

DELEGATURA W KATOWICACH

Katowice, dnia 2008-09-11

RKT – 61 – 16/08/HS

Decyzja Nr RKT- 50/2008

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko przedsiębiorcy Wiesławie W. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „STAWIS” Wiesława W. i pod adresem Częstochowa - **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie informacji o zakresie obsługi serwisowej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 3 i art. 60 pkt 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych danych o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz w regulaminie o zasadach wypłaty kar umownych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 a także art. 60 pkt 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
4. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie informacji o trybie postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7, a także art. 60 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
5. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie

usług telekomunikacyjnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

6. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nieinformowania konsumentów, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 61 ust. 5 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Wiesławę W. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „STAWIS” Wiesława W. i pod adresem Częstochowa praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 61 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Wiesławę W. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „STAWIS” Wiesława W. i pod adresem Częstochowa **karę pieniężną w wysokości 1.170,- zł** (słownie: jeden tysiąc sto siedemdziesiąt złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I 1 - 6 sentencji niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **obciąża się** Wiesławę W. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „STAWIS” Wiesława W. i pod adresem Częstochowa **kosztami** opisanego na wstępie **postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **oraz zobowiązuje się** tego przedsiębiorcę **do zwrotu** Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **kosztów postępowania w kwocie 54 zł** (słownie: pięćdziesięciu czterech złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-60/07/HS) w sprawie działalności Wiesławy W. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „STAWIS” Wiesława W. i pod adresem Częstochowa (zwaną dalej także przedsiębiorcą). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego powzięto podejrzenie, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wobec czego, postanowieniem nr 1 z dnia 03.01.2008r. (karta nr 1)

wszczęto niniejsze postępowanie, pod zarzutami opisanymi w sentencji tej decyzji. Pismem z dnia 28.04.2008r. (karta nr 39) zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Wiesława W. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Częstochowy (karta nr 11), wpisana jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (karta nr 15). Jako przedsiębiorca telekomunikacyjny stosuje wzorce umów obowiązujące od 1996r. (karta nr 10). Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wynika, że przedsiębiorca zawierając z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych posługuje się następującymi wzorcami umownymi:

1/ umowa wraz z regulaminem, wzorzec stosowany od stycznia 1996r. (karty nr 17 i 10),

4/ cennikiem usług (karta nr 18),

które określają prawa i obowiązki konsumentów – abonentów telewizji kablowej.

Okoliczność stosowania ww. wzorców umownych, a tym samym postanowień z nich wynikających udokumentowano gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 19-22 i nr 29-37). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

W umowach zawieranych z konsumentami brak danych o: zakresie obsługi serwisowej, sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, trybie postępowania reklamacyjnego, informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. W umowach nie ma mowy o obniżeniu abonamentu w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Tego zakresu informacji nie ma także w regulaminie. W umowie oraz w regulaminie nie ma żadnej informacji, że cennik jest integralną częścią umowy lub jej załącznikiem. W stosowanych wzorcach nie ma informacji, że przedsiębiorca dostarcza nieodpłatnie abonentowi cennik usług wraz z umową, a także na każde jego żądanie. W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca przesłał umowy faktycznie zawarte z konsumentami, do których załączył poświadczenie otrzymania przez abonentów cennika usług oraz wykazu programów (karty nr 29-37). Należy podkreślić, że w postępowaniu wyjaśniającym przedsiębiorca przesłał umowę zawartą z określonym konsumentem (karta nr 20) do której nie załączył cennika usług i wykazu programów jak to uczynił w toku postępowania sformalizowanego przesyłając tę umowę z kompletem załączników (karta nr 32 i 33-34). Przedmiotowa umowa zawarta w dniu 29.08.2007r. potwierdza, że przed wszczęciem postępowania wyjaśniającego przedsiębiorca doręczał konsumentom cennik oraz wykaz programów. Przesłane w toku postępowania sformalizowanego inne umowy zawarte z innymi konsumentami potwierdzają, że otrzymują oni cennik usług wraz z wykazem programów (karty nr 29-31 i 35-37). Unormowania zawarte w § 7 i § 17 regulaminu zawierają określone przez przedsiębiorcę zasady zmiany wysokości opłat. Według tych postanowień cyt: § 7 zdanie trzecie - „O zmianie wysokości opłaty abonamentu Przedsiębiorstwo powiadomi Abonentów co najmniej jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem, za pomocą informacji telewizyjnej w lokalnym programie informacyjnym”; § 17 - „Wszelkie zmiany w umowie, za wyjątkiem zmiany kwoty miesięcznego abonamentu, mogą być dokonane wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności”.

Przedsiębiorca podał przychód osiągnięty w roku podatkowym 2007 (dowód: karta nr 28).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

I.

Do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), jak i zapisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi oraz tożsamych z klauzulami uznanymi na mocy prawomocnych wyroków za niedozwolone przez właściwy sąd, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) i wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), a także muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane są jako bezprawne i jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2 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.*

Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa kumulatywnie muszą zostać spełnione następujące przesłanki:

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

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

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badane praktyki przedsiębiorcy, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nimi umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jego zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania przedsiębiorcy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług

telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I 1 – 7 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. Wobec tego należało uznać, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

1. Pierwszy zarzut dotyczy naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom, z którymi są zawierane umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, informacji o zakresie obsługi serwisowej.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna zawierać minimalny zakres informacji określony w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. Każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca telekomunikacyjny szczególnie do działań zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym, określającym między innymi prawa i obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Przepisy prawa telekomunikacyjnego gwarantują minimum zachowań operatora niezbędnych do uznania, że stosowany przez niego wzorzec umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie narusza dobrych obyczajów i nie krzywdzi rażąco konsumenta. O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie nie zaistniała taka sytuacja.

Obowiązek określenia w umowie zakresu obsługi serwisowej spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 3 Prawa telekomunikacyjnego. Przepis ten stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać zakres obsługi serwisowej. Analiza przedłożonych przez przedsiębiorcę umów wykazała, że w żadne z postanowień tych dokumentów nie normuje rozważanej kwestii. Także nie zawiera ich regulamin. Wobec tego zachowanie przedsiębiorcy należało ocenić jako bezprawne. Wskazanie w umowie zakresu obsługi serwisowej przyspiesza i ułatwia konsumentom rozwiązywanie problemów w sytuacji konieczności skorzystania z tej obsługi. W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że przedsiębiorca nie dopełniając ciążącego na nim obowiązku informacyjnego godzi w interesy konsumentów. Jak wykazano powyżej w rozważanym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że przedsiębiorca narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji.

2. Drugi z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 56 ust. 3 pkt 4 Prawa telekomunikacyjnego. Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku. W umowach zawieranych z konsumentami brak zapisu o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Należy podkreślić, że cennik, stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego, powinien zawierać informacje bardzo istotne i ważne dla konsumenta, określać ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące pakietów cenowych oraz opustów – a ograniczenie dostępu do tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorca nie wykonał powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizował zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

3. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie dotyczącym wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać wysokość należnych konsumentom kar zastrzeżonych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Stosownie do zapisu art. 60 pkt 3 Prawa telekomunikacyjnego, zasady wypłaty kar umownych powinien określać regulamin. Analiza przedłożonych przez przedsiębiorcę umów oraz stosowanego przez niego Regulaminu wykazała, że w żadnym z postanowień tych dokumentów nie unormowano ww. kwestii. Przedsiębiorca zobowiązany do należytej staranności na podstawie przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne ma obowiązek informacje takie przedłożyć konsumentom. Informacje z tego zakresu są istotne i ważne dla konsumenta. Wskazanie w umowie wysokości kar umownych przyspiesza i ułatwia konsumentom dochodzenie ewentualnych roszczeń, gdyż pomaga im sformułować stawiane przedsiębiorcy żądania związane z brakiem należytej realizacji umowy. Określenie kar, do czego zobowiązuje przedsiębiorcę przepis ustawy, powoduje, że nie jest konieczne szczegółowe badanie każdej z indywidualnych spraw, co także sprzyja usprawnieniu wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy. W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że przedsiębiorca nie dopełniając ciężącego na nim obowiązku informacyjnego godzi w interesy konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od

przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

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

4. Czwarty z postawionych przedsiębiorcom zarzutów dotyczy niedopełnienia obowiązku informacyjnego w zakresie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Obowiązek taki nakłada na przedsiębiorcę art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego a sposób jego wykonania określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291). Przedsiębiorca stosuje przedmiotową praktykę pomimo wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego obowiązku zamieszczania danych na ten temat w umowach i regulaminie. Nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku podawania w umowach i regulaminie pełnych i nie wprowadzających w błąd informacji o trybie reklamacyjnym służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw dostawców usług. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorca pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że przedsiębiorca nie wykonuje obowiązku określonego art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, czym narusza zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stosuje praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

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

realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

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

6. Szósty z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 61 ust 5 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego.

Prawo telekomunikacyjne w art. 61 ust. 5 i ust. 6 określa tryb postępowania przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w razie zmiany cen usług telekomunikacyjnych. Stosownie do zapisu art. 61 ust. 5 pkt 1 – W razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego do powiadomienia o tym abonentów na piśmie. Przedsiębiorca w regulaminie stosuje następujące postanowienia: „O zmianie wysokości opłaty abonamentu Przedsiębiorstwo powiadomi Abonentów co najmniej jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem, za pomocą informacji telewizyjnej w lokalnym programie informacyjnym” oraz „Wszelkie zmiany w umowie, za wyjątkiem zmiany kwoty miesięcznego abonamentu, mogą być dokonane wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności”. Jak wynika z powyższego przedsiębiorca działa niezgodnie z powołanym przepisem Prawa telekomunikacyjnego. Przez takie działanie przedsiębiorca realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie I 6 przedmiotowej decyzji.

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

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

II.

Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 61 ust 4 Prawa telekomunikacyjnego, do czego mogło dojść w wyniku nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentom wraz z umową. W postępowaniu wyjaśniającym wezwano przedsiębiorcę do przesłania umów wraz z załącznikami zawartych z konsumentami (karta nr 8). W przesłanych umowach i w regulaminie nie było żadnej informacji, że cennik jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi, oraz że jest integralną częścią umowy lub załącznikiem. Przesłane w postępowaniu wyjaśniającym przez przedsiębiorcę umowy nie zawierały żadnych załączników (karty 19-22). Stosownie do zapisu zawartego w art. 61 ust. 4 prawa telekomunikacyjnego „Cennik jest podany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz u umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie.” Cennik zawiera informacje bardzo istotne i ważne dla konsumentów, stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego określa ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów. W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca przesłał umowy faktycznie zawarte z konsumentami, do których załączył poświadczenie otrzymania przez abonentów cennika usług (karty nr 29-37), co potwierdza wykonanie obowiązku określonego w art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego.

Zgodnie z art. 105 § 1 kpa, *gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania.*

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów umożliwiają wydanie decyzji na podstawie art. 26 ust. 1, art. 27 ust. 2 oraz art. 28 ust. 1. Prezes Urzędu na podstawie art. 26 ust. 1 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. Zgodnie z art. 27 ust. 2 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Natomiast zgodnie z art. 28 ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, 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.

Zgodnie z art. art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego, niż przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zastosowanie mają przepisy kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 kpa. W przedmiotowej sprawie przedsiębiorca wykazał, że przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie dostarczał nieodpłatnie abonentom cennik wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych i realizuje obowiązek określony w art. 61 ust. 4 prawa telekomunikacyjnego. W związku z powyższym w zakresie zarzutu określonego w

punkcie II sentencji niniejsze decyzji postępowanie jest bezprzedmiotowe. W przedmiotowej sprawie brak podstaw prawnych i faktycznych do merytorycznego rozpoznania sprawy. Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

III.

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

W pkt. I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te, określone w 6 punktach polegają na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami informacji, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 3, pkt 4, pkt 6, pkt 7 i pkt 8 a także naruszanie art. 60 pkt 3 i pkt 6 oraz art. 61 ust 5 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego.

Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają z wzorców umownych stosowanych od 1996 r. (karta nr 10) świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk. Po raz pierwszy wydana jest decyzja stwierdzająca naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. ustalono na podstawie złożonych dokumentów [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. a Załącznika Nr 1). Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokością przychodów osiągniętych przez przedsiębiorcę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007r. [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. b Załącznika Nr 1).

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 1.170,- zł (słownie: jeden tysiąc sto siedemdziesiąt złotych), co stanowi [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 2. a Załącznika Nr 1) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2007r. przychodu, oraz [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 2. b Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary.

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji tej decyzji.

IV.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono przedsiębiorcę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 54 zł (słownie: pięćdziesięciu czterech złotych).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

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

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

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH
Maciej Frągsztajn