. Niewątpliwie jego wysokość ma istotne znaczenie dla konsumenta niejednokrotnie będąc (oprócz ilości i rodzaju programów wchodzących w skład pakietu programowego telewizji kablowej) decydującym czynnikiem przy wyborze danego przedsiębiorcy. Tym samym wysokość abonamentu należy uznać za istotną część umowy zawieranej pomiędzy operatorem telewizji kablowej a konsumentem, a co za tym idzie, o

wszelkich jego zmianach abonent winien być informowany w sposób określony w tej umowie.

- § 5 pkt 2 umowy stanowiący, iż „*Oplaty mogą ulec korektom z powodu zmian cen niezależnych od usługodawcy*”, także wzbudza wiele wątpliwości co do okoliczności w jakich operator będzie dokonywał podwyżek cen. Sformułowany w ten sposób zapis daje operatorowi możliwość podnoszenia opłat bez konieczności dodatkowego zawiadomienia abonenta o podwyżce opłaty abonamentowej, tak więc zapis ten należy uznać za nieprecyzyjny i nie dający przez to pełnej i rzetelnej informacji dotyczących okoliczności wprowadzenia podwyżki. Ponadto z treści tego zapisu nie wynika w jakiej formie będzie udzielana abonentowi informacja o zmianie wysokości abonamentu i w związku z tym zastrzeżenia w tym zakresie, odnoszące się do § 5 ust.1, dotyczą także § 5 ust.2 umowy.
- § 5 pkt 3 umowy stanowiący, iż: „*W przypadku wprowadzenia opłat przez nadawców oferujących swoje programy odpłatnie opłata eksploatacyjna wzrośnie o wartość abonamentu*”. Z treści tego zapisu nie wynika w jakiej formie będzie udzielana abonentowi informacja z zmianie wysokości abonamentu i w związku z tym zastrzeżenia w tym zakresie, odnoszące się do § 5 ust.1 i 2 dotyczą także § 5 ust.3 umowy.

Mając powyższe na uwadze podkreślić należy, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych (wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 7.03.1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667). „Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinności czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny- jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego” (E.Łętowska „prawo umów konsumenckich”, Wyd. C.H.BECK 2002 r., s. 215 i nast.). W tym stanie rzeczy, zdaniem Prezesa UOKiK, tak sformułowane zapisy w § 5 pkt 1-3 umowy abonenckiej nie spełniają wymogu art.385 § 2 kc stanowiącego, że „*wzorzec umowny powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały*”.

Zwrócić przy tym należy uwagę, że skoro niniejsza umowa została zawarta na piśmie, to zgodnie z dyspozycją art. 77 kc , jej zmiana polegająca na powiadomieniu abonenta o zmianach programowych lub wysokości abonamentu, również winna być stwierdzona pismem.

Ponadto kwestionowane zapisy § 5 pkt 1-3 umowy naruszają zasady współzycia społecznego, będące normami o uzasadnieniu aksjologicznym i które należą do obowiązującego prawa (art. 353¹ kc). W przedmiotowej sprawie szczególnie istotne znaczenie mają te zasady współzycia społecznego, które nawiązują do koncepcji tzw. słuszności kontraktowej, uczciwości kupieckiej, równej pozycji stron umowy, przestrzegania zasad lojalnego, opartego na zaufaniu, postępowania wobec kontrahenta również w fazie kształtowania treści umowy (por. np uchwała SN z dnia 6.03.1992 r., III CZP 141/91; uchwała SN z dnia 9.07.1993 r., III CZP 58/93). Podnieść należy także, iż kryteria słuszności kontraktowej doznają szczególnego zaostżenia w przypadku obrotu konsumenckiego, bowiem uwzględniają postulat ochrony słabszej strony umowy. Zdaniem Prezesa UOKiK działanie TK „Komsat” polegające na nieprecyzowaniu w jakiej formie konsument będzie zawiadamiany o podwyższenie opłaty eksploatacyjno-konserwacyjnej i w jakich okolicznościach zmiany te będą następowały, powyższą zasadę narusza.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności Prezes UOKiK uznał, iż tak sformułowane zapisy, stosowane przez TK „Komsat” we wzorcach umownych są niezgodne z powołanymi art. 77, art. 353¹ i art. 385 § 2 kc i jednocześnie wypełniają pierwszą z przesłanek art. 23 a

ust. 2 ustawy o ochronie (...) w zakresie obowiązku operatora do udzielania konsumentom (abonentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Opisane działania TK „Komsat” niewątpliwie naruszały tu interes konsumenta, gdyż brak wskazania we wzorcu umownym konkretnego sposobu informowania o podwyżkach opłaty eksploatacyjno-konserwacyjnej może rodzić dla niego negatywne skutki finansowe, ponieważ operator telewizji kablowej rozlicza go po nowych stawkach abonamentowych nie mając potwierdzenia, że został on skutecznie o zmianie ceny powiadomiony i czy nastąpiła z jego strony akceptacja zmiany ceny. Tym samym wypełniona została druga z przesłanek ww. art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Kwestionowane zapisy § 5 pkt 1-3 wzorca umownego, co wyjaśniono już na wstępie tej części uzasadnienia decyzji, godziły również w zbiorowy interes konsumentów. Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy o ochronie (...) zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. Działania TK „Komsat” dotyczyły bowiem konsumentów, jakimi niewątpliwie są odbiorcy telewizji kablowej, naruszając ich prawa na szeroką skalę.

W tej sytuacji Prezes UOKiK stwierdza, że spełnione zostały wszystkie przesłanki warunkujące stwierdzenie stosowania przez TK „Komsat” praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów, określonej w art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie Prezes UOKiK podnosi, iż jego działania spowodowały, że obecnie stosowany przez TK „Komsat” wzorzec umowy nie zawiera już postanowień umownych, które naruszają zbiorowy interes konsumentów, określony w art. 23 a ust. 2 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie (...). Niemniej jednak fakt zaniechania stosowania przez TK „Komsat” przedmiotowej bezprawnej praktyki (zgodnie z oświadczeniem przedsiębiorcy w piśmie z dnia 26 czerwca 2003 r.) nie może skutkować inną sentencją niż ww. Brak jest bowiem w ustawie o ochronie (...) wyraźnego przepisu, który pozwalałby na uznanie stosowanej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z powyższym, nawet jeśli zaprzestano praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes UOKiK może na podstawie art. 23 c ustawy o ochronie (...) wydać decyzję, w której **uzna praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazać jej zaniechania.**

Wobec powyższego należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art.78 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art.479²⁸ § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura we Wrocławiu, w terminie dwutygodniowym od dnia doręczenia decyzji.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

Telewizja Kablowa „Komsat”
Adam Kasza
ul. Wiejska 4
50-107 Wrocław