



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

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

RWR 61-28/11/WS

Wrocław, 14 listopada 2011 r.

**DECYZJA RWR 33/2011**

**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. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **TAURON Sprzedaż spółka z o.o.** z siedzibą w Krakowie;

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegającej na zamieszczeniu w stosowanym przez tego przedsiębiorcę wzorcu umowy pn. „**Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej (OWU)**” następujących postanowień:

1. „*Odbiorca jest zobowiązany do: (...) 14.12. Pisemnego zgłaszania każdorazowej zmiany adresu zamieszkania i adresu korespondencyjnego. Brak zgłoszenia o zmianach upoważnia Sprzedawcę do uznania za skuteczne doręczenie korespondencji, przesłanej na adres wskazany w Umowie Kompleksowej lub podany później*”;
2. „*Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych: 3.1. działaniem siły wyższej [w zw. z § 2 pkt 13: “siła wyższa – zewnętrzne zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy Kompleksowej w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron. Przejawami siły wyższej są w szczególności: stan klęski żywiołowej, pożar, trzęsienie ziemi, huragan, wichura, gwałtowne śnieżyce, powódź, stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, akty terrorystyczne, blokady i inne skutki niepokoju społecznych.*”

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone

**i przyjęciu zobowiązania przez TAURON Sprzedaż spółka z o.o.** z siedzibą w Krakowie, do zaniechania tych działań poprzez zmianę tych postanowień z wymienionego wyżej wzorca umowy oraz przesłania konsumentom, którzy mieli zawarte do dnia wydania decyzji umowy w oparciu o ww wzorzec, zmienionych OWU,

**nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 1 czerwca 2012 r.** poprzez zmianę wzorców umowy pn.: „Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej (OWU)” istniejących już w obrocie prawnym, doręczenie konsumentom zmienionych wzorców oraz zawieranie nowych umów zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem.

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **TAURON Sprzedaż spółka z o.o.** z siedzibą w Krakowie;

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zaniechanie umieszczenia w stosowanym wzorcu umowy pn. „**Umowa sprzedaży energii elektrycznej**” postanowień określających:

▪ wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy; co stanowi naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo energetyczne* (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.)

**i przyjęciu zobowiązania przez TAURON Sprzedaż spółka z o.o.** z siedzibą w Krakowie, do zaniechania tych działań poprzez stosowne uzupełnienie wymienionego wyżej wzorca umowy oraz aneksowania wszystkich umów obowiązujących w dniu wydania decyzji,

**nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 1 czerwca 2012 r.** poprzez aneksowanie Umów sprzedaży energii elektrycznej istniejących już w obrocie prawnym oraz zawieranie nowych umów zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem.

**III.** 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. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się na TAURON Sprzedaż spółka z o.o.** z siedzibą w Krakowie, **obowiązek złożenia sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia :

- 1) **31 stycznia 2012 r.** odnośnie wzorca umowy pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej”,
- 2) **30 czerwca 2012 r.** odnośnie wzorca umowy pn.: „Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej (OWU)”:

## UZASADNIENIE

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej również „Prezesem Urzędu”, zgodnie z przewidzianymi w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów* (zwanej dalej także „ustawą *o ochronie (...)*”) kompetencjami, przeprowadził, w ramach postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 401-1/11/EK), analizę wzorców umów stosowanych w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców zajmujących się dystrybucją i sprzedażą energii elektrycznej dla klientów indywidualnych, celem ustalenia, czy przedsiębiorcy ci przestrzegają

przepisów m.in. w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust.1 i 2 ww. ustawy.

W wyniku wskazanych wyżej czynności wstępnie ustalono, iż w stosowanym przez przedsiębiorcę TAURON Sprzedaż spółka z o.o. z siedzibą w Krakowie (zwanego dalej także „Spółką” lub „TAURON”) wzorcu umowy pn. „Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej (OWU)”, zwanym dalej również „OWU” zamieszczono postanowienia umowne, które mogą być tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr 354 i 2206, zaś we wzorcu „Umowa sprzedaży energii elektrycznej” i zawieranych na jego podstawie umowach dopatrzono się możliwości naruszenia obowiązku informacyjnego, wynikającego z art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo energetyczne* (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.), zwanej dalej „Prawem energetycznym”.

W związku z powyższym - postanowieniem nr RWR 165/2011 z dnia 26 lipca 2011 r., sprostowanym postanowieniem nr RWR 193/2011 i nr RWR 201/2011 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) i 2) ustawy *o ochronie (...)*, polegającej na umieszczeniu w stosowanych wzorcach umów postanowień, które są wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także „Rejestrem”), o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego*, zwanego dalej również „kpc”, oraz na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej pełnej informacji. Ponadto – zgodnie z punktem III. postanowienia nr RWR 165/2011 Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów część materiałów (10 kart) uzyskanych w trakcie wymienionego postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 401-1/11/EK).

Dowód – k. 1-4;

2. Odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka w pismach z dnia 8 sierpnia i 16 września 2011 r. odniosła się do poszczególnych zarzutów, przedstawiając własną ich interpretację. Jednocześnie wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie (...) deklarując wykonanie ewentualnych obowiązków, nałożonych na nią ww. decyzją. Spółka przedstawiła szczegółowe propozycje dotyczące usunięcia bądź modyfikacji kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień zawartych we wzorcu umowy pn. „Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej (OWU)” oraz wzorcu pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej”. Uzasadniając wniosek Spółka zaproponowała zmianę OWU w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji wskazując, iż informacja o zmianach musi objąć dużą grupę klientów i będzie im wysyłana sukcesywnie wraz z blankietami prognozowymi na kolejne 6 miesięcy (taki sposób wysyłki minimalizuje koszty). W przypadku zmian wzorca „Umowa sprzedaży energii elektrycznej” Spółka zadeklarowała 1 miesiąc od dnia uprawomocnienia się decyzji na dokonanie stosownych zmian.

Dowód - karta 69 – 72;

3. Pismem z dnia 27 września 2011 r. Spółka została powiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie i możliwości skorzystania z prawa wglądu w akta sprawy. Przedsiębiorca z prawa tego skorzystał.

Dowód - karta 75-76, 78;

## Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania: TAURON Sprzedaż spółka z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Łagiewnickiej 60 jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000270491. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. handel energią elektryczną. Według stanu na dzień 30 czerwca 2011 r., Spółka obsługiwała 3 728 608 odbiorców indywidualnych z grupy taryfowej G, tj. odbiorców pobierających energię elektryczną m.in. na potrzeby gospodarstw domowych, pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, lokali o charakterze zbiorowego mieszkania (m.in. domy akademickie, internaty), czy oświetlenia w budynkach mieszkalnych.

Dowód - karta 24-25;

2. W związku z prowadzoną działalnością w wyżej wymienionym zakresie Spółka zawiera umowy z indywidualnymi klientami, posługując się wzorcami umów pod nazwą :

- 1) „Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej (OWU)”, stanowiące integralną część „Umowy kompleksowej dostarczania energii elektrycznej”, zatwierdzone i wprowadzone do stosowania uchwałą nr 93/2010 Zarządu Spółki z dnia 19 lutego 2010 r., z mocą obowiązującą od dnia 1 marca 2010 r.,
- 2) „Umowa sprzedaży energii elektrycznej”, zatwierdzona i wprowadzona do stosowania uchwałą nr 125/2008 Zarządu Spółki z dnia 2 czerwca 2008 r., z mocą obowiązującą od dnia 1 czerwca 2008 r.

Dowód – k. 24, 27 – 47;

3. W stosowanych przez Spółkę wzorcach znajdują się m.in. następujące postanowienia :

- 1) *„Odbiorca jest zobowiązany do: (...) 14.12. Pisemnego zgłaszania każdorazowej zmiany adresu zamieszkania i adresu korespondencyjnego. Brak zgłoszenia o zmianach upoważnia Sprzedawcę do uznania za skuteczne doręczenie korespondencji, przesłanej na adres wskazany w Umowie Kompleksowej lub podany później” (§ 3 ust. 14 OWU),*
- 2) *„Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych: 3.1. działaniem siły wyższej [w zw. z § 2 pkt 13: “siła wyższa – zewnętrzne zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy Kompleksowej w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron. Przejawami siły wyższej są w szczególności: stan klęski żywiołowej, pożar, trzęsienie ziemi, huragan, wichura, gwałtowne śnieżyce, powódź, stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, akty terrorystyczne, blokady i inne skutki niepokojów społecznych.” (§ 6 ust. 3 OWU).*

OWU stanowią, na podstawie §4 ust. 1 „Umowy kompleksowej dostarczania energii elektrycznej”, „integralną część” tej umowy.

Ponadto we wzorcu pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej”, nie zamieszczono postanowień określających wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy, których obowiązkowe zamieszczenie przewiduje art. 5 ust. 2 pkt 1 Prawa

energetycznego. Ww umowa przewidywała jedynie w § 11 ust. 5, iż w sprawach nią nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa energetycznego wraz z aktami wykonawczymi.

Dowód – k. 10 – 19;

**3.** W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono między innymi następujące klauzule:

- nr **354** „Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem umowy lub nienależytym jej wykonaniem w przypadku działania siły wyższej (zdarzenia nagłego, nieprzewidywalnego i niezależnego od woli stron uniemożliwiającego wykonanie umowy w całości lub części w szczególności: klęski żywiołowej jak pożar, powódź, huragan, szał, akty władzy państwowej jak stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, strajki itp.), wystąpienia awarii systemowej (warunki w sieci przesyłowej i rozdzielczej lub taki ich stan, który wpływa lub z dużym prawdopodobieństwem może wpłynąć na zdolność ZEORK S.A. do świadczenia usługi przemysłowej i sprzedaży energii elektrycznej, który zagraża, lub z dużym prawdopodobieństwem może zagrażać bezpieczeństwu osób i urządzeń) i awarii w sieci skutkującej nieprzewidywanymi przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej lub w przypadku wystąpienia konieczności wykonania nieprzewidywanych prac dla zapobieżenia lub usunięcia skutków awarii w sieci”. Postanowienie to zostało wpisane w dniu 1 marca 2005 r. do Rejestru na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej także „SOKiK” z dnia 18 października 2004 r., sygn. akt XVII Amc 101/03;

- nr **2206** „W razie zaniechania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia banku o zmianie adresu, pisma wysłane do posiadacza rachunku pod dotychczasowy adres pozostawia się w dokumentacji rachunku ze skutkiem doręczenia, chyba że nowy adres jest znany bankowi”. Postanowienie to zostało wpisane w dniu 28 lutego 2010 r. do Rejestru na podstawie wyroku SOKiK z dnia 3 listopada 2010 r. sygn. akt XVII Amc 1783/09.

**4.** W trakcie postępowania Spółka, wnosząc o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie (...) przedstawiła następujące propozycje zmian w OWU oraz w „Umowie sprzedaży energii elektrycznej” :

a) Kwestionowane postanowienie o treści : „*Odbiorca jest zobowiązany do: (...) 14.12. Pisemnego zgłaszania każdorazowej zmiany adresu zamieszkania i adresu korespondencyjnego. Brak zgłoszenia o zmianach upoważnia Sprzedawcę do uznania za skuteczne doręczenie korespondencji, przesłanej na adres wskazany w Umowie Kompleksowej lub podany później*” (§3 ust. 14 OWU)

ma zostać zastąpione postanowieniem o treści : „*Odbiorca jest zobowiązany do (...) 14.12. Aktualizowania wszelkich danych zawartych w umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności pisemnego zgłaszania każdorazowej zmiany adresu zamieszkania i adresu korespondencyjnego*”.

b) Kwestionowane postanowienie o treści : „*Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych: 3.1. działaniem siły wyższej [w zw. z § 2 pkt 13: “siła wyższa – zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy Kompleksowej w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron. Przejawami siły wyższej są w szczególności: stan klęski*

żywiolowej, pożar, trzęsienie ziemi, huragan, wichura, gwałtowne śnieżyce, powódź, stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, akty terrorystyczne, blokady i inne skutki niepokojów społecznych.” (§6 ust. 3 OWU)

ma być dostosowane do stanu zgodnego z prawem na skutek zmiany definicji „siły wyższej” zawartej w § 2 pkt 13 OWU. Według nowej propozycji, „siła wyższa” ma zostać zdefiniowana jako „zewnątrzne zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy Kompleksowej w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron” Z definicji ma zatem zostać usunięty zapis : „Przejawami siły wyższej są w szczególności: stan klęski żywiolowej, pożar, trzęsienie ziemi, huragan, wichura, gwałtowne śnieżyce, powódź, stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, akty terrorystyczne, blokady i inne skutki niepokojów społecznych.”

Spółka zobowiązała się również do dodania w § 9 ust. 3 OWU postanowienia o treści : „Niniejsze (OWU) zastępują dotychczas obowiązujące i mają zastosowanie również do umów zawartych przed dniem wejścia w życie zatwierdzającej je uchwały Zarządu Sprzedawcy”.

c) W zakresie wypełnienia obowiązku informowania odbiorców będących konsumentami o wysokości bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy Spółka zobowiązała się dodać do § 5 „Umowy sprzedaży energii elektrycznej” ustęp 4 o treści :

„4. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców, Odbiorcy na jego wniosek przysługują bonifikaty następującej wysokości :

- a) za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy – w wysokości 1/50 wynagrodzenia,
- b) za nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych cen – w wysokości 1/50 wynagrodzenia,
- c) za przedłużenie 14-stodniowego terminu rozpatrywania wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia.

Poprzez wynagrodzenie rozumie się przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok od którego obowiązuje cena energii wskazana w umowie, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

Jednocześnie Spółka zobowiązała się w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu wydanej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie (...) do dokonania ww zmian w OWU oraz przesłania zmienionych OWU konsumentom wraz z fakturami za energię elektryczną.

Odnośnie zmiany „Umowy sprzedaży energii elektrycznej” Spółka zobowiązała się do dokonania zadeklarowanych czynności w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

Dowód – k. 67 – 72;

5. W roku 2010 Spółka zawarła 160 871 umów z wykorzystaniem wzorców zakwestionowanych w niniejszej sprawie (również „Umowy sprzedaży energii elektrycznej”) zaś w I połowie 2011 r. – 102 272 umowy.

Dowód – k. 24;

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

### **1. Interes publicznoprawny**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie 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 TAURON Sprzedaż spółka z o.o. 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 (...)*.

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust.1 i 2 pkt 1) ustawy *o ochronie (...)* 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. Z kolei do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust.1 i 2 pkt 2) ustawy *o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca – poprzez bezprawne działanie - naruszył ciężący na nim obowiązek udzielenia konsumentowi informacji w zakresie określonym w przepisach szczególnych, tj. w tym przypadku w ustawie *Prawo energetyczne*.

### **2. Status przedsiębiorcy**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)*, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej.

Natomiast art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.), definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i eksploatacja zasobów naturalnych, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym.

TAURON Sprzedaż sp. z o.o. jest spółką prawa handlowego i prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000270491, a zatem jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)*. Oznacza to, iż przepisy tej ustawy mają do niej bezpośrednie zastosowanie.

### **3. Zbiorowy interes konsumentów.**

W myśl art. 24 ust. 1 i ust. 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 prawami licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Spółki, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę.

W rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Spółki nie dotyczy zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz odnosi się do uprawnień określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów Spółki.

#### **4. Rozważania dotyczące rozstrzygnięcia zawartego w punkcie I sentencji Decyzji.**

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 działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego”. Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest wykazanie, iż określony przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (dalej też jako „Rejestr”).

Pokreślenia wymaga, że wzorce umów wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479<sup>36</sup> - 479<sup>45</sup> 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 umów za niedozwolone. Artykuł 479<sup>43</sup> 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, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego 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 umów, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie, w wyroku z dnia 2 grudnia 2005 r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru - w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca



umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny, w wyroku z dnia 29 września 2005 r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie - powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 grudnia 2003 r. (sygn. akt III CZP 95/03) - stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479<sup>43</sup> k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, 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. 479<sup>45</sup> § 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 uokik (obecnie art. 24 – przyp. Prezesa Urzędu) obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu 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 uokik 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 wzorców umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia wzorca pn. „Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej (OWU)” stosowanego przez Spółkę w obrocie konsumenckim, są tożsame z treścią postanowień wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. pod pozycjami: 354 i 2206. W ocenie Prezesa Urzędu zebrany w sprawie materiał dowodowy wskazuje na tożsamość klauzul opisanych w pkt. I pod poz. 1 i 2 osnowy niniejszej Decyzji z treścią ww klauzul wpisanych do Rejestru, co najmniej z następujących przyczyn :

#### **a) Postanowienie dotyczące wyłączenia odpowiedzialności w związku z nadinterpretacją pojęcia siły wyższej (ad. pkt I poz. 1 sentencji Decyzji).**

SOKiK w wyroku z dnia 18 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 101/03, dotyczącym pozwu przeciwko Przedsiębiorstwu Energetycznemu Okręgu Radomsko-Kieleckiego S.A. w Skarżysku Kamiennej), uznał za niedozwolone postanowienie, zgodnie z którym „Sprzedawca nie

*ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem umowy lub nienależytym jej wykonaniem w przypadku działania siły wyższej (zdarzenia nagłego, nieprzewidywalnego i niezależnego od woli stron uniemożliwiającego wykonanie umowy w całości lub części w szczególności: klęski żywiołowej jak pożar, powódź, huragan, sadź, akty władzy państwowej jak stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, strajki itp.), wystąpienia awarii systemowej (warunki w sieci przesyłowej i rozdzielczej lub taki ich stan, który wpływa lub z dużym prawdopodobieństwem może wpłynąć na zdolność ZEORK S.A. do świadczenia usługi przemysłowej i sprzedaży energii elektrycznej, który zagraża, lub z dużym prawdopodobieństwem może zagrażać bezpieczeństwu osób i urządzeń) i awarii w sieci skutkującej nieprzewidywanymi przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej lub w przypadku wystąpienia konieczności wykonania nieprzewidywanych prac dla zapobieżenia lub usunięcia skutków awarii w sieci".* Postanowienie to zostało następnie wpisane do Rejestru pod poz. 354:

Należy w tym miejscu zaznaczyć, iż ustawodawca posługuje się pojęciem „siły wyższej” w wielu miejscach k.c., lecz nie wprowadza jego definicji ustawowej. Siła wyższa traktowana jest jako zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub części. Taki sposób zdefiniowania siły wyższej znajduje akceptację tak w doktrynie<sup>1</sup>, jak i orzecznictwie<sup>2</sup>. Stan określany w ten sposób powinien istnieć obiektywnie, a więc musi być widoczny i sprawdzalny dla obserwatora. Odnośnie oceny stopnia wpływu tego zdarzenia na działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, przeważa tzw. teoria obiektywna, niedopuszczająca, aby miarodajna była wyłącznie subiektywna ocena podmiotu powołującego się na siłę wyższą. Stosowanie tej teorii musi odbywać się z uwzględnieniem okoliczności ocenianych indywidualnie dla danego przypadku, zatem ocena powinna być dokonywana "z zewnątrz", ale przy uwzględnieniu konkretnej sytuacji ocenianego.

Zakwestionowane postanowienie OWU, podobnie jak postanowienie wpisane do Rejestru, z góry w sposób arbitralny, przyznaje powołanym przez siebie zjawiskom cechy właściwe pojęciu siły wyższej. W zakwestionowanym postanowieniu, pośród zdarzeń będących siłą wyższą wymieniono m.in. pożar, „gwałtowne” śnieżyce, powódź, działania wojenne, akty sabotażu, akty terrorystyczne, blokady i inne skutki niepokoju społecznego, dodatkowo nadając katalogowi tych zdarzeń charakter otwarty, poprzez zwrot „w szczególności.”. Tymczasem, jeżeli chodzi o niekorzystne zjawiska atmosferyczne, należy mieć na uwadze, iż nie wszystkie mogą być uznane za siłę wyższą, a w szczególności te, których można się spodziewać choćby z tego powodu, że występują corocznie na terenie kraju (np. wymienione w OWU gwałtowne śnieżyce). Ponadto pojęcie „blokady i innych skutków niepokoju społecznego” nie nosi w sobie żadnego przekazu o charakterze informacyjnym, nadal pozostawiając ich dookreślenie wyłącznie woli Spółki. Spółka, formułując w taki sposób postanowienie wzorca umowy, uzyskuje uprawnienie do uznawania danej okoliczności będącej przyczyną niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania jako okoliczności niezależnej od niej, nieprzewidywalnej i której nie mogła zapobiec. Oznacza to, że w wielu przypadkach przedsiębiorstwo energetyczne, powołując się na postanowienie umowy, będzie mogło zwolnić się od odpowiedzialności argumentując, iż za daną okoliczność odpowiedzialności nie ponosi. Tym samym prowadzić to może do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Takie działanie narusza dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c., zgodnie z którym za niedozwolone postanowienia umowne uważa się w razie wątpliwości postanowienia umowne, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

<sup>1</sup> Np. G. Bieniek w: G. Bieniek, H. Ciepła, S. Dmowski, J. Gudowski, K. Kołakowski, M. Sychowicz, T. Wiśniewski, Cz. Żuławska, Komentarz do k.c. Księga trzecia Zobowiązania, Warszawa 1996, tom 1, s. 310.

<sup>2</sup> Np. wyrok Sądu Najwyższego z dnia wyroku z dnia 16 stycznia 2002 r., IV CKN 629/00, publik. Lex, nr 54332, postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 12 marca 2002 r., IV CKN 1697/00, publik. Lex, nr 54373.

Tak więc, porównanie zakwestionowanego postanowienia OWU z klauzulą wpisaną do Rejestru pozwala na stwierdzenie ich tożsamości. Bez znaczenia są odmienności wynikające z różnic w sformułowaniach i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

**b) Postanowienie nieprawidłowo określające zasady dostarczania konsumentom korespondencji (ad. pkt I poz. 2 sentencji Decyzji).**

W wyroku z dnia 3 listopada 2010 r. SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne, zgodnie z którym : *„W razie zaniechania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia banku o zmianie adresu, pisma wysłane do posiadacza rachunku pod dotychczasowy adres pozostawia się w dokumentacji rachunku ze skutkiem doręczenia, chyba że nowy adres jest znany bankowi”* (sygn. akt XVII Amc 1783/09). Postanowienie to zostało następnie wpisane do Rejestru pod poz. 2206:

Tego typu postanowienia były już kwestionowane przez SOKiK, który przykładowo w uzasadnieniu do wyroku z dnia 17 sierpnia 2006 roku (Sygn. Akt XVII Amc 100/50) stwierdził, iż uznany za niedozwolony zapis umowny *„kształtuje sytuację konsumenta niekorzystnie w porównaniu z sytuacją pozwanego, nakładając na konsumenta bardzo rygorystyczne skutki w zakresie odbierania korespondencji pozwanego analogicznie jak przepisy k.p.c. w odniesieniu do korespondencji sądowej. Instytucja doręczenia zastępczego należy do prawa procesowego i negatywnie należy ocenić próbę jej adaptowania do obrotu gospodarczego, zwłaszcza, gdy jedną ze stron umowy jest konsument oraz mając na uwadze art. 61 k.c. , zgodnie z którym oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Podkreślić należy, iż instytucja doręczenia zastępczego nie jest gwarantem dojścia do konsumenta oświadczenia woli pozwanego w w/w sposób. Również dwukrotna adnotacja placówki pocztowej „nie podjęto w terminie” nie przesądza o tym, że konsument mógł zapoznać się z oświadczeniem woli pozwanego. Postanowienie (to) (...) może prowadzić do sytuacji, gdy konsument pozbawiony możliwości rzeczywistego zapoznania się z oświadczeniem woli pozwanego narażony będzie na jego skutki prawne. Takie ukształtowanie obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami.”*

Przytoczone wyżej postanowienie OWU stosowane przez Spółkę również ustanawia fikcję skutecznego złożenia oświadczenia woli przez przedsiębiorcę i to w przypadku, gdy konsument pozbawiony byłby realnej możliwości zapoznania się z jego treścią. W opinii Prezesa Urzędu niedopuszczalna jest regulacja sankcjonująca dokonanie przez przedsiębiorcę czynności, która w istocie nie nastąpiła (tj. nie nastąpiło doręczenie pisma). Zatem skutek stosowania kwestionowanego zapisu jest analogiczny do tego, który został umieszczony w rejestrze pod poz. 2206, co przesądza o tożsamości obu zapisów. Bez znaczenia są odmienności wynikające z różnic w sformułowaniach i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

Dodać wypada, iż OWU stanowiły, na podstawie §4 ust. 1 „Umowy kompleksowej dostarczania energii elektrycznej”, *„integralną część”* tej umowy.

Tym samym, uprawdopodobniono, iż wymienione w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postanowienia mieszczą się w hipotezach klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, a w szczególności :

- postanowienie zamieszczone w OWU dotyczące wyłączenia odpowiedzialności w związku z wystąpieniem siły wyższej – w klauzuli zamieszczonej pod numerem 354;
- postanowienia zamieszczone w OWU i Regulaminie dotyczące zasad dostarczania korespondencji - w klauzuli zamieszczonej pod numerem 2206;

## **5. Rozważania dotyczące rozstrzygnięcia zawartego w punkcie II sentencji Decyzji, tj. dotyczące naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w zakresie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.**

W ramach niniejszego postępowania, postawiono Spółce również zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zaniechanie umieszczenia w stosowanym wzorcu umowy pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej” postanowienia określającego wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, co może stanowić naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz. U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.);

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Natomiast art. 24 ust. 2 pkt 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.”

Do stwierdzenia naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...), muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- 1) status przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o ochronie (...) podmiotu stosującego kwestionowane działania,
- 2) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1) Jak wskazano wyżej w punkcie 2 uzasadnienia niniejszej decyzji, Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt. 1 ustawy *o ochronie (...)*. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ad. 2) W art. 5 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.) wymieniono podstawowe elementy jakie powinny zawierać poszczególne rodzaje umów zawieranych w związku z dostawą energii elektrycznej. Zgodnie z art. 5 ust. 1 „Dostarczanie paliw gazowych lub energii odbywa się, po uprzednim przyłączeniu do sieci, o którym mowa w art. 7, na podstawie umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji albo umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji i umowy o świadczenie usług magazynowania paliw gazowych lub umowy o świadczenie usług skraplania gazu”. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1, umowa sprzedaży powinna zawierać co najmniej postanowienia określające: miejsce dostarczenia paliw gazowych lub energii do odbiorcy i ilość tych paliw lub energii w podziale na okresy umowne, moc umowną oraz warunki wprowadzania jej zmian, cenę lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach i warunki wprowadzania zmian tej ceny i grupy taryfowej, sposób prowadzenia rozliczeń, wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania;

W niniejszej sprawie przeprowadzono analizę treści wzorca umowy pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej” ustalając, że Spółka nie zawarła w niej wszystkich wymaganych składników. Dotyczy to kwestii wysokości bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców. W powyższym zakresie nie wystarczy zatem samo odesłanie

(w § 11 ust. 5 tego wzorca) do przepisów Kodeksu cywilnego oraz Prawa energetyczne i aktów wykonawczych. Takie działanie można uznać za naruszające interesy konsumentów, ponieważ konsumenci nie są informowani o przysługujących im prawach w sytuacji niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców.

Przyjmuje się, że postanowienia taryfy, przynajmniej te obejmujące kwestie określone w art. 5 ust. 2 pkt 1 i 2 i ust. 3 ustawy Prawo energetyczne - m.in. wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy - powinny być zamieszczone w umowie. Innym rozwiązaniem może być doręczenie taryfy (lub stosownego wyciągu) w formie załącznika stanowiącego integralną część umowy. Wówczas, zgodnie z art. 384 § 1 k.c., postanowienia taryfy będą traktowane na równi z zapisami wzorca umowy. W ocenie Prezesa Urzędu zastosowanie wobec takich sytuacji posiada art. 384 § 1 k.c., który nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentowi ustalonego wzorca (regulaminu) przy zawieraniu umowy. Doręczenia nie może jednak zastąpić udostępnienie taryf w jednostkach terenowych przedsiębiorstw energetycznych lub na stronach internetowych. W konsekwencji wzorzec odsyłający w swej treści do taryfy, czy innych aktów, które ani w całości ani w formie wyciągu nie są konsumentowi doręczone, nie spełnia podstawowego wymogu sformułowania go w sposób jasny i zrozumiały (art. 385 § 2 k.c.).

Zakwestionowane działanie Spółki należy zatem uznać za bezprawne i naruszające interesy konsumentów, ponieważ naruszenie obowiązku informacyjnego wyznaczonego przez art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo energetyczne prowadzi do obejścia przepisów chroniących konsumentów. W związku z powyższym, należało uznać za uprawdopodobnione, iż wskazane działania przedsiębiorcy stanowią naruszenie obowiązku informacyjnego o którym stanowi art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...).

Tym samym zostało uprawdopodobnione, że opisane wyżej zachowanie Spółki wypełnia pierwszą przesłankę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, gdyż jest zachowaniem bezprawnym, polegającym na niewykonaniu obowiązku opisanego w art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo energetyczne.

Ad 3). Analizując trzecią przesłankę należy stwierdzić, iż ustawa o ochronie (...) nie podaje definicji godzenia w „zbiorowy interes konsumentów” 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 wątpienia doszło do naruszenia praw licznej grupy konsumentów, nie tylko tych będących klientami Spółki (w liczbie ponad 260 000 odbiorców), ale i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę dotyczącą dostarczania energii elektrycznej. Na skutek naruszenia ww. obowiązku informacyjnego, przewidzianego art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawa energetycznego, Spółka ograniczyła wszystkim tym osobom możliwość dochodzenia przez nich ewentualnych roszczeń z tytułu nienależytego wykonywania umowy przez Spółkę i uzyskanie w związku z tym konkretnych bonifikat przy płatnościach. Tak więc, przedsiębiorca zastosował regulację, która niewątpliwie godzi w ekonomiczne interesy konsumentów ograniczając ich prawa gwarantowane wyżej wskazanymi przepisami ustawy *Prawo energetyczne*.

A zatem, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Spółki nie godzi w interesy poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Uprawdopodobniona została tym samym trzecia przesłanka w związku z omawianym zarzutem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, tj. zakwestionowane działanie przedsiębiorcy musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostało uprawdopodobnione spełnienie łącznie wszystkich przesłanek koniecznych dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...).

#### **6. Zobowiązanie Strony postępowania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie (...).**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie (...), 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 ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie, ponieważ uprawdopodobniono stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaś Spółka zobowiązała się do zmiany lub usunięcia kwestionowanych postanowień. Zakres zobowiązania obejmuje zarówno zmiany we wzorcach umów stosowanych przy nowo podpisywanych umowach, jak i aktualnie obowiązujących. Oznacza to konieczność aneksowania wszystkich Umów sprzedaży istniejących w obrocie prawnym oraz podjęcia przez przedsiębiorcę udokumentowanych działań zmierzających do doręczenia konsumentom zmienionych OWU.

Po zapoznaniu się z propozycją Spółki co do zakresu zmian we wzorcach umów, przedstawionych w toku postępowania, Prezes Urzędu uznał, iż przyjęte zobowiązanie uwzględnia zarzuty przedmiotowego postępowania. Treść nowych postanowień, które zastąpią postanowienia objęte zarzutami postępowania, nie budzi wątpliwości co do ich poprawności i zgodności z prawem.

Stosownie do art. 28 ust.2 w decyzji, o której mowa w ust.1, Prezes Urzędu może także określić termin wykonania tych zobowiązań. Prezes Urzędu skorzystał z ww upoważnienia ustawowego, określając terminy wykonania zobowiązań zgodnie z propozycjami Spółki.

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I i II *in fine* sentencji Decyzji.**

7. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek złożenia w wyznaczonym w sentencji decyzji terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wyznaczając ten obowiązek Prezes Urzędu uwzględnił propozycje Spółki przedstawione w toku niniejszego postępowania.

**W związku z powyższym, należało orzec jak w pkt III sentencji Decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 *k.p.c.*, od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Otrzymuje:

Pani  
Beata Pawężowska – Paderewska  
Radca prawny  
TAURON Sprzedaż sp. z o.o.  
ul. Łagiewnicka 60  
30 – 417 Kraków

z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk