



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Gdańsk, dnia 22 lipca 2024 r.

RGD.611.2.2018/PAF/MLM

DECYZJA Nr RGD - 3/2024

**wersja jawna (tajemnica przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione
oznaczone jako [xxx])**

- I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594) w związku z art. 13 ustawy z dnia 9 marca 2023 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2023 r. poz. 852), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **uznaje postanowienia wzorców umów stosowane przez przedsiębiorcę Jarosława Pawła Krzymina prowadzącego jednoosobową działalność gospodarczą pod firmą JPK Jarosław Paweł Krzymin w Straszynie o treści:**

1.

„JPK zastrzega sobie prawo do:

- i) zawężenia, ograniczenia lub wyłączenia dostępu do wybranych usług, których wykorzystanie jest uciążliwe [...],
- ii) zawężania dostępu do Internetu dla tych Abonentów, którzy powodują znaczne (uciążliwe) obciążenie Sieci JPK lub Internetu” -

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 7 lit. c) i)-ii) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od: 01-02-2014 Znosi regulamin obowiązujący od: 11.11.2004” obowiązującego od 01 lutego 2014r. do 19 lipca 2018r.,
- (§8 lit. c) i)-ii) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 20 lipca 2018 Znosi regulamin obowiązujący od: 01.02.2014” kod wzorca: „Regulamin_JPK_final version” obowiązującego od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r.,
- (§8 lit. c) i)-ii) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 21 grudnia 2020 Znosi regulamin obowiązujący od: 20.07.2018” obowiązujący od 21 grudnia 2020r.;

2.

„b) Operator zastrzega sobie prawo do:

[...]

- ii) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej,
- iii) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiszczy opłat wynikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń,
- c) Usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej mogą być ponownie świadczone bez ograniczeń po uiszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które były przyczyną ograniczenia lub zawieszenia. [...]" -

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 9 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od: 01-02-2014 Znosi regulamin obowiązujący od: 11.11.2004” obowiązującego od 01 lutego 2014r. do 19 lipca 2018r.,
- (§ 10 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 20 lipca 2018 Znosi regulamin obowiązujący od: 01.02.2014” kod wzorca: „Regulamin_JPK_final version” obowiązującego od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r.,
- (§ 10 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 21 grudnia 2020 Znosi regulamin obowiązujący od: 20.07.2018” obowiązujący od 21 grudnia 2020r.;

3.

„W przypadku nie wywiązywania się z obowiązku opłacania Abonamentu przez Abonenta, JPK zastosuje następujące środki zapobiegawcze:

- i) jeżeli opóźnienie przekroczy 5 dni kalendarzowych JPK [...] obejmie odpłatnym (według cennika) +monitoringiem płatności+, który będzie doliczony dodatkowo do kolejnej faktury z Abonamentem. Wyjaśnienie należy złożyć drogą telefoniczną, SMS lub mailową,
- ii) jeżeli opóźnienie przekroczy 20 dni kalendarzowych, JPK wystosuje na adres podany w Umowie ponaglenie pisemne z 7 dniowym terminem płatności, koszt wezwania jest określony w Cenniku
- iv) pomimo zawieszenia Usługi z powodów płatności, Abonent nie jest zwolniony z opłacania pełnej opłaty abonamentowej również za okres, w którym pozostawał odłączony z powodów płatności” -

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 5 lit. b) i), ii) oraz iv) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od: 01-02-2014 Znosi regulamin obowiązujący od: 11.11.2004” obowiązującego od 01 lutego 2014r. do 19 lipca 2018r.,
- (§ 5 lit. b) i), ii) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 20 lipca 2018 Znosi regulamin obowiązujący od: 01.02.2014” kod wzorca: „Regulamin_JPK_final version” obowiązującego od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r.,
- (§ 5 lit. b) i), ii) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 21 grudnia 2020 Znosi regulamin obowiązujący od: 20.07.2018” obowiązujący od 21 grudnia 2020r.;

4.

„Opłata za nieprzestrzeganie Regulaminu oraz innych obowiązujących przepisów [w kwocie 50,00 zł]” -

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (pkt 6 ppkt 7 wzorca umownego o nazwie „Cennik usług JPK”, część „Inne opłaty”; wersja obowiązująca od 01 czerwca 2015 do 19 lipca 2018).;

5.

„Użytkownik oświadcza, że:

c) zobowiązuje się w przypadku zawieszenia usługi z jego winy zapłacić karę umowną w wysokości 1/30 abonamentu pomnożonej przez ilość dni zawieszenia usługi,

d) oświadcza, że zapoznał się z treścią i akceptuje wcześniej otrzymaną ofertę Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji (jeśli korzysta); [...],

e) oświadcza, że został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy [...]” -

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 3 lit. c), d) oraz e) wzorca umownego o nazwie „Ogólne Warunki Umowy”, wersja obowiązująca od czerwca 2018 do 20 grudnia 2020r.,
- (§ 3 lit. c), d) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 20 lipca 2018 Znosi regulamin obowiązujący od: 01.02.2014” kod wzorca: „Regulamin_JPK_final version” obowiązującego od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r.,
- (§ 3 lit. c), d) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 21 grudnia 2020 Znosi regulamin obowiązujący od: 20.07.2018” obowiązujący od 21 grudnia 2020r.

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594) - i zakazuje ich wykorzystywania.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a w związku z art. 106 ust. 7 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w związku z naruszeniem zakazu z art. 23a ww. ustawy, o którym mowa w pkt I.1-5 sentencji niniejszej decyzji, nakłada na Przedsiębiorcę Jarosława Pawła Krzymina prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą JPK Jarosław Paweł Krzymin w Straszynie kary pieniężne:

- 1) w wysokości 12.267 zł (słownie: dwanaście tysięcy dwieście sześćdziesiąt siedem złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji;
- 2) w wysokości 24 534 zł (słownie: dwadzieścia cztery tysiące pięćset trzydzieści cztery złote) z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji;
- 3) w wysokości 12.267 zł (słownie: dwanaście tysięcy dwieście sześćdziesiąt siedem złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.3. sentencji niniejszej decyzji;
- 4) w wysokości 6.379 zł (słownie: sześć tysięcy trzysta siedemdziesiąt dziewięć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.4. sentencji niniejszej decyzji;

5) w wysokości 11.449 zł (słownie: jedenaście tysięcy czterysta czterdzieści dziewięć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.5. sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 594) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572) w związku z art. 83 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża przedsiębiorcę Jarostawa Pawła Krzymina prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą JPK Jarostaw Paweł Krzymin w Straszynie kosztami opisanego w pkt I postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie 87,10 zł (słownie: osiemdziesiąt siedem złotych 10/100) oraz zobowiązuje Przedsiębiorcę do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w zakresie działań podejmowanych przez przedsiębiorcę Jarostawa Pawła Krzymina prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą JPK Jarostaw Paweł Krzymin w Straszynie (ówczesnie w miejscowości Rotmanka (gm. Pruszcz Gdański)), [xxx], dalej jako: „JPK”, „Operator” lub „Przedsiębiorca”, w związku z postanowieniami sformułowanymi w ramach wzorców umownych wykorzystywanych przez Przedsiębiorcę w stosunkach z konsumentami, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorców umowy za niedozwolone.
- [2] Uwzględniając ustalenia poczynione w toku postępowania wyjaśniającego, Postanowieniem nr 60 z dnia 13 września 2018 r., Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone stosowanych przez Przedsiębiorcę o treści przytoczonej w pkt I sentencji niniejszej decyzji.
- [3] W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, pismem z dnia 09 października 2018r. JPK wskazał iż z dniem 20 lipca 2018r. miał wprowadzić, w następstwie prowadzonego przez kilka miesięcy postępowania przed Prezesem UOKiK oraz Prezesem UKE nowe wzorce umowne w postaci Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK; Cennika usług JPK, Ogólnych Warunków Umów. W ocenie Operatora wszelkie zmiany w zakresie dostosowania nowego brzmienia postanowień w/w wzorców konsultowane były m.in. z tutejszym Organem w toku postępowania prowadzonego pod sygn. RGD.405-501/16, zaś wszczęte postępowanie obejmuje swoim zakresem postanowienia wzorców już nieobowiązujących w JPK, począwszy od dnia 20 lipca 2018r. Wraz z pismem Przedsiębiorca przedłożył uwierzytelnione za zgodność z oryginałem wymienione wzorce umowne mające być stosowane od dnia 20 lipca 2018r.

[dowody: Pismo JPK z dnia 09 października 2018r. wraz z odpisami załączników:

- „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK” (z dopiskiem: Obowiązują od 20 lipca 2018 Znosi regulamin obowiązujący od: 01.02.2014)
- „Ogólne Warunki Umowy”
- „Cennik usług JPK” (z dopiskiem: ważny od 20 lipca 2018r.)]

W ocenie JPK, wszczęte postępowanie swoim zakresem obejmuje wzorce już niestosowane i niewykorzystywane przez Przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, wobec wprowadzania nowych, przywołanych wzorców umownych począwszy od dnia 20 lipca 2018r.

[4] W wyniku dokonanej przez Prezesa Urzędu analizy przedstawionych przez Operatora wzorców umownych na gruncie uprzednio stosowanych, uwzględniając postanowienia które zostały uznane za wypełniające przesłanki niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art.385¹§1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm., dalej jako: „kc”) ustalono, iż dokonana przez Przedsiębiorcę zmiana literalnego brzmienia części z kwestionowanych postanowień w ramach nowych wzorców umownych, nie czyni zadość zaprzestania dopuszczania się naruszania zakazu z art.23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 poz. 594, dalej jako: „uokk”).

[5] Postanowieniem nr RGD-31/2024, z dnia 25 kwietnia 2024 r. zaliczono w poczet dowodów niniejszego postępowania pismo Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, z dnia 22 marca 2024 r. Jak wynika z treści tego pisma przedsiębiorca Jarosław Paweł Krzymin z dniem 10 marca 2023 został wykreślony z rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

[dowód: *Pismo UKE z dnia 22 marca 2023 r.*, - karty nr 215-216 w aktach postępowania]

[6] Pismem z dnia 4 lipca 2024r. Prezes Urzędu zawiadomił Operatora o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z nim. Przedsiębiorca nie skorzystał z tego uprawnienia.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

[7] Jarosław Paweł Krzymin prowadzi działalność gospodarczą pod firmą JPK Jarosław Paweł Krzymin, zarejestrowaną w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dalej: „CEIDG”)(NIP: [xxx]), data rozpoczęcia wykonywania działalności zgodnie z danymi z CEIDG to 01 stycznia 1993r. Jako adres do doręczeń, na dzień wydania niniejszej decyzji, w CEIDG widnieje: ul. Starogardzka 45, 83-010 Straszyn. Przedmiotem działalności gospodarczej, oznaczonej jako przeważająca jest działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej (kod PKD:61.20.Z).

[8] Posiadając status przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2024 r. poz. 236, dalej jako: Prawo przedsiębiorców), JPK jest też przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 4 pkt 1 uokk).

[9] JPK był także wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, jednak z dniem 10 marca 2023 r. został z tego rejestru wykreślony i od tego dnia nie jest uprawniony do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

[10] Przedsiębiorca świadczył usługi telekomunikacyjne na terenie gminy Pruszcz Gdański, w powiecie gdańskim, województwa pomorskiego.

[11] W ramach prowadzonej działalności telekomunikacyjnej JPK oferował usługi m.in. szybkiego internetu, telewizji kablowej, internetowego telefonu cyfrowego oraz - poza usługami ściśle telekomunikacyjnymi - również usługi z zakresu kompleksowej instalacji bądź wymiany, naprawy systemów domofonowych oraz cyfrowego monitoringu, w tym

montażem systemów telewizji przemysłowej i sieci komputerowych, ich projektowaniem, konserwacją i utrzymaniem¹.

[12] Przy zawieraniu umów dotyczących świadczonych usług JPK posługiwał się następującymi wzorcami umów:

1) *Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK*

▪ w wersji obowiązującej od 01 lutego 2014r. do 19 lipca 2018r. (dalej jako: „Regulamin v.1”)²,

▪ w wersji obowiązującej od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020 r., (dalej jako: „Regulamin v.2”)³,

▪ w wersji obowiązującej od 21 grudnia 2020 r. (dalej jako: „Regulamin v.3”)⁴;

2) *Ogólne warunki Umowy*

▪ w wersji obowiązującej do 19 lipca 2018r. (dalej jako: „OWU v.1”)⁵,

▪ w wersji obowiązującej od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020 r., (dalej jako: „OWU v.2”)⁶,

▪ w wersji obowiązującej od 21 grudnia 2020 r. (dalej jako: „OWU v.3”)⁷;

3) *Cennik usług JPK*

▪ w wersji obowiązującej od 01 czerwca 2015 r. do 19 lipca 2018r. (dalej jako: „Cennik v.1”)⁸,

▪ w wersji obowiązującej od 20 lipca 2018 r. do 20 grudnia 2020 r., (dalej jako: „Cennik v.2”)⁹,

▪ w wersji obowiązującej od 21 grudnia 2020 r. (dalej jako: „Cennik v.3”)¹⁰.

[13] We wskazanych wzorcach zamieszczono postanowienia o treści:

1. „JPK zastrzega sobie prawo do:

i) *zawężenia, ograniczenia lub wyłączenia dostępu do wybranych usług, których wykorzystanie jest uciążliwe [...],*

ii) *zawężenia dostępu do Internetu dla tych Abonentów, którzy powodują znaczne (uciążliwe) obciążenie Sieci JPK lub Internetu” -*

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

▪ (§ 7 lit. c) i)-ii) Regulaminu v.1,

▪ (§8 lit. c) i)-ii) Regulaminu v.2,

▪ (§8 lit. c) i)-ii) Regulaminu v.3.

2. „b) *Operator zastrzega sobie prawo do:*

[...]

ii) *ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje*

¹ <https://jpk.pl/>, dostęp: 29.08.2023 r. godz. 12:37.

² Karty nr 23-24 w aktach sprawy.

³ Karty nr 77-79 w aktach sprawy.

⁴ Zgodnie z informacjami wynikającymi z oficjalnej strony internetowej Przedsiębiorcy: źródło: <https://jpk.pl/regulamin/>, stan na dzień: 05/12/2023r. Karty nr 107-108 w aktach sprawy.

⁵ Karty nr 21-22 w aktach sprawy.

⁶ Karty nr 80-82 w aktach sprawy.

⁷ Zgodnie z informacjami wynikającymi z oficjalnej strony internetowej Przedsiębiorcy: źródło: <https://jpk.pl/regulamin/>, stan na dzień: 05/12/2023r. Karty nr 105-106 w aktach sprawy.

⁸ Karty nr 25-28 w aktach sprawy.

⁹ Karty nr 83-91 w aktach sprawy.

¹⁰ Zgodnie z informacjami wynikającymi z oficjalnej strony internetowej Przedsiębiorcy: źródło: <https://jpk.pl/regulamin/>, stan na dzień: 05/12/2023r. Karty nr 101-104 w aktach sprawy.

działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej,
iii) *ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiszczy opłat wynikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń*

c) *Usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej mogą być ponownie świadczone bez ograniczeń po uiszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które były przyczyną ograniczenia lub zawieszenia. [...]” -*

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 9 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) Regulaminu v.1,
- (§ 10 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) Regulaminu v.2,
- (§ 10 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) Regulaminu v.3.

3. *„W przypadku nie wywiązywania się z obowiązku opłacania Abonamentu przez Abonenta, JPK zastosuje następujące środki zapobiegawcze:*

i) *jeżeli opóźnienie przekroczy 5 dni kalendarzowych JPK [...] obejmie odpłatnym (według cennika) +monitoringiem płatności+, który będzie doliczony dodatkowo do kolejnej faktury z Abonamentem. Wyjaśnienie należy złożyć drogą telefoniczną, SMS lub mailową,*

ii) *jeżeli opóźnienie przekroczy 20 dni kalendarzowych, JPK wystosuje na adres podany w Umowie ponaglenie pisemne z 7 dniowym terminem płatności, koszt wezwania jest określony w Cenniku,*

iv) *pomimo zawieszenia Usługi z powodów płatności, Abonent nie jest zwolniony z opłacania pełnej opłaty abonamentowej również za okres, w którym pozostawał odłączony z powodów płatności”*

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 5 lit. b) i), ii) oraz iv) Regulaminu v.1,

a także odpowiednio, co do poszczególnych postanowień, treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 5 lit. b) i), ii) Regulaminu v.2 oraz
- (§ 5 lit. b) i), ii) Regulaminu v.3.

4. *„Opłata za nieprzestrzeganie Regulaminu oraz innych obowiązujących przepisów [w kwocie 50,00 zł]” -*

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (pkt 6 ppkt 7 Cennika v. 1, część „Inne opłaty”.

5. *„Użytkownik oświadcza, że:*

c) *zobowiązuje się w przypadku zawieszenia usługi z jego winy zapłacić karę umowną w wysokości 1/30 abonamentu pomnożonej przez ilość dni zawieszenia usługi,*

d) *oświadcza, że zapoznał się z treścią i akceptuje wcześniej otrzymaną ofertę Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji (jeśli korzysta); [...],*

e) *oświadcza, że został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy [...]” -*

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 3 lit. c), d) oraz e) OWU v.2,

a także odpowiednio, co do poszczególnych postanowień, stanowiących treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 3 lit. c), d) Regulaminu v.2 oraz
- (§ 3 lit. c), d) Regulaminu v.3.

W ramach sformułowanych w przywołanych wersjach wzorca umownego *Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK* definicji w §1 Przedsiębiorca określił następujące pojęcia, których treść nie ulegała zmianom w kolejnych wersjach wskazanego wzorca:

- *Abonament - okresowa opłata za korzystanie z dostępu do SIEĆ JPK i Internetu, dostęp do Telewizji lub usługę ITC,*
- *Abonent - osoba fizyczna bądź prawna oraz jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z JPK,*
- *Awaria - przejściowy brak możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych w ramach umowy będący następstwem wadliwego działania Sieci JPK lub Urządzenia Abonenckiego,*
- *Cennik - obowiązujący cennik na Usługi świadczone przez JPK opublikowany na stronie www.jpk.pl, a także dostępny w BOK,*
- *Internet - ogólnosiwiatowa sieć komputerowa,*
- *JPK - firma „JPK” Jarosław Paweł Krzymin, , która będzie świadczyła usługi określone w Umowie,*
- *Limit wartości połączeń - kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy,*
- *Regulamin - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych,*
- *Regulamin Promocji - obowiązująca w danym okresie oferta promocyjna na świadczone przez JPK usługi telekomunikacyjne skierowana do Abonentów, określająca szczegółowe warunki oraz zasady, w tym w szczególności promocyjne ceny oferowanych usług,*
- *Sieć JPK - urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekazywanie sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych, eksploatowane przez JPK w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2000 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami.), zwanej dalej Ustawą,*
- *Umowa - umowa z Abonentem, na podstawie której JPK zobowiązuje się do udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za usługi i przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu,*
- *Usługi - usługa telekomunikacyjna, w tym w szczególności usługą dostępu do sieci Internetu, usługa dostarczania sygnału TV, usługa telefonii ITC, a także związane z nimi inne usługi dodatkowe,*
- *Usługi dostępu do sieci Internet - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieć JPK,*
- *Usługa telefonii ITC - połączenia telefoniczne oraz związane z nimi świadczenia dodatkowe w ramach Internetowej Telefonii Cyfrowej,*
- *Ustawa PT - ustawa z dnia z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800).*

Stanowisko Przedsiębiorcy:

[14] Ustosunkowując się do poszczególnych postanowień wzorców umów stosowanych przez JPK, o których mowa w sentencji niniejszej decyzji, Przedsiębiorca, m.in. w piśmie z dnia 21 września 2020r. wskazał co następuje:

1. Co do postanowień, o których mowa w pkt I.1 sentencji decyzji, JPK dokonał ich zmiany.
W ocenie Przedsiębiorcy dokonanie przedmiotowych zmian eliminuje postawiony przez Prezesa Urzędu zarzut możliwości dokonywania przez JPK swobodnej oceny działań konsumentów - abonentów oraz zabezpiecza ich interesy poprzez wymóg informowania w formie pisemnej o ewentualnych, wskazywanych jednoznacznie zastrzeżeniach JPK (w odniesieniu do usług, których wykorzystanie miałyby być uciążliwe bądź zagrażające innym uczestnikom SIEĆ JPK lub Internetu bądź sprzeczne z obowiązującymi postanowieniami OWU lub Regulaminu).
Dodatkowo, JPK zastosuje odpowiednie restrykcje dopiero po upływie 7 dni od poinformowania o zastrzeżeniach oraz braku zaprzestania dopuszczania się wskazanych naruszeń przez abonenta, w tym terminie.
2. Co do treści postanowień wskazanych w pkt I.2 sentencji decyzji, JPK podniósł, iż u podstaw ich wprowadzenia leżała przede wszystkim ochrona interesów abonenta oraz Przedsiębiorcy w sytuacji tzw. *fraudu telekomunikacyjnego*, którego nieświadomą ofiarą może paść abonent. Odnosząc się natomiast do kwestionowanego fragmentu postanowienia sformułowanego w lit. c, Przedsiębiorca podniósł, że *należy kategorycznie wskazać, iż intencją oraz wolą Przedsiębiorcy było i jest uzależnienie ponownego uruchomienia usług ITC w sytuacji uiszczenia przez Abonenta wszelkich wymagalnych należności wynikających z treści umowy wraz z należnymi odsetkami ustawowymi za opóźnienie oraz opłaty za ponowne podłączenie usługi. (...) Nadto podkreślić należy, iż Przedsiębiorca nigdy nie pobierał opłat za okres zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych.*
JPK nie dokonał w toku postępowania jednak zmian w brzmieniu kwestionowanych postanowień, w poszczególnych wersjach stosowanych wzorców umownych.
3. Co do treści postanowień wskazanych w pkt I.3 sentencji decyzji, dotyczących opłat z tytułu kosztów wezwania¹¹ a także wyrażonego przez Prezesa Urzędu stanowiska, iż ewentualne działania windykacyjne podejmowane przez Przedsiębiorcę powinny mieć miejsce wyłącznie po umożliwieniu konsumentowi wypowiedzenia się, co do przyczyn opóźnienia w płatności, Operator podkreślił, iż prawa oraz obowiązki stron określa umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zaś żaden z przepisów Prawa telekomunikacyjnego, ani innych przepisów powszechnie obowiązujących nie miałyby nakładać na wierzyciela [w tym wypadku operatora telekomunikacyjnego] obowiązku uzyskania informacji zwrotnej od dłużnika w zakresie przyczyn braku dokonania płatności należności po upływie daty wymagalności danego roszczenia, w szczególności wobec istniejącego prawnego uprawnienia po stronie abonenta do wniesienia reklamacji każdorazowo, w sytuacji gdy w jego ocenie umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych miałaby być realizowana z naruszeniem przepisów prawa lub postanowień umownych;
Tym niemniej Przedsiębiorca dokonał częściowej zmiany brzmienia kwestionowanych postanowień. Obecnie przedmiotowa opłata ma charakter fakultatywny (*JPK może objąć Abonenta odpłatnym + monitoringiem płatności+*), a nie jak uprzednio obligatoryjny (*JPK obejmie odpłatnym + monitoringiem płatności+*). Zdaniem Operatora opłata ta stanowi rekompensatę po stronie Przedsiębiorcy w zakresie podejmowanych przez niego (lub jego pracowników) *faktycznych oraz rzeczywistych działań związanych z weryfikacją aktualnego salda*

¹¹ Zgodnie z §5 lit. b pkt ii) Regulaminu „jeżeli opóźnienie przekroczy 20 dni kalendarzowych, JPK może wystosować na adres podany w Umowie pisemne ponaglenie z 7 dniowym terminem płatności, koszt wezwania jest określony w Cenniku”.

danego abonenta w ramach obowiązującej strony umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

4. Co do treści postanowienia wskazanego w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji JPK w kolejnych wersjach stosowanego wzorca (Cennik usług JPK) zrezygnował ze stosowania ww. postanowienia.
5. Co do treści postanowień, o których mowa w pkt I.5 sentencji decyzji JPK wskazał, iż przedmiotowe postanowienia OWU dotyczące oświadczenia o zapoznaniu się przez konsumenta z wcześniej otrzymaną ofertą Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji (jeżeli korzysta), oraz oświadczenia, iż został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy przedmiotowo są pochodną złożonych wcześniej, przez abonenta, oświadczeń na wzorcu umowy. Przedsiębiorca przedłożył *pusty wzorzec umowy wraz z OWU oraz oświadczeniami, które są składane przez Abonenta na etapie zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych*.¹² JPK zrezygnował jednak ze stosowania kary umownej za każdy dzień zawieszenia świadczenia usługi, która to sankcja miała zostać zastosowana z winy samego konsumenta (§3 lit.c pierwotnej wersji OWU) oraz zaktualizował podstawę prawną w zakresie uprawnienia do odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem JPK poprzez wskazanie 14-dniowego terminu na gruncie ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.)¹³, dalej: „upk”.

Przedsiębiorca pozostawił natomiast, w treści kolejnych wersji wzorca, postanowienia odnoszące się do oświadczeń konsumenta co do zapoznania się i akceptacji z ofertą *Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji (jeśli korzysta)*, poświadczając jednocześnie, zgodnie z brzmieniem postanowienia, okoliczność ich wcześniejszego otrzymania ze strony JPK. Zachowano również postanowienie w ramach którego konsument oświadcza, iż *został poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy*, wynikającym z ustawy o prawach konsumenta.

- [18] Pismem z dnia 16 maja 2024 r. Przedsiębiorca poinformował, iż nie posiada dokumentów wskazujących na wielkość przychodów uzyskanych przez niego za roku 2023. [k. 217]
- [19] Zgodnie z informacjami przekazanymi Prezesowi Urzędu przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim JPK uzyskał w 2022r. obrót w [xxx]. [k. 210-212]

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

Naruszenie interesu publicznego

- [15] Stosownie do art. 1 ust. 1 uokk, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania

¹² Karta nr 95-100 w aktach sprawy.

¹³ We wzorcu umownym Ogólnych warunków Umowy, dostępnym na stronie internetowej Przedsiębiorcy, zamieszczono co prawda nieaktualny numer publikatora ustawy o prawach konsumenta [obecnie - tj. z dnia 28 stycznia 2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287)], niemniej jednak sformułowane w ramach postanowienia informacje, dot. uprawnienia do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, są zgodne z aktualnymi regulacjami w tym zakresie, prawidłowo informując konsumentów co do przysługujących im praw.

przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, zainteresowanych usługami telekomunikacyjnymi, którzy mogli być narażeni na stosowanie przez Przedsiębiorcę we wzorcach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych niedozwolonych postanowień umownych. Zakwestionowane działania JPK nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez Operatora wzorcami umowy przy oferowaniu usług konsumentom.

- [16] Należy jednocześnie podkreślić, że art. 385¹ Kodeksu cywilnego, który stanowi materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementuje do prawa krajowego dyrektywę Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.Urz.UE.L.1993.95.29). Interpretacji tego przepisu należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w dyrektywie. Zgodnie z preambułą dyrektywy, obowiązkiem państw członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy tym samym uznać, że ochrona interesu publicznego w rozpatrywanej sprawie wyraża się także w konieczności zagwarantowania, by we wzorcach umów wykorzystywanych przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

Ad. I. Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- [17] Art. 23a uokk zakazuje stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego.
- Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a uokk wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych¹⁴. O ile bowiem art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego określa cywilnoprawne skutki zastosowania w umowie niedozwolonego postanowienia umownego, o tyle art. 23a uokk ustanawia publicznoprawny zakaz w tym zakresie. Oznacza to, że z chwilą, gdy w ramach prowadzonej przez siebie działalności przedsiębiorca rozpocznie stosowanie wzorca obejmującego postanowienia niedozwolone w tym znaczeniu, że stworzy warunki, w których możliwie będzie zawieranie z konsumentami umów przy wykorzystaniu tego wzorca, dojdzie do naruszenia zakazu ustanowionego w komentowanym przepisie. Stosowanie wzorca nie powinno być zatem utożsamiane ze skutecznym zawieraniem umów przy jego wykorzystaniu.
- [20] Zgodnie z art. 385¹ § 1 kc postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione z nim indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami lub rażąco naruszają jego interesy. Nie dotyczy to jednak

¹⁴ Por. K. Pacuła [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów; art. 23a. Komentarz pod red. K. Osajdy, 2020, wyd. 3, Legalis.

postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

W świetle ww. przepisu, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone uzależniona jest od łącznego spełnienia trzech przesłanek formalnych, tj. stwierdzenia, że:

1. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
2. postanowienie nie określa głównych świadczeń stron chyba, że zostało sformułowane w sposób niejednoznaczny,
3. postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione oraz dwóch przesłanek merytorycznych, tj. stwierdzenia, że:
4. postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
5. postanowienie narusza w sposób rażąco interesy konsumenta.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone, konieczne jest przy tym łączne wystąpienie obydwu przesłanek merytorycznych, czyli sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz rażącego naruszenia interesów konsumenta. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes¹⁵.

- [21] Wbrew zajmowanemu przez JPK stanowisku, m.in. w piśmie z dnia 21 września 2020r., sama zmiana wzorców umownych objętych prowadzonym postępowaniem, nawet w przypadku ewentualnego zaprzestania stosowania objętych zarzutami postanowień, bądź o analogicznej treści i znaczeniu, nie stanowi podstawy do stwierdzenia bezprzedmiotowości sformułowanych przez Prezesa UOKiK zarzutów. Nawet bowiem w przypadku zaprzestania korzystania ze wzorca umownego zawierającego kwestionowane postanowienia, nie czyni bezpodstawnym wszczęcie przez Prezesa Urzędu postępowania co do stosowania postanowień niedozwolonych w przeszłości, nawet jeżeli dokonano zmiany samego wzorca, z zachowaniem terminów przedawnienia wynikających z art.99f uokk. Jak wskazuje się w doktrynie¹⁶:

Kwestia zaprzestania stosowania postanowień wzorca umowy powinna być oceniana przy uwzględnieniu uwag poczynionych w odniesieniu do samego ich stosowania, które stanowi przesłankę naruszenia zakazu z art. 23a OchrKonkurU. Chodzi zatem o stan, w którym przedsiębiorca nie będzie już posługiwał się wzorcem umowy, obejmującym zakwestionowane postanowienia w tym znaczeniu, że nie będzie już możliwe zawarcie umowy przy ich wykorzystaniu (por. uwagi do art. 23a OchrKonkurU, Nt 47).

Okoliczność taka winna być odzwierciedlona w treści decyzji co do zaprzestania wykorzystywania przez przedsiębiorcę kwestionowanych wzorców jak i braku stosowania w kolejnych wzorcach umownych postanowień o tożsamej bądź analogicznej treści lub znaczeniu. Bez względu na zmianę uokk, co do kontroli stosowania niedozwolonych klauzul umownych, poprzez odejście od modelu Rejestru klauzul na rzecz decyzji Prezesa UOKiK - z pewnymi zastrzeżeniami - aktualne pozostaje orzecznictwo SOKiK w zakresie uznania postanowień wzorców umów za niedozwolone. Zgodnie natomiast z orzecznictwem¹⁷:

praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest dalsze stosowanie postanowienia, którego treść jest identyczna z treścią postanowienia, które zostało wpisane do rejestru, przez tego samego przedsiębiorcę, który uczestniczył w postępowaniu zakończonym wpisem do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Dotyczy to

¹⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 października 2010 r. sygn. akt I CSK 694/09, Legalis nr 406112.

¹⁶ K. Osajda (red. serii), P. Mikłaszewicz (red. tomu), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz. Wyd. 4, Warszawa 2023, art. 99f, Nb.4.

¹⁷ Pojęcie "zaprzestania stosowania określonej praktyki" por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 3 marca 2010 r., sygn. akt III SK 38/09.

jednak nie tylko dalszego stosowania przez przedsiębiorcę tego samego postanowienia wzorca umowy, ale także identycznego postanowienia w zmienionym wzorcu umowy. Zmiana wzorca przy zachowaniu identyczności zakwestionowanego wcześniej postanowienia nie wpływa bowiem - z uwagi na treść art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy - na możliwość zastosowania tego przepisu. Mutatis mutandis należy uznać, iż powyższa zasada ma zastosowanie także w sytuacji, gdy przedsiębiorca, który nie był stroną postępowania o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone, w wyniku którego to postępowania został wydany wyrok uznający określone postanowienia za niedozwolone i zostały one wpisane do rejestru, stosował w swoim wzorcu umownym postanowienia o treści identycznej bądź tożsamej z postanowieniami wpisanymi do rejestru, a następnie wzorzec ten został zmieniony jednakże w zakresie nie obejmującym niedozwolonych postanowień lub modyfikującym je nieznacznie.¹⁸ „Zaprzestanie stosowania praktyki” polega na zastosowaniu się przez przedsiębiorcę do dyspozycji przepisów, na naruszeniu których oparto zarzut bezprawności zachowania, zakwalifikowanego jako praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku praktyk polegających na postugiwaniu się w obrocie wzorcami umownymi zawierającymi niedozwolone postanowienia umowne, bądź postanowienia sprzeczne z przepisami prawa chroniącymi konsumentów, o zaniechaniu praktyki można mówić jedynie wówczas, gdy uznane za bezprawne postanowienia wzorca przestaną wiązać konsumentów.

W przedmiotowej sprawie tymczasem Przedsiębiorca zaprzestał stosowania części wzorców umownych, nadto w toku postępowania przed Prezesem Urzędu dokonał zmian treści części wzorców w ten sposób, że zastąpił je kolejnymi wersjami. Co istotne Operator nie zaprzestał jednak formułowania we wzorcach wszystkich postanowień objętych postawionymi zarzutami, a wyłącznie zrezygnował ze stosowania części z nich. Co do pozostałych Operator dokonał wyłącznie modyfikacji pierwotnej treści, nie usuwając przy tym skutków naruszenia w postaci stosowania postanowień uznanych za niedozwolone formułowanych we wzorcach umownych wykorzystywanych w obrocie gospodarczym w stosunkach z podmiotami mającymi status konsumentów.

- [22] O uznaniu danego postanowienia za niedozwolone orzeka Prezes Urzędu stosownie do art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten przewiduje, że Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ustawy. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Zgodnie z art. 23d przywołanej ustawy, prawomocna decyzja o uznaniu postanowienia wzorca za niedozwolone ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

1. Status przedsiębiorcy

- [23] Zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorców. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 uokk pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu Prawa przedsiębiorców. W myśl art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone ww.

¹⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 29 listopada 2012 r., sygn. akt VI ACa 821/12.



przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe: po pierwsze jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, po drugie wykonuje działalność gospodarczą.

- [24] Jarosław Paweł Krzymin prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą na podstawie wpisu w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej [xxx]. JPK posiada zatem status przedsiębiorcy w rozumieniu Prawa przedsiębiorców. W konsekwencji dysponuje także statusem przedsiębiorcy na gruncie unormowania art. 4 pkt 1 lit. b) uokk. Uwzględniając powyższe należy uznać, że została spełniona pierwsza przesłanka niezbędna dla uznania stosowanych przez JPK postanowień za niedozwolone.

2. Postanowienia określające główne świadczenia stron

- [25] Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające główne świadczenia stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne¹⁹.

Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres²⁰. Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy²¹.

Na gruncie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za główne świadczenia przedsiębiorcy należy uznać zobowiązanie do świadczenia usług telekomunikacyjnych wskazanych w umowie, z kolei odpowiadającym mu zobowiązaniem konsumenta jest obowiązek zapłaty określonej w umowie ceny. Przedmiotowe wynika zresztą chociażby z treści samego wzorca stosowanego przez Przedsiębiorcę w postaci Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK, który w §2 lit. a) stanowi, iż JPK w ramach prowadzonej przez siebie działalności telekomunikacyjnej oferuje abonentom możliwość korzystania z usług na terenie prowadzonej przez siebie działalności, przy czym zakres oferowanych usług wynika z posiadanych przez JPK możliwości technicznych i organizacyjnych (tożsamy zapis występował we wszystkich wersjach Regulaminu stosowanych przez Przedsiębiorcę). Z kolei konsumenci zobowiązani są do opłacania *Abonamentu*²² w terminie do 16 dnia każdego miesiąca za każdy miesiąc korzystania z Usług dostępu do Sieci JPK i Internetu i to niezależnie od faktu otrzymania właściwej faktury. (...) (§5 lit. d Regulaminu v. 2 i v.3,

¹⁹ Wyrok SOKiK z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

²⁰ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

²¹ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.

²² Zgodnie z §1 lit. a Regulaminu Abonament został zdefiniowany jako – *okresowa opłata za korzystania z dostępu do SIECI JPK i Internetu, dostępu do Telewizji lub usług ITC.*

odpowiednio §5 lit. e Regulaminu v.1 w terminie do 14 dnia każdego miesiąca) oraz przestrzegania postanowień Regulaminu, Umowy oraz Regulaminu Promocji, korzystania z dostarczonych przez JPK urządzeń i instalacji w sposób zgodny z ich przeznaczeniem oraz zabezpieczenia tych urządzeń przed ich uszkodzeniem oraz dostępem do nich osób niepowołanych, (...) terminowego opłacania wszystkich opłat zgodnie z cennikiem i wybraną przez siebie opcją usługi. (§2 wszystkich wersji Ogólnych Warunków Umowy).

3. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

[26] W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes UOKiK nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Przedsiębiorcą a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że JPK wprowadził oceniany wzorzec do obrotu wykorzystując go w ramach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych z konsumentami.

[27] Jak wskazuje się w judykaturze²³:

za niedozwolone uznać należy tylko te postanowienia, które nie zostały indywidualnie uzgodnione. Kryterium to spełniają przede wszystkim postanowienia zawarte we wzorcu umowy, który wiąże na podstawie art. 384 KC, postanowienia umowy zawieranej z wykorzystaniem formularza, klauzule wzorca umowy przejęte do treści umowy oraz postanowienia umowy indywidualnie narzucone przez przedsiębiorcę (zob. W. Popiołek, w: K. Pietrzykowski, Komentarz KC, t. 1, 2018, art. 385¹, Nb 7; co do pojęcia postanowień umownych w art. 385¹ § 1 kc por. wyr. SN z 13.6.2012 r., II CSK 515/11, Legalis). Zasadniczo są to postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu (art. 385¹ § 3 KC). Art. 385¹§3 kc w sposób jednoznaczny nakazują rozumieć sformułowanie postanowienia umowy nieuzgodnione indywidualnie jako takie, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.

[28] W niniejszej sprawie nie budzi wątpliwości, iż postanowienia będące przedmiotem postępowania, zostały sformułowane w ramach wzorców - dokumentów (np. regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, cennik itp.), wykorzystywanych w ramach zawieranych tzw. umów adhezyjnych, co stanowi powszechną i zwyczajowo przyjętą praktykę na rynku konsumenckich usług telekomunikacyjnych.

4. Sprzeczność z dobrymi obyczajami

[29] Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione

²³ Zob. np. dorobek orzecniczy sądów powszechnych wskazany w Komentarzu do art. 385¹ KC red. Załucki 2023, wyd. 3/Kubiak-Cyrul.

pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce umów, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

- [30] Poprzez dobre obyczaje rozumiany jest pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.
- [31] Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny²⁴, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku²⁵.
- [32] Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy w kontekście dobrych obyczajów może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań Przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny²⁶.

5. Rażące naruszenie interesów konsumenta

- [33] Daną klauzulę można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażąco naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu

²⁴ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

²⁵ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

²⁶ Por. wyroki SN z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06, 11 października 2007 r. sygn. akt III SK 19/07 i 29 sierpnia 2013 r. sygn. I CSK 660/12.

uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta²⁷.

[34] Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy z nierażącym, nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. Urz. UE L 95/29 z dnia 21 kwietnia 1993 r.), która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności²⁸. Jak wskazał w jednym z kluczowych orzeczeń Sąd Najwyższy - dokonując wykładni art. 385¹ kc - rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym²⁹.

[35] Podsumowując, obie wskazane w art. 385¹ kc klauzule generalne (tj. dobre obyczaje oraz rażące naruszenie interesów konsumentów) służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. Jak wskazuje się w judykaturze³⁰:

ocena, czy dane postanowienie wzorca umowy, kształtując prawa i obowiązki konsumenta, „rażąco” narusza interesy konsumenta (art. 385¹ § 1 kc), uzależniona jest od tego, czy wynikająca z tego postanowienia nierównowaga praw i obowiązków stron (nierównowaga kontraktowa) na niekorzyść konsumenta jest istotna, znacząca. (...) Znacząca nierównowaga kontraktowa na niekorzyść konsumenta pozostaje sprzeczna z dobrymi obyczajami (wymogami dobrej wiary, por. art. 3 ust. 1 dyrektywy 93/13), gdy można rozsądnie założyć, że kontrahent konsumenta, traktujący go w sposób sprawiedliwy i słuszny i uwzględniający jego prawnie uzasadnione roszczenia, nie mógłby racjonalnie się spodziewać, że konsument zaakceptowałby w ramach negocjacji klauzulę będącą źródłem tej nierównowagi.

²⁷ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

²⁸ Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015.

r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.

²⁹ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

³⁰ Por. wyrok SN z dnia 15 stycznia 2016 r. sygn. akt I CSK 125/15.

Klauzule szare

- [36] Pomocnym narzędziem w celu identyfikacji postanowień niedozwolonych pod kątem naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów są tzw. klauzule szare. Ich przykładowy katalog określony został w art. 385³ kc i zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385³ kc należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych. Jak wynika z orzecznictwa Sądu Najwyższego, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów³¹.

Ocena postanowień wzorów umów stosowanych przez Przedsiębiorcę

Przechodząc do analizy poszczególnych postanowień objętych zarzutami i sentencją niniejszej decyzji, należy wskazać, co następuje:

Rozstrzygnięcie w pkt I.1 sentencji decyzji

- [37] „JPK zastrzega sobie prawo do:
- i) zawężenia, ograniczenia lub wyłączenia dostępu do wybranych usług, których wykorzystanie jest uciążliwe [...],
 - ii) zawężania dostępu do Internetu dla tych Abonentów, którzy powodują znaczne (uciążliwe) obciążenie Sieci JPK lub Internetu.” -

- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 7 lit. c) i)-ii) wzorca umownego o nazwie Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK; wersja obowiązująca od 01 lutego 2014r. do 19 lipca 2018r., znosi Regulamin obowiązujący od: 11 listopada 2004r.),
- (§8 lit. c) i)-ii) wersja obowiązująca od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r., znosi Regulamin obowiązujący od 01 lutego 2014r.),
- (§8 lit. c) i)-ii) wersja obowiązująca od 21 grudnia 2020r., znosi Regulamin obowiązujący od 20 lipca 2018r.).

- [38] Jeszcze w toku postępowania wyjaśniającego JPK przedstawił propozycje zmian w treści kwestionowanego postanowienia, poprzez rozbudowanie jego dotychczasowego brzmienia o sformułowania zastrzegające możliwość przedmiotowego dokonywania zawężania, ograniczania lub wyłączania wybranych usług, w tym Internetu, wyłącznie po uprzednim wezwaniu przez Przedsiębiorcę danego Abonenta do zaniechania wskazanych mu

³¹ Wyrok SN z dnia 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 19/07.



jednoznacznie usług, bądź wskazania postanowień Regulaminu lub Umowy, które miałyby nie być przestrzegane. Wezwanie to miałyby zostać wystosowywane w formie pisemnej, zaś ograniczenie, zawężenie lub wyłączenie określonych usług, których wykorzystanie jest uciążliwe, stanowi zagrożenie dla innych użytkowników Sieci JPK, mogłoby nastąpić dopiero po bezskutecznym upływie 7-dniowego terminu. [k.33]

Główne świadczenia stron

- [39] Przedmiotowe postanowienie nie obejmuje swoim zakresem głównego świadczenia stron umowy, którym, jak już podniesiono, są postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń pomiędzy stronami umowy, do których, na gruncie umowy telekomunikacyjnej, należy po stronie przedsiębiorcy świadczenie określonych usług telekomunikacyjnych, w zamian za uiszczenie z tego tytułu przez konsumenta, w przewidzianych przedziałach czasowych, określonych, cyklicznych, kwot pieniężnych (abonamentu).

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

- [40] Sprzeczność z dobrymi obyczajami W przypadku powyżej cytowanej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:
- zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy,
 - zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta,
 - zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.

Zgodnie z art. 384 § 1 kc ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Przepis ten nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentom wszystkich dokumentów, które będą kształtować stosunek prawny w ramach konkretnego stanu faktycznego. Jednocześnie, na gruncie ustawy z dnia 16 lipca 2004r. prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 34 ze zm., dalej jako: „p.t.”) *Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (art.56 ust.1 p.t.), zaś wśród elementów które musi określać taka umowa, w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, znajduje się m.in. świadczone usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową (art.56 ust.3 pkt 2 p.t.), pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe (art.56 ust.3 pkt 5 p.t.), ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez dostawcę usług lub na jego zlecenie; (art.56 ust.3 pkt 10 p.t.), dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji (art.56 ust.3 pkt 11 lit. d p.t.).*

Podsumowując, z powyższych regulacji wynika bezwzględny obowiązek, przejrzystego i szczegółowego przekazywania przez operatorów telekomunikacyjnych w ramach oferowanych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, informacji co do zakresu i charakteru usług objętych daną umową. Niewątpliwie jednym z głównych czynników decydujących o podejmowanej przez konsumenta decyzji co do wyboru konkretnej usługi lub usług świadczonych przez określonego operatora telekomunikacyjnego, jest określenie co wchodzi w zakres danej oferty.

- [41] Zamieszczając w stosowanych wzorcach umownych, w Regulaminie, postanowienie zastrzegające uprawnienie po stronie JPK do modyfikacji, bądź nawet całkowitego wyłączenia dostępu do wybranych usług, ze względu na uciążliwość w ich wykorzystywaniu przez konsumenta, prowadzi do zastrzegania na swoją rzecz uprawnienia do dokonywania



wiążącej interpretacji umowy, poprzez możliwość jednostronnego identyfikowania poszczególnych zachowań użytkowników świadczonych usług, jako uciążliwe, powodujące znaczne obciążenie Sieci JPK lub Internetu. Tym samym Przedsiębiorca naruszył pewność kontraktową, zastrzegając po swojej stronie możliwość ingerencji co do dostępu konsumenta do pierwotnie określonych w umowie usług i ich zakresu, uzasadniając ewentualne działania w tej kwestii przyczyną nieprawidłowego korzystania z nich przez konsumentów, których to ocena pozostaje w gestii samego Operatora. Na gruncie przywołanej klauzuli, za dobre obyczaje należy więc niewątpliwie uznać zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, zasadę przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami oraz zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.

[42] Kwestionowane postanowienie narusza zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, gdyż nie określa ono sytuacji, w jakich wykorzystanie wybranych usług może być interpretowane jako uciążliwe, jak również nie definiuje jak należy rozumieć „znaczne (uciążliwe) obciążenie Sieci JPK lub Internetu”.

[43] Analizowane postanowienie narusza również zasadę przejrzystości działań Przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami, ponieważ konsument nie został dostatecznie poinformowany, kiedy postanowienie to będzie stosowane, tj. w jakich przypadkach JPK uzna, iż spełnione zostało kryterium „uciążliwości”. Takie brzmienie postanowienia kształtuje uprawnienia konsumenta sprzecznie z dobrymi obyczajami i to niezależnie od kwestii jego rzeczywistego wykorzystywania przez JPK jako uzasadnienia braku świadczenia usług na rzecz swoich abonentów zgodnie z warunkami umowy, wszak kontrola postanowień wzorców umownych pod kątem możliwości ich uznania za niedozwolone z art.23b uokk ma charakter abstrakcyjny. Poprzez odniesienie się w postanowieniu do nieostrego, niejednoznacznego sformułowania „uciążliwości”, Przedsiębiorca zastrzegł sobie uprawnienie do podejmowania działań, których konsument nie mógł przewidzieć, nie mając bowiem świadomości w jakich przypadkach korzystanie z danych usług, w tym z Internetu, zostanie ocenione przez JPK jako „uciążliwe”, w szczególności wskazując w §7 (obecnie §8) lit. c ppkt i) Regulaminu, iż *JPK zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub wyłączenia dostępu do wybranych usług, których wykorzystanie jest uciążliwe, stanowi zagrożenie dla innych Abonentów SIEĆ JPK (...) nie zaś do wskazanych enumeratywnie rodzajów usług. Dopiero w kolejnych podpunktach Przedsiębiorca odnosi się do ściśle określonych usług: Internet oraz sieć lokalna.*

[44] Klauzula narusza także zasadę dobrej wiary i uczciwości w wykonaniu zobowiązania - Przedsiębiorca stosując ją może podjąć działania w oparciu o subiektywną ocenę sposobu korzystania z usług przez konsumenta, który na podstawie przedmiotowego postanowienia nie ma możliwości skutecznego zanegowania i sprzeciwienia się wykładni przedmiotowego postanowienia dokonanej przez Przedsiębiorcę.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

[45] W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega na braku pewności co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta z JPK, z uwagi na dowolność i arbitralność decyzji przedsiębiorcy co do uznawania, iż korzystanie z usług przez konsumenta jest „uciążliwe”, bądź wiąże się ze „znacznym (uciążliwym) obciążeniem Sieci JPK lub Internetu”. Podstawą postawienia zarzutu w tym zakresie było przyznawanie sobie przez Przedsiębiorcę, na gruncie stosowanego postanowienia, daleko idącej swobody w ocenie działań konsumenta, które miałyby być uznane za „uciążliwe”, bądź powodować „znaczne (uciążliwe) obciążenie Sieci JPK lub Internetu”. Przedsiębiorca



nie określił przy tym we wzorcu umowy jakie działania uważa za „uciążliwe”, co w konsekwencji mogło doprowadzać do sytuacji samodzielnego, jednostronnego rozstrzygnięcia przez JPK o takiej kwalifikacji działań konsumenta. Posługiwanie się przez przedsiębiorców w ramach konstruowanych we wzorcach umownych postanowień, nieostrymi, niejednoznacznymi pojęciami, stwarzającymi jednocześnie możliwość zastrzegania po swojej stronie istotnego wpływania na uprawnienia konsumenta w korzystaniu z usług, poprzez ich „zawężanie, ograniczenie lub wręcz wyłączenie dostępu do wybranych usług”, wypełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej stypizowanej w art.383³ pkt 11 kc, przyznając tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową.

- [46] Na mocy postanowienia objętego zakresem pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji Przedsiębiorca zastrzegał więc na swoją rzecz uprawnienie do dokonywania swobodnej interpretacji co do oceny ewentualnego niewłaściwego sposobu korzystania z usług przez konsumenta. Prezes Urzędu ponawia w tym miejscu stanowisko zajęte wyżej odnośnie istotnej roli Rejestru klauzul niedozwolonych jako punktu odniesienia dla wskazywania negatywnego katalogu postanowień niedozwolonych. W znacznej liczbie branż działalności gospodarczej prowadzonej z udziałem konsumentów powszechnie funkcjonują wzorce umowne zawierające podobne postanowienia, rażąco naruszające interesy konsumentów. Przedsiębiorcy, bowiem często naśladują regulacje przyjęte przez innych przedsiębiorców, zwłaszcza tych o silniejszej pozycji rynkowej, większej renomie. Powoduje to, że niekiedy całe branże posługują się podobnymi, niekorzystnymi dla konsumentów wzorcami umów. Na gruncie powyższego, wymaga zaznaczenia, iż w Rejestrze wpisano postanowienia analogiczne do tych sformułowanych przez Przedsiębiorcę, objętych pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji³².
- [47] Mając na uwadze powyższe, należy uznać postanowienie przytoczone w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji, sformułowane przez Przedsiębiorcę we wzorcu *Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK* obowiązującym w okresie od 01.02.2014r. do 19.07.2018r. oraz stosowane w zmodyfikowanej treści w kolejnych wersjach Regulaminu, obowiązujących kolejno od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r., a następnie od 21 grudnia 2020r., za niedozwolone w rozumieniu art.385¹§1 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt I.2 sentencji decyzji

- [48] „b) Operator zastrzega sobie prawo do:
[...]
ii) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej,
iii) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiści opłat wynikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń

³² Np. nr wpisu do Rejestru: 2946 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z dnia 07 gru 11, sygn. akt XVII AmC 1176/11, o treści: "Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci Operatora wynikających z ochrony poprawnej pracy tej Sieci. W szczególności ograniczenia, o których mowa powyżej dotyczą: dostępu do poszczególnych usług internetowych oraz maksymalnej wielkości przesyłanych listów poczty elektronicznej e-mail".



c) *Usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej mogą być ponownie świadczone bez ograniczeń po uiszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które były przyczyną ograniczenia lub zawieszenia. [...]*". - stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 9 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) wzorca umownego o nazwie Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK; wersja obowiązująca od 01 lutego 2014r. do 19 lipca 2018r., znosi Regulamin obowiązujący od 11 listopada 2004r.),
- (§ 10 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) wersja obowiązująca od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r., znosi Regulamin obowiązujący od 01 lutego 2014r.),
- (§ 10 lit. b) ii)-iii) oraz lit. c) wersja obowiązująca od 21 grudnia 2020r., znosi Regulamin obowiązujący od 20 lipca 2018r.).

W ramach analizowanej jednostki redakcyjnej wzorca umowy zawarto, w poszczególnych podpunktach, zapisy dotyczące postanowień odnoszących się w swojej istocie do różnych kwestii kształtowania przez JPK stosunków umownych z konsumentami w sposób nieprawidłowy, z wykorzystaniem klauzul niedozwolonych, to jest:

A.

- umożliwienia zastosowanie przez JPK sankcji w postaci modyfikacji pierwotnie określonych w Umowie warunków świadczenia usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej, poprzez jej ograniczenie lub wręcz zawieszenie z powodu *uporczywego* naruszania przez konsumenta *warunków Regulaminu lub Umowy* albo *podejmowania działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z tejże usługi*, wobec analogicznego brzmienia tejże klauzuli do postanowienia wskazanego w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji, aktualne pozostaje, w tym co do przedmiotu zidentyfikowanych dobrych obyczajów i rażących naruszeń interesów konsumentów, wskazanych w powyższym stanowisku;

B.

- zastrzeżenia w §9 w v.1 Regulaminu i §10 w v.2 i v.3 lit. b) iii) Regulaminu, przez JPK na swoją rzecz uprawnienia do tożsamej sankcji *ograniczenia lub zawieszenia świadczenia*, lecz tym razem z kolei na gruncie przypadków związanych z ryzykiem naruszenia ze strony konsumenta obciążających go względem Przedsiębiorcy obowiązków finansowych (terminowego uiszczania opłat z tytułu świadczonych usług). Zgodnie z analizowaną klauzulą, mechanizm *ograniczenia lub zawieszenia* usługi JPK może zastosować, *jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiści opłat wynikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń*.

Główne świadczenia stron

[49] Przedmiotowe postanowienie nie obejmuje swoim zakresem głównego świadczenia stron umowy, którym, jak już podniesiono, są postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń pomiędzy stronami umowy, do których, na gruncie umowy telekomunikacyjnej, należy po stronie przedsiębiorcy świadczenie określonych usług telekomunikacyjnych, w zamian za uiszczanie z tego tytułu przez konsumenta, w przewidzianych przedziałach czasowych, określonych, cyklicznych, kwot pieniężnych (abonamentu). Należy podkreślić, iż mimo odwoływania się w analizowanej klauzuli do uiszczania na rzecz JPK przez konsumenta należności pieniężnych, w postaci opłat wynikających z zawartej Umowy, niemniej jednak istotą kwestionowanego postanowienia nie jest samo sformułowanie wobec konsumenta takowego obowiązku, będącego immanentnym elementem świadczenie usług telekomunikacyjnych, ani ich wysokości lecz, podobnie jak w poprzednio przywoływanych postanowieniach, zastrzegania po stronie Przedsiębiorcy uprawnienia do

ograniczania lub wręcz zawieszania dalszego świadczenia usługi wobec konsumenta, w tym również w przypadku przekroczenia *określonego Limitu wartości połączeń*³³.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

[50] W przypadku powyżej cytowanej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:

- zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy,
- zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta,
- zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.

Zgodnie z art. 384 § 1 kc ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Przepis ten nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentom wszystkich dokumentów, które będą kształtować stosunek prawny w ramach konkretnego stanu faktycznego. Jednocześnie, na gruncie p.t. świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (art.56 ust.1 p.t.), zaś wśród elementów które musi określać taka umowa, w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, znajduje się m.in. świadczone usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową (art.56 ust.3 pkt 2 p.t.), pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe (art.56 ust.3 pkt 5 p.t.), ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez dostawcę usług lub na jego zlecenie; (art.56 ust.3 pkt 10 p.t.), dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji (art.56 ust.3 pkt 11 lit. d p.t.).

Podsumowując, z powyższych regulacji wynika bezwzględny obowiązek, przejrzystego i szczegółowego przekazywania przez operatorów telekomunikacyjnych w ramach oferowanych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, informacji co do zakresu i charakteru usług objętych daną umową. Niewątpliwie jednym z głównych czynników decydujących o podejmowanej przez konsumenta decyzji co do wyboru konkretnej usługi lub usług świadczonych przez określonego operatora telekomunikacyjnego, jest określenie co wchodzi w zakres danej oferty.

W ramach przedmiotowego postanowienia, pomimo wyboru przez konsumenta Umowy o świadczenie usług m.in. Internetowej Telefonii Cyfrowej, dostęp do tegoż świadczenia może zostać przez Przedsiębiorcę ograniczony lub nawet zawieszony, na gruncie samej tylko, niesprecyzowanej jednoznacznie i klarownie *uzasadnionej obawy* JPK co do terminowego wywiązywania się przez konsumenta ze swoich zobowiązań finansowych. Nie sposób uznać za wystarczające określenie przez Przedsiębiorcę, iż pod terminem *uzasadnionej obawy* mieści się w szczególności *przekroczenie określonego Limitu wartości połączeń*, stanowiąc w istocie katalog otwarty przesłanek, mogących być potraktowane przez JPK jako zdarzenia przyszłego i niepewnego w postaci *obawy że Abonent nie uiści opłat*, poprzez zastosowanie sformułowania w *szczególności*.

[51] Na gruncie przywołanej klauzuli, za dobre obyczaje należy więc niewątpliwie uznać zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, zasadę przejrzystości działań

³³ Zgodnie z §1 lit. h) [w wersji v.1], lit. j) [wersja v.2 i v.3] wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK* (we wszystkich kolejnych wersjach wzorca) jako Limit wartości połączeń rozumie się: *kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.*



przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami oraz zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.

- [52] Kwestionowane postanowienie narusza zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, gdyż umożliwia ingerencję Przedsiębiorcy w pierwotnie określony zakres usługi lub nawet jej zawieszenie, od zdarzenia przyszłego i niepewnego, a jednocześnie podlegającego ocenie wyłącznie ze strony JPK. Takie brzmienie postanowienia kształtuje uprawnienia konsumenta sprzecznie z dobrymi obyczajami i to niezależnie od kwestii jego rzeczywistego wykorzystywania przez JPK jako uzasadnienia braku świadczenia usług na rzecz swoich abonentów zgodnie z warunkami umowy, wszak kontrola postanowień wzorców umownych pod kątem możliwości ich uznania za niedozwolone z art.23b uokk ma charakter abstrakcyjny.
- [53] Przedmiotowe postanowienie narusza zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta bowiem odnosząc się do zdarzenia przyszłego (*nie uiści opłat*) prowadzi do zastrzegania przez JPK, na swoją rzecz, uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, poprzez możliwość jednostronnego identyfikowania czy w danym przypadku, po stronie konsumenta, wystąpiła *uzasadniona obawa* braku po jego stronie w przyszłości uiszczenia opłat wynikających z zawartej Umowy. Tym samym Przedsiębiorca naruszył pewność kontraktową w zakresie niezakłóconego korzystania z usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej, odnosząc się do niedoprecyzowanej przestanki potencjalnego braku uiszczenia w przyszłości przez konsumenta opłaty, a więc zdarzenia które jeszcze nawet nie wystąpiło.
- [54] Klauzula narusza także zasadę dobrej wiary i uczciwości w wykonaniu zobowiązania - Przedsiębiorca stosując ją może podjąć działania w oparciu o subiektywną ocenę okoliczności, jako wyczerpujących przestankę *uzasadnionej obawy*, że *Abonent nie uiści opłat wynikających z zawartej Umowy*.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [55] W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega na braku pewności co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta z JPK, z uwagi na dowolność i arbitralność decyzji przedsiębiorcy co do uznawania, iż w danym wypadku wystąpiła *uzasadniona obawa*, że *Abonent nie uiści opłat wynikających z zawartej Umowy*. Podstawą postawienia zarzutu w tym zakresie było przyznawanie sobie przez Przedsiębiorcę, na gruncie stosowanego postanowienia, uprawnienia do ograniczenia lub zawieszenia usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej, nawet jeżeli konsument nie dopuścił się jeszcze zwłoki w uiszczaniu przewidzianych w Umowie opłat, a wyłącznie wobec oceny przez JPK, iż ryzyko takie może powstać w przyszłości (*uzasadnionej obawy*), co w konsekwencji mogło doprowadzać do sytuacji samodzielnego, jednostronnego rozstrzygnięcia przez JPK o takiej kwalifikacji okoliczności jakie wystąpiły po stronie konsumenta, jako uprawniającej do zaprzestania świadczenia usługi w pierwotnie określonym zakresie.
- [56] Odnosząc się natomiast do postanowienia lit. b) iii) zastrzeżenia uprawnienia ze strony JPK do *ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej* zostały oparte na niedookreślonych, możliwych wyłącznie do jednostronnej interpretacji przez Przedsiębiorcę przestankach związanych z kwestią wywiązywania się przez konsumenta z obowiązku terminowej płatności z tytułu zawartej Umowy. Możliwość wprowadzenia przedmiotowych ograniczeń JPK bowiem powiązał z sytuacją *istnienia uzasadnionej obawy*, że *Abonent nie uiści opłat wynikających z zawartej Umowy*, w szczególności jeżeli *przekroczy określony Limit wartości połączeń*. Posłużenie się w klauzuli sformułowaniem



„w szczególności” świadczy o otwartym charakterze wskazanego przykładowego katalogu podstawy do wprowadzenia ograniczenia (tj. *przekroczenie określonego Limitu wartości połączeń*), co implikuje możliwość po stronie JPK do stosowania tychże obostrzeń także w wypadku wystąpienia innych przesłanek, uznanych jako *uzasadniona obawa* braku uiszczenia przez konsumenta opłat wynikających z Umowy. Należy podkreślić, iż Przedsiębiorca nie określił wprost, poza jedynym przywołanym przykładem, czym spowodowana może być „uzasadniona obawa”, że abonent nie uiszczy opłat, wskutek czego założenie takie mogłoby odnosić się do każdego konsumenta niezależnie od przyczyny, która rodziłaby obawę nieuregulowania opłat. Tym niemniej, możliwość ograniczenia lub zawieszenia usługi z uwagi na samą „obawę”, iż abonent nie wnieśli opłaty, a więc odnosząc się do przesłanki przyszłej, która dopiero miałyby ewentualnie wystąpić, narusza zasadę pewności i stabilności kontaktowej. Ograniczenie lub zawieszenie usługi zanim nastąpi skutek w postaci braku uregulowania opłaty może prowadzić do nieuzasadnionego zastosowania takiej sankcji wyłącznie w oparciu o uznaniowość przedsiębiorcy.

[57] Postanowienie wskazane w lit. c), odnoszące się do sytuacji przywrócenia świadczenia usługi w pierwotnym zakresie, w przypadku gdy doszło już do jej ograniczenia bądź zawieszenia przez JPK, Przedsiębiorca uzależnił ponowne świadczenie usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej od spełnienia przez konsumenta następujących przesłanek, zależnych od przyczyny stanowiącej podstawę zastosowanych ograniczeń, tj.:

- uiszczenia przez abonenta należności z należnymi odsetkami (w przypadku zastosowania sankcji przez JPK na gruncie obowiązków finansowych po stronie konsumenta)
- lub
- zaprzestania przez abonenta działań będących przyczyną ograniczenia lub zawieszenia (w przypadku zastosowania sankcji przez JPK na gruncie dopuszczania się przez konsumenta naruszenia warunków Regulaminu lub Umowy albo korzystającemu z usług w sposób nieprawidłowy).

W obu wypadkach jednakowoż konsument dodatkowo zobowiązany jest do uiszczenia opłaty z tytułu ponownego rozpoczęcia świadczenia bez ograniczeń usług Internetowej Telefonii Cyfrowej określonej w Cenniku³⁴.

[58] Mając na uwadze przywołany już charakter dokonywanej przez Prezesa Urzędu kontroli postanowień umownych, należy posłankowo wskazać na przykładowe klauzule figurujące w Rejestrze postanowień niedozwolonych, będących co do swej istoty analogicznymi względem stosowanych przez Przedsiębiorcę:

- *Ponowne świadczenie przez Operatora usługi konserwacji i rtv może nastąpić po: 1) uregulowaniu zaległości z tytułu opłat za wykonanie przez Operatora usługi wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę, 2) uregulowaniu opłaty przyłączeniowej w wysokości określonej w cenniku³⁵,*
- *Brak wpłat określonych w par 2 pkt 2 do końca danego miesiąca spowoduje odłączenie dostępu do Internetu. Ponowna aktywacja dostępu nastąpi po uzupełnieniu przez użytkownika zaległych opłat oraz z ustawowo obowiązującymi odsetkami oraz kosztów związanych z aktywacją instalacji³⁶,*

³⁴ Zgodnie z Cennikiem usług JPK, obowiązującym od 21 grudnia 2020, (pkt 5 „Inne opłaty” ppkt 12) należność tą określono jako „*Opłaty za ponowne podłączenie usługi*” w wysokości 50 zł.

³⁵ Nr wpisu w Rejestrze: 499 z dnia 25 sierpnia 2005r. , wyrok SOKiK z dnia 22 czerwca 2005, sygn. akt XVII Amc 52/04, przedsiębiorca: Nowotarska Telewizja Kablowa Sp. z o.o. w Nowym Targu.

³⁶ Nr wpisu w Rejestrze: 533 z dnia 07 października 2005r., wyrok SOKiK z dnia 28 lipca 2005r., sygn. akt XVII Amc 109/04, przedsiębiorca: Elżbieta Duma - Firma Usługowo-Handlowa „Info-NeT” w Gorlicach.



- W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Operatora powyżej 5 dni, nastąpi automatycznie wyłączenie usług. Ponowne włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich należności oraz uiszczeniu opłaty manipulacyjnej zgodnie z cennikiem³⁷,
- W przypadku nie uiszczenia opłaty w terminie sygnał zostanie odłączony od gniazda. W przypadku wyrażenia przez użytkownika chęci z dalszego korzystania z sygnału, wykonawca dokona przyłączenia po zapłaceniu zaległości i dokonaniu jednorazowej opłaty za ponowne przyłączenie³⁸,
- W przypadku zwłoki w opłacie abonenckiej Usługodawca zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia usług wymienionych w § 1 bez dodatkowego powiadomienia Abonenta i uaktywnić usługę po uregulowaniu przez Abonenta zaległej należności wraz z naliczonymi umownymi odsetkami oraz opłatą za ponowną aktywację w kwocie 60 zł brutto³⁹,
- Jednorazowa opłata za Udostępnienie pełnego zakresu usługi po wcześniejszym ograniczeniu jej dostępności z powodu nieuregulowanych opłat (...) - 24,40 PLN brutto oraz: Jednorazowa opłata za Ponowne włączenie usługi po wcześniejszym jej wyłączeniu z powodu nieuregulowanych opłat (...) - 61,00 PLN brutto.⁴⁰

[59] Niezależnie od wskazanego sformułowania przez Przedsiębiorcę stosowanych klauzul z wykorzystaniem niedookreślonych, niejednoznacznych zwrotów (typu np. „uporczywie”, „działania utrudniające”, „zasadniona obawa”), umożliwiających zastosowanie przez JPK przewidzianych względem konsumenta sankcji w postaci ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi, na podstawie dokonywania wyłącznie przez siebie wiążącej interpretacji umowy wyczerpuje przesłankę niedozwolonego postanowienia umownego z art.385³ pkt 9 kc. Niemniej jednak Prezes Urzędu wskazuje, że JPK zdecydował się ponadto na uzależnianie przywrócenia świadczenia usługi od uiszczenia przez konsumenta zaległych należności wraz z odsetkami oraz ciężarem poniesienia dodatkowej opłaty z tytułu ponownego rozpoczęcia świadczenia usługi.

[60] Dodatkowo uzależniając przywrócenie świadczenia usług, gdy podstawa zastosowania przez JPK sankcji ich ograniczenia lub zawieszania odnosi się do kwestii obowiązków finansowych po stronie konsumenta, Przedsiębiorca nałożył na konsumenta obowiązek spełnienia aż trzech ciężarów pieniężnych, tj.

- uiszczenia należności;
- uiszczenia odsetek od tychże należności⁴¹;
- uiszczenia opłaty dodatkowej za ponowne rozpoczęcie świadczenia.

Należy wskazać, iż jednocześnie w stosowanym wzorcu umownym: *Ogólnych warunkach Umowy*, JPK zawarł postanowienie uprawniające każdą ze stron Umowy do jej rozwiązania

³⁷ Nr wpisu w Rejestrze: 599 z dnia 02 grudnia 2005r., wyrok SOKiK z dnia 17 października 2005r., sygn. XVII AmC 75/04, przedsiębiorca: Przemysław Najdychor i Łukasz Biedroński Krakowska Sieć Komputerowa KSK.NET Spółka cywilna w Krakowie.

³⁸ Nr wpisu w Rejestrze: 618 z dnia 13 marca 2006r., wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 24 listopada 2005r., sygn. akt VI ACa 599/05, przedsiębiorca: Regionalna Telewizja Kablowa Spółka Jawna L. Iwański i wspólnicy.

³⁹ Nr wpisu w Rejestrze: 635 z dnia 03 kwietnia 2006r., wyrok SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r., sygn. akt XVII AmC 23/05, przedsiębiorca: Marek Szymczyk prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Zakład Elektroniki „ESKO” z siedzibą w Gorlicach.

⁴⁰ Nr wpisu w Rejestrze: 1949 z dnia 25 maja 2010r., wyrok SOKiK z dnia 18 listopada 2009r., sygn. akt XVII AmC 300/09Przedsiębiorca: Telefonía DIALOG S.A. z siedzibą we Wrocławiu.

⁴¹ W klauzuli §10 lit. c) Regulaminu v.3 Przedsiębiorca nie dookreślił rodzaju należnych odsetek jakie powinny zostać uiszczone przez Abonenta wraz z należnościami, jednakże uwzględniając ich sformułowanie w postanowieniu odnoszącym się do opóźnień w należnościach finansowych po stronie konsumenta, na gruncie art.481§2 kc należy przyjąć, iż sformułowanie to odnosi się do odsetek ustawowych za opóźnienie w wysokości równej sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych.



ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszenia podstawowych postanowień Umowy przez drugą stronę, zastrzegając jednocześnie takie uprawnienie po swojej stronie w przypadku zaprzestania wnoszenia stosownych opłat zgodnie z Umową przez Użytkownika, przez okres co najmniej 2 miesiące, po uprzednim pisemnym wezwaniu Użytkownika do zapłaty⁴².

Powyższe implikuje, iż Przedsiębiorca zagwarantował sobie możliwość natychmiastowego rozwiązania stosunku umownego z konsumentem, jednakże pod warunkiem wystąpienia przesłanek w postaci:

- powstania po stronie konsumenta opóźnienia w uiszczeniu należnych opłat za co najmniej 2 miesiące;
- wystosowania przez JPK pisemnego wezwania do zapłaty;
- bezskutecznego upływu terminu do zapłaty zaległych należności, wskazanego przez JPK w pisemnym wezwaniu do zapłaty.

Przedsiębiorca przewidział więc w wykorzystywanych wzorcach umownych mechanizmy dyscyplinujące konsumentów na wypadek wystąpienia po ich stronie zaległości w wymaganych zgodnie z Umową należności, w tym umożliwiające mu w ostateczności wypowiedzenie Umowy i zakończenie wiążącego stosunku prawnego, bez zachowania okresu wypowiedzenia.

- [61] Analizowane postanowienie jest nieprecyzyjne, gdyż nie określa jakiego okresu dotyczą powołane w postanowieniu „*należności z należnymi odsetkami*”. Przedmiotowe postanowienie nie zawiera też wyraźnego wskazania, iż wznowienie usług warunkowane jest uiszczeniem zaległych, nieuiszczonych w terminie opłat za okres, w którym usługi były świadczone w pełnym zakresie. Brak jasnego określenia o jakich należnościach mowa w przedmiotowym postanowieniu może prowadzić do nieuzasadnionego naliczenia przez Operatora opłaty również za czas zawieszenia w świadczeniu usług, którą to opłatą konsument nie powinien być obciążany.
- [62] Ponownie zatem, stosowanie kwestionowanego postanowienia może prowadzić do jednostronnego ustalania przez Przedsiębiorcę uprawnień i obowiązków stron umowy, a w konsekwencji do podejmowania przez Operatora działań, których konsument nie może przewidzieć i do których nie może się ustosunkować. Brak przewidzianej możliwości ustosunkowania się przez konsumenta jest szczególnie rażący, biorąc pod uwagę modyfikację pierwotnego postanowienia przywołanego w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji, poprzez jego rozbudowę o wymóg uprzedniego wezwania przez JPK konsumenta do zaprzestania dopuszczania się naruszeń konkretnego postanowienia Regulaminu lub Umowy, tudzież nieprawidłowego korzystania z usługi, przed wprowadzeniem przewidzianych sankcji ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi. Dodatkowo, jak wskazano, Przedsiębiorca w Ogólnych warunkach Umowy zastrzegł na swoją rzecz uprawnienie do wypowiedzenia Umowy z konsumentem, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności zachowania okresu wypowiedzenia, gdy pomimo pisemnego wezwania, nie uregulował zaległych należności za co najmniej 2 miesiące.
- [63] Jak zaznaczono wyżej, analizowane postanowienie w brzmieniu przyjętym przez Przedsiębiorcę, wypełnia przesłankę kształtowania praw i obowiązków konsumenta sprzecznie z dobrymi obyczajami, rozumianymi jako zasada jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, zasada przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami oraz zasada dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy. Kwestionowane postanowienie nie określa, na co wskazano wyżej, jak należy

⁴² Odpowiednio: §9 lit. e) OWU v.1 , §6 lit. e) OWU v.2, i v.3.

rozumieć „działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi”, nie podaje jak częste musi być naruszanie warunków Regulaminu lub Umowy, by można było je uznać za „uporczywe”, nie dookreśla także jakiego okresu dotyczą „należności z należnymi odsetkami”, których uiszczenie determinuje wznowienie usług i konieczność poniesienia z tego tytułu dodatkowej, przewidzianej w Cenniku opłaty. Z powyższych względów postanowienie nie realizuje zasady jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy. W konsekwencji również, konsumentowi utrudniona zostaje możliwość przewidzenia w jakich sytuacjach zastosowane może być kwestionowane postanowienie, co narusza zasadę przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami. Tym samym także, postanowienie nie realizuje zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy, gdyż poprzez użycie niedookreślonych pojęć w treści postanowienia, przedsiębiorca może zdecydować o jego zastosowaniu w sposób nieadekwatny do stanu faktycznego.

- [64] Na podstawie wskazanego w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji postanowienia JPK uprawniony jest do „ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług”, mimo braku wskazania jasnych przestanek, w wyniku których może nastąpić taki skutek. Konsument na podstawie ogólnych pojęć zastosowanych w treści postanowienia nie ma świadomości, jakich sytuacji dotyczą „działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi” czy też „uporczywe” naruszanie warunków Regulaminu lub Umowy. Nie może również ocenić zakresu ewentualnego roszczenia JPK co do wysokości „należności z należnymi odsetkami”, z uwagi na niedoprecyzowanie okresu, za jaki należności te zostaną naliczone. Powyższe rażąco narusza zbiorowe interesy konsumentów wynikające z braku pewności co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta z przedsiębiorcą.
- [65] Mając na uwadze powyższe, należy uznać postanowienie przytoczone w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji, sformułowane przez Przedsiębiorcę we wzorcu *Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK* obowiązującym w okresie od 01.02.2014r. do 19.07.2018r. oraz stosowane w tożsamej treści w kolejnych wersjach Regulaminu, obowiązujących kolejno od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r., a następnie od 21 grudnia 2020r., za niedozwolone w rozumieniu art.385¹§1 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt I.3 sentencji decyzji

- [66] „W przypadku nie wywiązywania się z obowiązku opłacania Abonamentu przez Abonenta, JPK zastosuje następujące środki zapobiegawcze:
- i) jeżeli opóźnienie przekroczy 5 dni kalendarzowych JPK [...] obejmie odpłatnym (według cennika) +monitoringiem płatności+, który będzie doliczony dodatkowo do kolejnej faktury z Abonamentem. Wyjaśnienie należy złożyć drogą telefoniczną, SMS lub mailową,
 - ii) jeżeli opóźnienie przekroczy 20 dni kalendarzowych, JPK wystosuje na adres podany w Umowie ponaglenie pisemne z 7 dniowym terminem płatności, koszt wezwania jest określony w Cenniku
 - iv) pomimo zawieszenia Usługi z powodów płatności, Abonent nie jest zwolniony z opłacania pełnej opłaty abonamentowej również za okres, w którym pozostawał odłączony z powodów płatności.” -
- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:
- (§ 5 lit. b) i), ii) oraz iv) wzorca umownego o nazwie Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK; wersja obowiązująca od 01 lutego 2014r. do 19 lipca 2018r., znosi Regulamin obowiązujący od 11 listopada 2004r.).

a także odpowiednio, co do poszczególnych postanowień, treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- (§ 5 lit. b) i), ii) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 20 lipca 2018 Znosi regulamin obowiązujący od: 01.02.2014” kod wzorca: „Regulamin_JPK_final version” obowiązującego od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r. oraz
- (§ 5 lit. b) i), ii) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 21 grudnia 2020 Znosi regulamin obowiązujący od: 20.07.2018” obowiązujący od 21 grudnia 2020r.

Główne świadczenia stron

- [67] Także i niniejsze postanowienie nie obejmuje swoim zakresem głównego świadczenia stron umowy, którym, jak wcześniej wskazano, są postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń pomiędzy stronami umowy. Istotą analizowanego postanowienia jest możliwość obciążania konsumentów/kontrahentów JPK sankcjami finansowymi za niewykonanie wskazanych obowiązków umownych.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

- [68] W przypadku powyżej cytowanej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:
- zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta,
 - zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.
- [69] Wszczynając postępowanie w przedmiotowej sprawie, Prezes Urzędu uzasadniał kwalifikację przywołanego postanowienia jako klauzuli niedozwolonej, poprzez zastrzeżenie przez Przedsiębiorcę na swoją rzecz uprawnienia do obciążania konsumentów opłatą z tytułu monitoringu płatności jeszcze przed złożeniem przez konsumenta wyjaśnień co do przyczyn w powstaniu dochodzonych należności. Zgodnie z ówczesnym Cennikiem [Obowiązywał od 1 czerwca 2015 do 19 lipca 2018] w Tabeli 5 (część: *Inne opłaty*) ppkt 6 (*monitoring płatności*) przewidziano opłatę w wysokości 5,01 zł (brutto), zaś aktualny Cennik [Obowiązuje od 21 grudnia 2020] w Tabeli 5 (część: *Inne opłaty*) ppkt 6 przewiduje opłatę w wysokości 5,00 zł (brutto). W każdej z wersji stosowanego przez Przedsiębiorcę Cennika przy opłacie widniał opis: „*naliczana w przypadku wystąpienia zobowiązań przeterminowanych przy ponad 5 dniach zalegania w każdym rozpoczętym miesiącu ich występowania aż do całkowitego uregulowania tych zobowiązań; doliczana do kolejnego rachunku.*”.
- [70] Wydając przedmiotową decyzję Prezes UOKiK uwzględnił co prawda okoliczność dokonanej przez Przedsiębiorcę w treści postanowienia zastrzeżenia co do konieczności upływu określonego terminu [tj. 5 dni od wyświetlenia informacji w przeglądarce internetowej] bez złożenia przez konsumenta wyjaśnień co do przyczyny powstałego opóźnienia w zapłacie abonamentu (ponad 5 dni kalendarzowych), niemniej jednak wskazane w postanowieniu opłaty uznać należy mimo wszystko za dodatkowe, nieuzasadnione obciążenie finansowe konsumenta. Wprowadzona przez JPK opłata 5,01 zł [obecnie 5,00 zł] stanowi - w ocenie Prezesa Urzędu - sankcję za sam fakt powstania opóźnienia w zapłacie należności i nie odzwierciedla ona kosztów, jakie miałby w związku z tym ponieść przedsiębiorca. Tymczasem, w przypadku opóźnienia w uiszczeniu opłaty, przedsiębiorca, zgodnie z art. 481 § 1 kc, może żądać odsetek za czas opóźnienia. Nie znajduje natomiast uzasadnienia jednoczesne naliczanie dodatkowej opłaty w stałej wysokości w związku z opóźnieniem. Podobnie, w przypadku postanowienia § 5 lit. b) ii) Regulaminu, Przedsiębiorca wskazuje na „koszt wezwania”, którym obciążony zostanie

konsument. Pierwotnie koszt wysokości opłata z tytułu „kosztu wezwania” nie była przez Przedsiębiorcę w ogóle oznaczona w stosowanym Cenniku, jednakże w kolejnych jego wersjach, JPK określił ją na poziomie 10,00 zł brutto. W oparciu o kwestionowane postanowienia, koszty w nich wymienione w każdym przypadku obciążają konsumenta niezależnie od przyczyn powstałego opóźnienia w uiszczeniu opłaty. W konsekwencji konsument może być obciążony kosztami windykacji niezależnie od tego, czy zostały one poniesione przez Przedsiębiorcę.

- [71] Podnoszona przez JPK *fakultatywność opłat* jest bowiem jednostronna, zależna tylko i wyłącznie od decyzji Przedsiębiorcy w danej sprawie, na którą konsument nie ma żadnego wpływu, ani której nie może należycie kontrolować, o ile tylko zostaną wypełnione określone w postanowieniu przesłanki [tj. - opóźnienie w opłacaniu abonamentu wynoszące ponad 5 dni kalendarzowych, - upływ kolejnych 5 dni bez złożenia przez konsumenta wyjaśnień co do przyczyn powstałego opóźnienia]. Nie jest wskazanym, w przypadku umów zawieranych z konsumentami, zastrzeżenie przez przedsiębiorców po swojej stronie, będących profesjonalnymi podmiotami w obrocie gospodarczym, uprawnień do swobodnego podejmowania decyzji co do wprowadzania w danej sytuacji określonych sankcji, w tym naliczania z ich tytułu określonych opłat. Takie postanowienia stanowią wręcz zaprzeczenie idei pewności kontraktowej i jednoznacznego określania zakresu praw i obowiązków pomiędzy stronami. Jak już wskazano na gruncie uzasadnienia do pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji (patrz akapit [58]), postanowienia umowne przyznające kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, stanowią niedozwolone postanowienia umowne, na gruncie art.385³ pkt 9 kc.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [72] Kwestia zastrzeżenia przez przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne uprawnień do obciążania konsumentów dodatkowymi kosztami w przypadku powstania po ich stronie opóźnienia w uiszczeniu opłat wynikających z zawartej umowy, w tym w ramach czynności przeprowadzonych w toku tzw. windykacji miękkiej [tj. monity, wezwania do zapłaty, itp.], była już przedmiotem licznych orzeczeń Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Celem przykładu można posłankowo wskazać chociażby następujące postanowienia widniejące w Rejestrze klauzul niedozwolonych:
- *W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem bądź Cennikiem, Operator naliczać będzie odsetki umowne w wysokości 1% za każdy dzień zwłoki, oraz opłaty związane ze ściąganiem płatności*⁴³,
 - *Za każdy dzień nieterminowej lub niezgodnej z obowiązującą stawką zapłaty Operator ma prawo naliczyć odsetki karne oraz opłatę administracyjną w wysokości określonej w Cenniku*⁴⁴,
 - *W przypadku nieuiszczeniu przez abonenta należności wynikającej z wystawionej przez MNI Telecom faktury VAT, MNI Telecom skieruje do abonenta wezwanie do zapłaty, którego koszt przygotowania i wysłania w wysokości 10 zł netto (12 zł brutto) pokryje abonent. Koszty wezwania zostaną zapłacone wraz z należnością za usługi MNI Telecom objęte następną fakturą*⁴⁵.

⁴³ Nr wpisu w Rejestrze: 598 z dnia 02 grudnia 2005r., wyrok SOKiK z dnia 17 października 2005r., sygn. akt XVII Amc 75/04, przedsiębiorca: Przemysław Najdychor i Łukasz Biedroński Krakowska Sieć Komputerowa KSK.NET Spółka cywilna w Krakowie.

⁴⁴ Nr wpisu w Rejestrze: 822 z dnia 16 sierpnia 2006r., wyrok SOKiK z dnia 08 czerwca 2006r., sygn. akt XVII AmC 125/05, przedsiębiorca: City Net Sp. z o.o. z/s w Krakowie.

⁴⁵ Nr wpisu w Rejestrze: 3445 z dnia 31 lip 2012, wyrok SOKiK z dnia 17 maja 2012r. sygn. akt XVII AmC 1940/11, przedsiębiorca: MNI Telecom spółka akcyjna w Radomiu.



- [73] Przywołana przez Przedsiębiorcę w toku postępowania argumentacja, iż *Abonent na mocy odpowiednich przepisów Prawa telekomunikacyjnego w każdym przypadku ma możliwość wniesienia reklamacji w sytuacji, w której w jego ocenie umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest realizowana przez Przedsiębiorcę z naruszeniem przepisów prawa lub postanowień umownych*, jest tylko częściowo prawidłowa. Niewątpliwie na podstawie art.106 p.t. dostawca usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji abonenta, w terminie 30 dni od jej złożenia, pod rygorem przyjęcia iż została ona uwzględniona, zaś szczegóły w tej materii zostały sformułowane w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014 r. poz. 284). Także JPK w §13 aktualnego Regulaminu określił szczegóły postępowania reklamacyjnego. Niemniej jednak, w przypadku braku uwzględnienia reklamacji, konsumentowi pozostaje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu polubownym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej jako: „Prezes UKE”) (art. 107 p.t.), co implikuje, iż konsument może być zmuszony do oczekiwania na rozstrzygnięcie zgłoszonej reklamacji przez okres nawet do 30 dni, zaś w przypadku decyzji negatywnej, próby dalszego procedowania na drodze sądowej, bądź przed Prezesem UKE. Co prawda, zgodnie z przywołanym już §6 lit. e OWU [zgodnie z numeracją aktualnie stosowanego OWU v.3] *Umowa może zostać rozwiązana przez jedną ze stron ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszenia podstawowych postanowień Umowy przez drugą stronę*, jednakże konsument w takim wypadku ryzykuje brakiem uznania ze strony Przedsiębiorcy dokonanego rozwiązania umowy jako zasadnego, tj. uznania naruszenia przez JPK po swojej stronie *podstawowych postanowień Umowy*, a w konsekwencji, w przypadku umów zawartych na czas określony, gdy abonentowi została przyznana ulga, wystąpienia przez JPK względem konsumenta z roszczeniem o jej proporcjonalny zwrot, zgodnie z art.56 ust. 6 p.t. Tymczasem Przedsiębiorca w wyniku stosowania postanowień objętych pkt I.3. sentencji decyzji kreuje po swojej stronie uprawnienie do obciążania konsumenta nie tylko należnościami z tytułu opłat, wynikającymi z zawartej Umowy, oraz naliczonymi od tychże należności odsetkami (na gruncie chociażby art.481§1 kc co do odsetek za czas opóźnienia), lecz także wszelkimi opłatami za czynności windykacyjne w ramach swojej działalności, jak monitoring płatności [5 zł miesięcznie, doliczane do kolejnego rachunku], czy pisemne ponaglenie - wezwanie do zapłaty [10 zł]. Przedmiotowe koszty, obok wynikającego z Umowy obowiązku po stronie konsumenta do uiszczenia stosownych należności oraz wynikających chociażby z ustawy odsetek, stanowią więc dodatkowe obciążenie abonenta.
- [74] Reasumując, na podstawie postanowienia wskazanego w pkt I.3. sentencji decyzji, JPK uprawniony jest, w oparciu o nietransparentne kryteria, do obciążania konsumentów dodatkowymi opłatami z tytułu opóźnienia w uiszczeniu opłaty, które nie mają przełożenia na ewentualne koszty ponoszone przez Przedsiębiorcę oraz są niezależne od przyczyn powstania zaległości, co zakwalifikować należy jako rażące naruszenie interesów konsumentów polegające na nakładaniu na nich dodatkowych obciążeń finansowych, których wysokość może być utrudniona, bądź wręcz niemożliwa do zweryfikowania przez konsumenta pod kątem prawidłowości ich naliczenia przez JPK. Postanowienie to niewątpliwie prowadzi do zaburzenia równowagi kontraktowej stron umowy oraz może prowadzić do naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów/abonentów.
- [75] **Mając na uwadze powyższe, należy uznać za niedozwolone w rozumieniu art.385¹§1 kc postanowienie przytoczone w pkt I.3. sentencji niniejszej Decyzji, sformułowane przez Przedsiębiorcę we wzorcu Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK obowiązującym w okresie od 01 lutego 2014r. do 19 lipca 2018r. oraz stosowne**

postanowienia wykorzystywane w kolejnych wersjach Regulaminu, obowiązujących kolejno od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r., a następnie od 21 grudnia 2020r.

Rozstrzygnięcie w pkt I.4 sentencji decyzji

- [76] „Opłata za nieprzestrzeganie Regulaminu oraz innych obowiązujących przepisów [w kwocie 50,00 zł]” - stanowiąca treść niżej wskazanej jednostki redakcyjnej wzorca umownego:
- (Cennik usług JPK, część „Inne opłaty”, pkt 6 ppkt 7)
 - stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:
 - (pkt 6 ppkt 7 wzorca umownego o nazwie „Cennik usług JPK”, część „Inne opłaty”; wersja obowiązująca od 01 czerwca 2015 do 19 lipca 2018).

Główne świadczenia stron

- [77] Analizowane postanowienie nie obejmuje swoim zakresem głównego świadczenia stron umowy, którym są postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń pomiędzy stronami umowy. Istotą analizowanego postanowienia jest opłata za nieprzestrzeganie przepisów prawnych oraz postanowień umowy.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

- [78] Zdaniem Prezesa Urzędu, w wypadku tej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:
- zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy,
 - zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta,
 - zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.
- [79] Podstawą objęcia przedmiotowego postanowienia zarzutem w ramach wszczętego postępowania, była okoliczność, iż na gruncie tej klauzuli JPK wprowadził opłatę w odgórnie ustalonej wysokości 50 zł za bliżej nieokreślone „naruszenia”, których miałby się dopuścić konsument. Opłata za nieprzestrzeganie Regulaminu mogła zostać naliczona w oparciu o jednostronną decyzję Przedsiębiorcy, bez zapewnienia konsumentowi prawa do złożenia wyjaśnień. Prezes UOKiK, kierując zarzut co do wyczerpywania przez przedmiotową klauzulę przesłanek postanowienia niedozwolonego, miał również na uwadze iż jego formułowanie w wykorzystywanym wzorcu może prowadzić do sytuacji kumulowania opłaty za nieprzestrzeganie Regulaminu w przypadku naruszenia jego postanowień, które przewidują odrębną sankcję finansową za dane naruszenie.
- [80] Ponadto, mając na uwadze przewidziane przez JPK sankcje sformułowane w postanowieniach umownych objętych punktami I.1 oraz I.2 sentencji niniejszej decyzji, co do *zawężenia, ograniczenia lub wyłączenia dostępu do wybranych usług*, także do usługi Internetowej Telewizji Cyfrowej, w tym m.in. za nieprzestrzeganie (*uporczywe naruszanie*) warunków Regulaminu lub Umowy, opłata za nieprzestrzeganie Regulaminu, w wysokości 50 zł, stanowiła kolejną, nieuzasadnioną sankcję prowadząc do „podwójnego” obciążania konsumenta za tożsame zachowanie.
- [81] Przedmiotowe postanowienie stwarzało zatem możliwość naliczania stałej opłaty, niezależnie od zakresu i skali „nieprzestrzegania” Regulaminu lub „innych przepisów”, bliżej nieokreślonych, według zasad narzuconych przez Przedsiębiorcę, z możliwością ich dowolnej i jednostronnej interpretacji. Konsument nie miał bowiem w takich wypadkach wiedzy kiedy i w jakiej częstotliwości zastrzeżona opłata może być naliczona. Odnosząc się

do części postanowienia wskazującego na kategorię „innych obowiązujących przepisów”, o których mowa w postanowieniu, termin ten odnosić można do wszelkich, bliżej nieokreślonych regulacji prawnych, niezwiązanych bezpośrednio z charakterem i przedmiotem świadczonych usług. W związku z tym, naruszenie jakiegokolwiek „obowiązującego przepisu” mogło prowadzić, w oparciu o treść postanowienia, do naliczenia przez Przedsiębiorcę opłaty w wysokości 50 zł. Ponadto, przedmiotowe postanowienie nie wskazywało kto, w jakim trybie i na jakiej podstawie stwierdzać miał naruszenie „innych obowiązujących przepisów”, co w konsekwencji stwarzało możliwość naliczenia opłaty z tego tytułu na podstawie jednostronnej, arbitralnej decyzji JPK.

- [82] Omówione przez Przedsiębiorcę postanowienie wyczerpuje, podobnie jak w przypadku pozostałych, objętych niniejszą decyzją, przesłankę kształtowania praw i obowiązków konsumenta sprzecznie z dobrymi obyczajami, rozumianymi jako zasada jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, reguła przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami oraz zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- [83] JPK, formułując analizowane postanowienie, jednostronnie zastrzegł po swojej stronie uprawnienie do obciążania konsumenta kwotą 50 zł z tytułu „*nieprzestrzegania Regulaminu oraz innych obowiązujących przepisów*”, które to określenia nie zostały zdefiniowane, doprecyzowane, stwarzając po stronie konsumenta sytuację niepewności co do przypadków jakie według Przedsiębiorcy uzasadniałyby wdrożenie przewidzianej sankcji. Taki stan rzeczy zakwalifikować należy jako rażące naruszenie interesów konsumentów polegające na braku pewności co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta z Przedsiębiorcą, w tym dodatkowych obowiązków finansowych, ponad okresowe, cykliczne należności, wynikające z samego świadczenia przez JPK usług telekomunikacyjnych w ramach umowy abonamentu, które mogą być na niego nałożone. Analizowane postanowienie mogło prowadzić także do naruszenia ekonomicznego interesu konsumentów, bowiem przedmiotowa sankcja mogła być zastosowana bez prawa abonenta do jej zakwestionowania, czy prawa złożenia lub uzyskania wyjaśnień w tej kwestii.
- [84] Przedsiębiorca w kolejnych wersjach wykorzystywanego wzorca umownego Cennik usług JPK (tj. w Cennik v.2 oraz Cennik v.3), stosowanych od 20 lipca 2018r. zrezygnował całkowicie ze stosowania postanowienia objętego pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji. Okoliczność ta nie ogranicza jednak możliwości zakwestionowania tego postanowienia.
- [85] Mając na uwadze powyższe, należy uznać postanowienie przytoczone w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji, sformułowane przez Przedsiębiorcę we wzorcu Cennik usług JPK obowiązującym w okresie od 01 czerwca 2015r. do 19 lipca 2018r. za niedozwolone w rozumieniu art.385¹ §1 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt I.5 sentencji decyzji

- [86] „Użytkownik oświadcza, że:
- c) zobowiązuje się w przypadku zawieszenie usługi z jego winy zapłacić karę umowną w wysokości 1/30 abonamentu pomnożonej przez ilość dni zawieszenia usługi,
 - d) oświadcza, że zapoznał się z treścią i akceptuje wcześniej otrzymaną ofertę Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji (jeśli korzysta); [...],
 - e) oświadcza, że został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy [...] -
- stanowiące treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:

- § 3 lit. c), d) oraz e) wzorca umownego o nazwie Ogólne Warunki Umowy, wersja obowiązująca od czerwca 2018 do 20 grudnia 2020r.
- a także odpowiednio, co do poszczególnych postanowień, stanowiących treść niżej wskazanych jednostek redakcyjnych wzorców umów:
- § 3 lit. c), d) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 20 lipca 2018 Znosi regulamin obowiązujący od: 01.02.2014” kod wzorca: „Regulamin_JPK_final version” obowiązującego od 20 lipca 2018r. do 20 grudnia 2020r. oraz
 - § 3 lit. c), d) wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK Obowiązuje od 21 grudnia 2020 Znosi regulamin obowiązujący od: 20.07.2018” obowiązujący od 21 grudnia 2020r.

Główne świadczenia stron

- [87] Analizowane postanowienie nie dotyczy głównego świadczenia stron umowy, określającego cenę oraz przedmiot świadczeń pomiędzy stronami umowy. Istotą analizowanego postanowienia jest opłata o charakterze kary finansowej za zawieszenie usługi z winy konsumenta/abonenta.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

- [88] W wypadku tej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:
- zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta,
 - zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.
- [89] W ramach wprowadzania przez JPK kolejnych wersji Ogólnych Warunków Umowy, wobec rezygnacji z dotychczasowego § 3 lit. c), ujednolicając numerację poszczególnych jednostek redakcyjnych, analizowane fragmenty postanowienia, pierwotnie występujące jako § 3 lit. d) oraz § 3 lit. e), w kolejnych wersjach OWU (tak OWU v.2 jak i OWU v.3) występują jako odpowiednio § 3 lit. c) i § 3 lit. d).
- [90] Podstawą zakwalifikowania przywołanego w pkt 1.5 sentencji niniejszej decyzji postanowienia jako niedozwolonego i objęcia go zarzutem, co do występującego w pierwotnym wzorcu OWU wykorzystywanym przez Przedsiębiorcę jako pkt § 3 lit. c), przewidującego względem konsumenta karę umowną w wysokości *1/30 abonamentu pomnożonej przez ilość dni zawieszenia usługi*, w przypadku gdy zawieszenie to nastąpiło z winy konsumenta, była kwestia narzucenia przedmiotową klauzulą konsumentowi obowiązku zapłaty kary umownej, mimo, iż okoliczności zawieszenia usługi mogą być sporne, a tym samym konsument może kwestionować istnienie roszczenia o zapłatę kary umownej. Dodatkowo, kara umowna zastrzeżona została na mocy przedmiotowego postanowienia za okres „zawieszenia usługi”, w którym JPK nie wykonuje świadczeń na rzecz konsumenta, który wyłącznie z tej przyczyny może podważać zasadność pobierania kary. Omawiane postanowienie należałoby zakwestionować nawet w przypadku objęcia jego treści oddzielnym dokumentem, w którym konsument samodzielnie przyjmowałby obowiązek zapłaty kary umownej za zawieszenie usługi. Zastrzeżone przez JPK świadczenie konsumenta w postaci kary umownej pozostawało bez ekwiwalentu ze strony Operatora. W związku z zastrzeżeniem obowiązku zapłaty kary umownej za zawieszenie usługi Przedsiębiorca zastrzegał po swojej stronie uprawnienie do uzyskiwania od konsumenta korzyści finansowych z tytułu niewykonania umowy.
- [91] Należy wskazać, iż sama kwestia zasadności zastrzegania przez Przedsiębiorcę na swoją rzecz uprawnienia do zawieszania świadczenia usług przewidzianych w zawartej z



konsumentem umowy, zostały objęte zarzutami z postanowień przywołanych w pkt I.1 oraz pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji, zgodnie z którymi uznano je za niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc. Skoro zatem postanowienia przewidujące samo uprawnienie do dokonywania przez JPK po swojej stronie możliwość zawieszenia usługi należało uznać za wyczerpujące przesłanki klauzul niedozwolonych, to tym bardziej zasadna była kwalifikacja regulacji przewidujących wszelkie obciążenia konsumenta w postaci dodatkowych sankcji z tego tytułu. Jak bowiem wskazano w kontekście co do postanowienia objętego zarzutem pkt I.3, w pierwotnym brzmieniu Regulaminu, poza wykorzystywanym wciąż przez Przedsiębiorcę zastrzeżeniem co do możliwości stosowania odpłatnych środków windykacji miękkiej [tj. monitoringu płatności oraz pisemnego ponaglenia - wezwania do zapłaty], w pierwotnej wersji Regulaminu [§5 lit. b) iv)] JPK sformułował postanowienie zastrzegające obowiązek po stronie konsumenta *do opłacania pełnej opłaty abonamentowej również za okres, w którym pozostawał odłączony z powodów płatności*. Zgodnie z pierwotnie stosowanymi przez Przedsiębiorcę postanowieniami wykorzystywanymi we wzorcach umownych, w przypadku braku opłacenia przez konsumenta należności z tytułu abonamentu, oprócz konieczności uregulowania powstałych zaległości wraz z odsetkami, mogły wobec niego zostać zastosowane następujące sankcje:

- odpłatny monitoring płatności;
- odpłatne pisemne ponaglenie - wezwanie do zapłaty;
- zawieszenie Usługi z powodów płatności;
- opłata za nieprzestrzeganie Regulaminu;
- kara umowna w wysokości 1/30 abonamentu pomnożona przez ilość dnia zawieszenia usługi;
- obowiązek bieżącego opłacania abonamentu w pełnej wysokości (w tym za okres odłączenia usługi);
- opłata za ponowne podłączenie usługi.

Ponadto, w przypadku zaprzestania wnoszenia przez konsumenta stosownych opłat przez okres co najmniej 2 miesiące, JPK zastrzegł po swojej stronie uprawnienie do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, co implikuje, w przypadku umów zawartych na czas określony w ramach których przyznano konsumentowi ulgę, możliwość domagania się jej zwrotu proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu umowy na jaki pierwotnie została zawarta.

W konsekwencji, w przypadku opóźnienia w płatnościach konsument mógł zostać obciążony przez Przedsiębiorcę, poza koniecznością uregulowania należności wraz z odsetkami, aż siedmioma różnymi kategoriami opłat dodatkowych, w celu przywrócenia pierwotnego zakresu świadczenia usług.

[92] Na mocy przedmiotowego postanowienia [§ 3 lit. c) OWU v.1], konsument przyjmował na siebie odpowiedzialność finansową z tytułu kary umownej, która mogła być naliczona wyłącznie w oparciu o swobodne, jednostronne uznanie Przedsiębiorcy. Kara ta stanowiła także niezasadnie pobieraną opłatę za czas zawieszenia usługi. W konsekwencji, postanowienie, na mocy którego konsument bezwarunkowo zobowiązuje się do zapłaty kary umownej, stanowiącej bezpodstawną korzyść finansową dla przedsiębiorcy, wskazuje na rażące naruszenie interesów ekonomicznych konsumentów w każdym z przypadków.

[93] Należy ponadto wskazać, iż postanowienia tego typu, nakładające na konsumentów dodatkowe kary umowne z tytułu niewywiązywania się z umów, zostały uwzględnione w Rejestrze postanowień niedozwolonych, chociażby w ramach niniejszego wpisu:

- *W przypadku naruszenia przez Abonenta zobowiązania, o którym mowa w Pkt III ppkt 2.1, Abonent będzie zobowiązany na pisemne żądanie PTC do naprawienia szkody poprzez zapłatę na jej rzecz kary umownej. Kara umowna dla Abonenta, który zakupił w niniejszej*



promocji aparat telefoniczny oraz aktywację wynosi 900 zł. Kara umowna będzie pomniejszana w zależności od czasu, w jakim Abonent wykonał swoje zobowiązanie. Jeżeli naruszenie zobowiązania nastąpi do 12 miesiąca od daty aktywacji, Abonent zapłaci 100 % kary umownej. Jeżeli naruszenie zobowiązania nastąpi pomiędzy początkiem 13 a końcem 18 miesiąca od daty aktywacji, Abonent zostanie obciążony kwotą w wysokości 80 % kary umownej. Jeżeli naruszenie zobowiązania nastąpi pomiędzy początkiem 19 a końcem okresu obowiązywania umowy Abonent zostanie obciążony kwotą w wysokości 60 % kary umownej. Obowiązek naprawienia szkody wynika ze zgodnego zamiaru Stron, o którym mowa w pkt III ppkt 1 i celu umowy, która na zasadach promocyjnych przyznaje Abonentowi specjalne warunki zakupu telefonu i usług.⁴⁶

[94] W kolejnych wersjach wzorca umownego OWU przedkładanych w toku postępowania JPK zrezygnował ze stosowania postanowienia odnoszącego się do możliwości nałożenia kary umownej na konsumenta w przypadku zawieszenia usługi, w opinii Przedsiębiorcy, z winy samego konsumenta.

[95] Odnosząc się do pozostałych fragmentów postanowienia przywołanego w pkt I.5 sentencji niniejszej decyzji, pomimo dalszego stosowania przez Przedsiębiorcę w kolejnych wersjach wykorzystywanego wzorca, JPK w swoim stanowisku⁴⁷ wskazał, iż postanowienia te:

są pochodną złożonych wcześniej oświadczeń Abonenta na wzorcu umowy. Na potwierdzenie powyższego Przedsiębiorca w załączeniu przesyła pusty wzorzec umowy wraz z OWU oraz oświadczeniami, które są składane przez Abonenta na etapie zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Mając na względzie charakter, formę oraz kształt wyżej przedłożonych dokumentów w ocenie Przedsiębiorcy stawiane w tym zakresie zarzuty ze strony Organu są bezpodstawne.

[96] Niemniej jednak doręczone przez JPK dokumenty, przedstawione poniżej, określone jako *wzorzec umowy, OWU, oświadczenia*⁴⁸, w ocenie Prezesa Urzędu, nie świadczą o braku zasadności co do uznania postanowienia z pkt I.5 za niedozwolonego. Dokument określony przez Przedsiębiorcę jako „*pusty wzorzec umowy*”, zawiera co prawda pola określające dane JPK (firma, adres siedziby), adres instalacji oraz dane kontaktowe konsumenta (e-mail, telefony kontaktowe), a także wyznaczone pola do złożenia podpisów, w tym przy polu *Akceptuję warunki promocji* oraz zapis umiejscowiony bezpośrednio pod śródtytułem *Szczegółowe warunki Umowy* o treści: „(UWAGA: *umowa ważna wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy*)”, jednakże treść przedmiotowego dokumentu w żaden sposób nie niweczy niedozwolonego charakteru oświadczeń sformułowanych przez JPK we wzorcach umownych co do doręczenia i zapoznania się przez konsumenta z treścią tegoż wzorca [tj. OWU], jak i pozostałych wykorzystywanych przez Przedsiębiorcę. Przedłożony zaś dokument zatytułowany *Zgody i oświadczenie Użytkownika*⁴⁹ odnosi się w swej istocie do żądania przekazywania przez JPK treści każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, przetwarzania danych osobowych oraz kwestii zgody na wystawianie i przesyłanie faktur drogą elektroniczną.

[97] Dokumentacja w tym zakresie, o analogicznej treści tj. formularzy Umów o świadczenie usług co do telefonu stacjonarnego ITC⁵⁰ oraz telewizji kablowej⁵¹, dostępu do Internetu⁵²

⁴⁶ Nr wpisu w Rejestrze: 2057 z dnia 21 października 2010r., wyrok SOKiK z dnia 17 czerwca 2009r., sygn. akt XVII AmC 253/08, przedsiębiorca: Polska Telefonia Cyfrowa sp. z o.o. z/s w Warszawie.

⁴⁷ Pismo JPK z dnia 21 września 2020r. karta 95-97.

⁴⁸ Odpowiednio karty 97-100.

⁴⁹ Kod wzorca: Umowa 7.04.00 (zgody i oświadczenia), karta 100.

⁵⁰ Kod wzorca: umowa 6.04.01 (zespolona), nr umowy: ITC//jk/1899, karta 18.

⁵¹ Kod wzorca: umowa 6.04.01 (zespolona), nr umowy: CTV//jk/1899, karta 19.

została przedłożona przez JPK jeszcze w toku postępowania wyjaśniającego. Dodanie przez Przedsiębiorcę lapidarnego stwierdzenia, iż *umowa jest ważna wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy*, nie przekreśla aktualności ujętych w niniejszym punkcie decyzji uwag stanowiących podstawę do objęcia tychże postanowień OWU zakresem prowadzonego postępowania. [xxx]

[98] Zgodnie bowiem z art. 384 § 1 kc ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Przepis ten nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentom wszystkich dokumentów, które będą kształtować stosunek prawny. Przesłanki w nim określone zostają spełnione, jeżeli przedsiębiorca rzeczywiście doręczy konsumentom wszystkie wzorce umowne.

[99] Zamieszczanie przez JPK we wzorcu umowy, tj. w OWU, ww. postanowień, które zawierają oświadczenia konsumenta, powoduje, iż konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzule kwestionowane w niniejszym punkcie, niezależnie od tego, czy Przedsiębiorca w rzeczywistości wypełnił obowiązki, o których mowa w postanowieniu oraz czy jest to zgodne z wolą konsumenta. Postanowienie to narzuca konsumentom obowiązek potwierdzenia oznaczonych okoliczności oraz wyrażenia zgody w treści dokumentu jakim jest jednostronnie przygotowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy.

[100] Tymczasem kwestia prawidłowego doręczenia wzorca umowy konsumentowi, przed zawarciem samej umowy jest, zgodnie z art. 384 §1 kc, kluczowa dla przyjęcia czy strona stosunku prawnego, jaką jest konsument, jest w ogóle związana tymże wzorcem. Jak wskazuje się w orzecznictwie⁵³:

brak doręczenia wzorca, tzn. doręczenia nośnika, w którym zawarty jest wzorzec (np. wydruku) w sposób stwarzający realną możliwość zapoznania się z pełnym tekstem wzorca, przed zawarciem umowy, powoduje, że nie dochodzi do związania wzorcem. W takim przypadku, jeśli strony osiągnęły konsens co do istotnych postanowień umowy, wówczas umowę należy uznać za zawartą, jednak treść stosunku obligacyjnego nawiązanego przez strony nie będzie kształtowana przez wzorzec (umowa zawarta jest „z pominięciem” wzorca). Dla skuteczności związania wzorcem nie jest wystarczające poinformowanie o jego istnieniu (np. przez odesłanie w treści zawieranej umowy). Późniejsze, po zawarciu umowy, doręczenie konsumentowi wzorca nie może stanowić samodzielnej podstawy do konwalidowania zawartej umowy. Pozostawałoby to w sprzeczności z treścią art. 384 § 1 KC Usunięcie skutków uchybień w zakresie doręczenia wzorca wymaga ponownego zawarcia umowy.

[101] Działanie Przedsiębiorcy polegające na umieszczaniu w treści wzorca umownego oświadczenia konsumenta o zapoznaniu się z treścią oraz akceptacji stosowanych przez JPK pozostałych wzorców umów nie może podlegać aprobacie z punktu widzenia ochrony interesów konsumentów. Wszelkie oświadczenia czy też zgody powinny być bowiem obejmowane odrębnymi dokumentami, jakie zostają podpisane przez konsumenta. Konsument może bowiem nie zwrócić uwagi, że podpisując umowę jednocześnie wyraża zgodę na określone czynności o odmiennych dyspozycjach lub składa oświadczenia, które mogą być niezgodne z jego wolą lub nie odpowiadają okolicznościom faktycznym. Abonent zawierający umowę z JPK powinien zatem posiadać możliwość zweryfikowania

⁵² Kod wzorca: umowa 6.04.01 (zespolona), nr umowy: NET//jk/1899, karta 20.

⁵³ Por. chociażby wyrok SOKiK z dnia 21 listopada 2019r., sygn. XXV C 505/19.

dokumentów, które otrzymuje od Przedsiębiorcy i złożyć takie oświadczenia, które będą adekwatne do określonych faktów stwierdzanych niniejszymi dokumentami i wyrażać wolę abonenta w zindywidualizowany sposób.

[102] Akceptując przedmiotowe postanowienie, na konsumenta zostaje przerzucony ciężar wykazania, że otrzymał i mógł się zapoznać z treścią „Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji”, jak również, że został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, co w praktyce może okazać się niemożliwe. Wskazać należy, iż to Przedsiębiorca, a nie konsument powinien być zobligowany do wykazania, iż faktycznie doręczył konsumentom wszystkie wzorce przed zawarciem umowy. Nie może to się jednak odbywać na podstawie narzuconego przez Przedsiębiorcę we wzorcu postanowienia umownego, jak to ma miejsce w kwestionowanej wyżej klauzuli. W konsekwencji, konsument zobowiązany jest do oświadczenia stosownie do § 3 lit. d) i e) OWU [wg pierwotnej wersji OWU v.1], że: „zapoznał się z treścią i akceptuje wcześniej otrzymaną ofertę Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji” oraz - równocześnie - że „został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy”, mimo, iż Przedsiębiorca mógłby nie dopełnić obowiązków doręczenia konsumentowi stosownych wzorców oraz udzielenia wymaganych informacji.

[103] Analogicznie, zgodnie z art.12 ust.1 pkt 9 upk, w przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o m.in. sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 upk, a także wzorce formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ww. ustawy. Przywołany przepis nie może być jednak utożsamiany z zawieraniem w stosowanych w relacjach z konsumentami postanowień typu oświadczenia konsumenta, iż przedsiębiorca należycie wykonał ustawowy obowiązek poinformowania o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy. Ewentualne techniczne zamieszczenie takiego sformułowania w ramach jednego dokumentu (wydruku) wraz z tekstem wzorca umowy, wiązać się powinno z koniecznością złożenia przez konsumenta odrębnego, zindywidualizowanego podpisu pod tego typu oświadczeniem, bądź co najmniej koniecznością odhaczenia pola wyboru bezpośrednio przy takowym postanowieniu, stanowiąc przejaw należytej staranności ze strony przedsiębiorcy, iż konsument rzeczywiście zapoznał się z informacją o przysługującym mu uprawnieniu.

[104] Kwestia zastrzegania formułowania przez przedsiębiorców w ramach wykorzystywanych wzorców umownych postanowień mających charakter oświadczeń konsumentów co do zapoznania się i akceptacji z ich treścią lub ponadto treścią pozostałych wzorców umów stosowanych przez danego przedsiębiorcę była już przedmiotem licznych orzeczeń Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Tytułem przykładu można wskazać chociażby następujące postanowienia widniejące w Rejestrze klauzul niedozwolonych:

- *Domniemywa się, że Użytkownik składając zamówienie zapoznał się z treścią Regulaminu zakupów i zaakceptował postanowienia w nim zawarte*⁵⁴,
- *Kupujący przed zakupem towaru objętego promocją zobowiązany jest zapoznać się z regulaminem promocji*⁵⁵.

⁵⁴ Nr wpisu w Rejestrze: 2193 z dnia 22 lutego 2011r., wyrok SOKiK z dnia 03 listopada 2010r., sygn. XVII AmC 1777/09 , przedsiębiorca: "CBIT" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie.

⁵⁵ Nr wpisu w Rejestrze: 7296 z dnia 22 listopada 2018r., wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 grudnia 2017r., sygn. VII ACa 1014/17, przedsiębiorca: BIOMED+ Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie.

[105] Uwzględniając powyższe, kwestionowane postanowienia poprzez zamieszczanie we wzorcu umowy oświadczeń i zgód konsumenta, które powinny być objęte odrębnym dokumentem, uznać należy za naruszające dobry obyczaj w postaci powinności zachowania przez przedsiębiorcę względem konsumenta zasad lojalności, dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy. Konsument, podpisując przedstawioną mu przez JPK umowę może poświadczyć, iż otrzymał Regulamin, Cennik oraz Regulamin Promocji, a także, iż został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, nawet, jeżeli w rzeczywistości Przedsiębiorca nie dopełnił tych obowiązków. W ten sposób również JPK uwalnia się od konieczności wykazania, że wykonał czynności poświadczone przez konsumenta.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

[106] Zawarcie w postanowieniu wzorca umowy oświadczenia konsumenta dotyczącego spełnienia obowiązków przedsiębiorcy względem konsumenta, niezależnie od faktycznego ich wykonania, wskazuje na rażące naruszenie interesów konsumentów. Działanie takie może ograniczać prawo konsumenta do dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, gdyż konsument podpisując umowę oświadcza, iż Przedsiębiorca przedstawił mu wymienione w postanowieniu dokumenty oraz należycie poinformował o prawie odstąpienia od umowy, nawet gdy okoliczności te nie miały faktycznie miejsca.

Nadto, kara umowna zastrzeżona za okres, w którym JPK nie wykonuje świadczeń, narusza interesy ekonomiczne konsumentów, którzy są obowiązani do wniesienia określonych środków finansowych, na rzecz JPK, mimo braku stosownego ekwiwalentu w postaci usługi telekomunikacyjnej, a także mimo braku możliwości zakwestionowania zasadności tej sankcji.

Taka sytuacja niewątpliwie prowadzi do naruszenia zasady równości stron umowy i kształtuje uprzywilejowaną pozycję JPK względem jego kontrahenta/konsumenta.

[107] Pomimo zaprzestania w kolejnych wersjach tegoż wzorca stosowania przez Przedsiębiorcę fragmentu postanowienia w jego pierwotnym brzmieniu, tj. §3 lit. c) Ogólnych warunków Umowy, pozostała treść postanowienia pozostała bez zmian co do swej istoty i znaczenia.

[108] Mając na uwadze powyższe, należy uznać postanowienie przytoczone w pkt I.5 sentencji niniejszej decyzji, sformułowane przez Przedsiębiorcę we wzorcu Ogólne warunki Umowy obowiązującym w wersji do 2018r. oraz w kolejnych wersjach obowiązujących od 2018r. do 2020r. oraz od 21 grudnia 2020r. za niedozwolone w rozumieniu art.385¹§1 kc.

[109] Podsumowując, na gruncie art.23b ust.1 uokk, zgodnie z którym Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Zważywszy na wskazaną argumentację Prezes Urzędu uznał, że ww. postanowienia stanowią niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego. Uznając wymienione powyżej postanowienia za niedozwolone, zgodnie z art. 23b ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes Urzędu zakazuje Przedsiębiorcy ich wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I niniejszej decyzji.

Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji



- [110] Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokk, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a uokk, zgodnie z którym zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego.
- Art. 106 ust. 3 uokk, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.
- [111] Natomiast, zgodnie z treścią art. 106 ust. 7 uokk w przypadku gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 i 2, uwzględnia obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok.
- [112] W toku postępowania Przedsiębiorca poinformował Prezesa Urzędu, iż nie posiada dokumentów wskazujących na wielkość przychodów uzyskanych przez niego za rok 2023, a więc w roku poprzedzającym rok nałożenia kary. W związku z powyższym należało uwzględnić obrót osiągnięty w roku poprzedzającym ten rok. Zgodnie z informacjami przekazanymi Prezesowi Urzędu przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim ustalono, iż JPK uzyskał w 2022 r. obrót w wysokości [xxx]. Tym samym wskazaną wartość - stosownie do art. 106 ust. 7 uokk - Prezes Urzędu uwzględnił przy nakładaniu kary w przedmiotowej sprawie.
- [113] Kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przy tym przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokk te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokk). Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.
- [114] W ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny wskazuje na stosowanie przez Przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych, a okoliczności sprawy takie jak: charakter stosowanych przez Operatora klauzul, ich szkodliwość i negatywne skutki w sferze ekonomicznych interesów konsumentów, jakie mogły one wywołać, przemawiają za zasadnością nałożenia w tym przypadku kar pieniężnych. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że stosowanie zakwestionowanych postanowień umownych miało miejsce w stosunku do faktycznych klientów Operatora, jak i mogło mieć miejsce w odniesieniu do wszystkich potencjalnych klientów JPK. Przedsiębiorca świadczy usługi telekomunikacyjne na terenie gminy Pruszcz Gdański w powiecie gdańskim, województwie pomorskim. Kwestionowane postanowienia stosowane

były również wobec konsumentów, jako niewątpliwie słabszych uczestników obrotu. Nałożenie kar pieniężnych na Przedsiębiorcę uzasadnia również długi okres stosowania zakwestionowanych postanowień. Jak wskazano, sama okoliczność dokonywania przez Przedsiębiorcę wybiórczej modyfikacji tylko niektórych spośród objętych postępowaniem postanowień umownych, w ramach kolejnych wersji wprowadzanych wzorców, wobec literalnego powtórzenia ich pierwotnej treści, bądź pomimo dokonanych zmian w treści postanowień, zachowania ich pierwotnego znaczenia, skutkuje w przypadku większości postanowień dalszym ich stosowaniem w obrocie gospodarczym, zaś wobec tych spośród postanowień które zostały całkowicie wyeliminowane przez JPK, nie niweczy możliwości ich zakwestionowania i nałożenia kar pieniężnych, mając natomiast wpływ na ich wysokość.

Ustalenie wysokości kary pieniężnej

[115] Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. W pierwszej kolejności - przy uwzględnieniu w szczególności:

- a) okoliczności naruszenia przepisów uokk;
- b) uprzedniego naruszenia przepisów uokk;
- c) okresu, stopnia oraz skutków rynkowych naruszenia przepisów uokk, przy czym stopień naruszenia Prezes UOKiK ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia.

Ustalając ostateczną wysokość kary pieniężnej nakładanej na przedsiębiorcę, Prezes UOKiK, stosownie do art. 111 ust. 2 uokk, dokonuje również oceny, czy w postępowaniu zaistniały okoliczności obciążające i łagodzące.

[116] Okolicznościami łagodzącymi, w przypadku naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów, zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 oraz ust. 4 pkt 2 uokk, są w szczególności:

- a) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
- b) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
- c) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- d) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

[117] Okolicznościami obciążającymi, w takim wypadku, są natomiast:

- a) znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków,
- b) znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem,
- c) dokonanie uprzednio podobnego naruszenia,
- d) umyślność naruszenia.

Okres trwania naruszenia

[118] Mimo, że początek okresu stosowania zakwestionowanych postanowień wzorców umów datowany jest zgodnie z ustaleniami stanu faktycznego sprawy na wcześniejszy niż dzień wejścia w życie nowelizacji uokk (tj. 17 kwietnia 2016 r.) przynajmniej Prezesowi Urzędu uprawnienie w zakresie rozstrzygania o niedozwolonym charakterze postanowienia wzorca umowy i zakazie jego dalszego wykorzystywania, dla potrzeb ustalenia wysokości kary pieniężnej, Prezes Urzędu przyjmuje, że początkiem okresu stosowania niedozwolonych wszystkich postanowień wzorców umowy, o których mowa w niniejszej decyzji jest data 17



kwietnia 2016 r. W przypadku daty granicznej oznaczającej stosowanie niedozwolonych postanowień wzorców - jest to dzień 9 marca 2023 r. - wobec treści wskazanych w pkt I.1., I.2., I.3. oraz I.5. Od dnia 10 marca 2023 r. JPK nie jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym. Nie stosuje wzorców umownych ani nie zawiera umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Natomiast w wypadku postanowienia, o którym mowa w pkt I.4. - było ono zawarte we wzorcu obowiązującym do dnia 19 lipca 2018 r.

Umyślność i nieumyślność działania Przedsiębiorcy

[119] Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokk kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokk daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

[120] Jak wynika z orzeczenia Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011r., sygn. akt III SK 45/10, Sąd rozpoznający sprawę z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu nakładającej karę pieniężną winien rozstrzygnąć, w oparciu o ustalone w sprawie okoliczności faktyczne, czy naruszenie przepisów ustawy było „zawinione”, tymczasem, z orzeczenia SOKiK z dnia 3 czerwca 2011 r. w sprawie XVII AmA 23/10 wynika, że przy ustaleniu winy umyślnej, należy udowodnić zamiar stosowania w obrocie niedozwolonych postanowień umownych.

Z kolei, Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 5 listopada 2021 r. w sprawie o sygn. akt VII Aga 256/21 odnosząc się do umyślności stosowania rozpatrywanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wskazał dwie postacie umyślności popełnionego czynu tj. zamiar bezpośredni oraz zamiar ewentualny, którego istotą jest stan obojętności sprawcy wobec tego co czyni lub co może z jego czynów wynikać czyli „godzenie się” sprawcy na dany czyn i jego konsekwencje. Sąd przywołał także stanowisko Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z wyroku z dnia 11 lipca 1989 r, w sprawie C-246/86 Belasco, zgodnie z którym, aby traktować dane naruszenie jako umyślne nie jest konieczne, aby przedsiębiorstwo było świadome naruszenia prawa antymonopolowego, wystarcza że nie mogło być nieświadome tego faktu.

[121] Z powyższych orzeczeń można zatem wysnuć wniosek, iż by móc zarzucić przedsiębiorcy umyślność działania w zakresie stosowania klauzul niedozwolonych, musi on mieć wiedzę na temat tego, że dana klauzula jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i narusza rażąco interesy konsumentów lub też takiej wiedzy można od tego przedsiębiorcy wymagać z uwagi np. na jego duże doświadczenie w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej. Taką wiedzę może on zaś czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i sądów powszechnych. Informacje w tym zakresie może także uzyskiwać z treści Rejestru klauzul niedozwolonych, który był prowadzony przez Prezesa UOKiK. Znajomości tego orzecznictwa czy też Rejestru można zaś wymagać - w ogólności - od każdego profesjonalnego uczestnika obrotu, który posiada wiedzę umożliwiającą rozpoznanie swoich działań jako naruszających zakaz ustanowiony w art. 23a uokk a także od Operatora - jako podmiotu z trzydziestoletnim doświadczeniem na rynku.

[122] Należy także zauważyć, że tworzenie wzorców umów, zwłaszcza dokonywane przez profesjonalny podmiot, nie jest przypadkowe. Nie jest też efektem spontanicznych działań. Przeciwnie, w przekonaniu Prezesa UOKiK, każde postanowienie wzorca umowy jest szczegółowo analizowane przez przedsiębiorcę i dobierane pod kątem wywoływanych nim skutków. Doświadczenie życiowe wskazuje, iż tworzenie wzorców umów, które



pociągają za sobą znaczne zaangażowanie czasowe a także merytoryczne twórców i trud organizacyjny jest poprzedzone szczegółową analizą prawną tworzonych zapisów oraz analizą skutków, jakie one wywołują. Trudno zatem uznać, że zapisy stosowanych w ramach działalności gospodarczej wzorców umów były tworzone przypadkowo i niecelowo. Należy podkreślić, że Przedsiębiorca, jako profesjonalista, ma obowiązek w swoich działaniach skierowanych wobec konsumentów uwzględnić obowiązujące przepisy prawa, w tym określające jakie postanowienia mogą spełniać przesłanki niedozwolonych postanowień umownych. Z racji posługiwania się wzorcami umownymi w obrocie z konsumentami Przedsiębiorca powinien zatem zwrócić szczególną uwagę na przepisy art. 385¹ § 1 i art. 385³ Kodeksu cywilnego oraz zakaz wynikający z art. 23a uokk. Uwzględnienie przez JPK tych przepisów, z uwagi na zawodowy charakter prowadzonej działalności, nie wymaga zachowania szczególnej bądź nadzwyczajnej staranności. Należy także wskazać na bogate i utrwalone orzecznictwo sądowe dotyczące niedozwolonych postanowień wzorców umów w stanie prawnym obowiązującym przed 17 kwietnia 2016 r., tj. przed przyznaniem Prezesowi Urzędu kompetencji do orzekania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

[123] Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego, uwzględniając dokonywane przez Przedsiębiorcę modyfikacje, wskazuje na umyślne naruszenie przez JPK zakazu określonego w art. 23a uokk. Prezes Urzędu wielokrotnie występował do Przedsiębiorcy wskazując na zastrzeżenia co do stosowanych postanowień oraz wypełnianiu przez nie przesłanek postanowień niedozwolonych, jednakże JPK, pomimo możliwości ich wyeliminowania w kolejnych wersjach wprowadzanych i modyfikowanych treści wzorców, w większości wypadków nie dokonał tego, stosując tożsame postanowienia bądź o zbliżonej treści lub skutku. Tym samym należy przyjąć, iż Przedsiębiorca miał świadomość dopuszczania się naruszenia zakazu z art.23a uokk w zw. z art.385¹ kc, lecz mimo to nadal wykorzystywał i wykorzystuje w stosunkach z konsumentami wzorce umowne zawierające postanowienia objęte przedmiotową decyzją.

[124] Należy również przyjąć, iż w przypadku postanowienia z pkt I.4. sentencji decyzji (tj. stosowania w ramach Cennika opłaty za nieprzestrzeganie Regulaminu oraz innych obowiązujących przepisów), okoliczność zrezygnowania przez Przedsiębiorcę z jego stosowania w kolejnych wersjach wzorców umownych nie wyklucza kwalifikacji jego wprowadzenia do pierwotnej wersji Cennika jako umyślnego dopuszczenia się czynu z art.23a uokk. Już bowiem w pozostałych punktach Regulaminu JPK przewidział możliwość stosowania sankcji względem konsumentów, którzy w jego ocenie, dopuszczaliby się nieprawidłowego korzystania ze świadczonych usług telekomunikacyjnych (m.in. poprzez ich ograniczenie, zawieszenie bądź wyłączenie). Wprowadzenie zatem dodatkowej sankcji w postaci opłaty [w kwocie 50,00 zł], *za nieprzestrzeganie* nie tylko *Regulaminu*, ale także *innych obowiązujących przepisów*, w szczególności wobec braku doprecyzowania jakie punkty Regulaminu, czy też jakie przepisy są objęte przedmiotową sankcją, a także czy obciążenie nią konsumenta ma charakter jednorazowy, czy też wielokrotny, obejmujący jedną karę za wszystkie naruszenia, czy też naliczaną każdorazowo za każde z naruszeń odrębnie, wskazuje na wprowadzenie przedmiotowego postanowienia wyłącznie celem pozyskania przez JPK ewentualnych korzyści finansowych kosztem swoich kontrahentów będących konsumentami.

[125] Celem uzupełnienia, wymaga podkreślenia, iż w przedmiotowej sprawie spełniona została przesłanka warunkująca możliwość nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę, skoro nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokk jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokk.



Upřednie naruszenie

- [126] Należy wskazać, że zgodnie z przepisem art. 111 ust. 1 uokk, Prezes Urzędu, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, uwzględnia m.in. upřednie naruszenie przepisów ustawy. Dotychczas Prezes Urzędu wydał następującą prawomocną decyzję w sprawie stosowania przez JPK postanowień niedozwolonych tj.:
- Decyzja nr RGD-36/2013 z dnia 31 grudnia 2013r.
- Treść powyższej decyzji dostępna jest na stronie internetowej UOKiK pod adresem: www.uokik.gov.pl.
- [127] Należy zarazem wskazać, że dokonanie upřednio podobnego naruszenia zostało wymienione w art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. c) w zw. z pkt 2 lit. c) i ust. 2 uokk jako okoliczność obciążająca, którą należy uwzględnic ustalając wysokość kary pieniężnej. Wymieniona powyżej decyzja Prezesa UOKiK dotyczyła praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w brzmieniu na dzień 31 grudnia 2013r. (na dzień wydania Decyzji RGD-36/2013 ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów - tj. Dz.U z 2007 r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), polegających na stosowaniu we wzorcach umowy postanowień pozostających w sprzeczności do ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy z ówczesnego art.479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (zgodnie z ówczesnym publikatorem: Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.). Niemniej jednak, w ocenie Prezesa Urzędu brak jest tożsamości naruszeń przepisów ustawy stwierdzonych w decyzji RGD-36/2013 z tymi stwierdzonymi w niniejszej sprawie, nie dotyczyły bowiem bezpośrednio zastrzegania sobie przez JPK, możliwości ograniczania, zawężania czy pozbawiania dostępu do świadczonych usług, czy naliczania opłat z tytułu działań windykacyjnych w przypadku opóźnień w płatnościach.
- [128] Ze względu na powyższe, fakt wydania upřednio decyzji przez Prezesa Urzędu względem JPK, wobec braku stwierdzenia jednoznacznej tożsamości naruszeń objętych obiema decyzjami, zostanie uwzględniony przy obliczaniu kwoty bazowej, nie zaś jako okoliczność obciążająca.

Ad II.1

- [129] Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania postanowienia z pkt I.1. sentencji decyzji. Przedmiotowym postanowieniem JPK zastrzegło sobie bowiem uprawnienie do, w istocie uznaniowej, modyfikacji zakresu świadczonej usługi telekomunikacyjnej, poprzez jej zawężenie, ograniczenie lub wręcz wyłączenie, pozostawiając sobie prawo do jednostronnej interpretacji wystąpienia po stronie danego abonenta przesłanek korzystania z usług w sposób uciążliwy, *stanowiący zagrożenie dla innych Abonentów SIECI JPK lub nie przestrzegania regulaminu bądź umowy.*

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

- [130] Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy polegało na stosowaniu we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów z konsumentami postanowień uprawniających do modyfikacji dostępu przez konsumenta do usług telekomunikacyjnych, wynikających z zawartej umowy (włącznie z całkowitym pozbawieniem dostępu), zależnych wyłącznie od przesłanek podlegających jednostronnej interpretacji i wykładni dokonywanej przez samego Operatora.

Okres trwania naruszenia

- [131] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj dzień 17 kwietnia 2016 r. natomiast przedmiotowe postanowienie było stosowane także w kolejnych wzorcach, w tym w Regulaminie, w wersji obowiązującej od 21 grudnia 2020r., wobec czego okres stosowania przedmiotowego postanowienia, wynoszący ponad 4 lata, uznać należy za długotrwały.
- [132] Pomimo dokonanej przez JPK zmiany brzmienia postanowienia nie zostało ono całkowicie wyeliminowane. Modyfikacja polegała na dodaniu treści, przewidującej możliwość zastosowania sankcji [ograniczenia lub wyłączenia dostępu do wybranych Usług] dopiero po uprzednim pisemnym wezwaniu konsumenta do zaniechania naruszeń. Działania Przedsiębiorcy w tym zakresie uznano za spójne z pierwotnie zajmowanym stanowiskiem co do celowości wprowadzenia postanowienia objętego pkt I.1 sentencji wyłącznie w celu zagwarantowania prawidłowego korzystania z usług przez konsumentów i możliwości reagowania na działania zagrażające bezpieczeństwu i niezakłóconemu korzystaniu z infrastruktury przez pozostałych użytkowników. Element zaskoczenia oraz niewiedzy po stronie konsumenta co do ewentualnego naruszenia w przypadku skorzystania przez JPK z sankcji ograniczenia lub wyłączenia usługi, Przedsiębiorca starał się wyeliminować poprzez wprowadzenie mechanizmu uprzedniego jednoznacznego informowania konsumenta o zauważonych nieprawidłowościach w korzystaniu z usług, bądź naruszenia postanowień Regulaminu lub Umowy, zakreślając 7-dniowy termin na ich zaprzestanie. Niemniej jednak podkreślenia wymaga, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa działań podmiotów, w tym prawidłowości postanowień formułowanych we wzorach umownych.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokk, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia.

- [133] W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez JPK zakwestionowanych postanowień stanowi istotne naruszenie przepisów uokk. Zgodnie z art. 111 uokk stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Przedsiębiorca świadczy usługi telekomunikacyjne, a stosowane przez niego postanowienia uderzają w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe wszystkich omawianych naruszeń mają szeroki zakres, bowiem kwestionowane postanowienia miały zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę z JPK. Wagę postanowień należy określić jako znaczną ze względu na fakt, że wywołuje konsekwencje w sferze ekonomicznych interesów konsumentów, odnosząc się do istotnych cech związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, jak m.in. niezakłóconego dostępu do nich w zakresie deklarowanym w Umowie, bez stosowania ze strony Przedsiębiorcy sankcji w postaci ich zawężania, ograniczenia lub wyłączenia, na podstawie przesłanek podlegających jednostronnej interpretacji ze strony JPK. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji, działającego jako profesjonalny podmiot na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zatem zakwalifikować jako znaczny.



Wyliczenie kwoty bazowej kary

[134] W oparciu o obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2022r., ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [xxx]% obrotu, czyli na poziomie **8 178,06 zł**. Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszyły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Okoliczności łagodzące i obciążające

[135] W przypadku przedmiotowego postanowienia należało stwierdzić brak wystąpienia okoliczności łagodzących. Wskazaną okoliczność dokonanej przez Przedsiębiorcę modyfikacji pierwotnego brzmienia klauzuli, w ocenie Prezesa Urzędu nie sposób bowiem zakwalifikować ani jako dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, czy też jako zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, czy też jako podjęcie przez JPK z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków. Przedsiębiorca nie tylko nie zrezygnował ze stosowania samego postanowienia, wyłącznie je rozbudowując, lecz również nie poczynił jakichkolwiek starań celem usunięcia trwających skutków naruszeń.

Umyślność naruszenia

[136] Jak wskazano w uzasadnieniu niniejszej decyzji, działanie Przedsiębiorcy w postaci stosowania, w tym również następczo w formie zmodyfikowanej (rozbudowanej) kwestionowanej klauzuli, należy uznać za umyślne naruszenia zakazu z art.23a uokk. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [xxx] %.

Prezes Urzędu nie zidentyfikował innych okoliczności łagodzących, ani okoliczności obciążających.

Obliczenie kary

[137] Powyższe kalkulacje uzasadniają zatem finalne podwyższenie kwoty bazowej o [xxx]%. Po zaokrągleniu do pełnych zł daje to karę pieniężną z tytułu stosowania klauzuli zakwestionowanej w pkt I.1. sentencji decyzji w wysokości **12.267 zł** (po zaokrągleniu do pełnych złotych), co stanowi [xxx]% obrotu JPK. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokk. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie II.1. sentencji decyzji.

Ad II.2

[138] Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania postanowienia z pkt I.2 sentencji decyzji. Przedmiotowym postanowieniem JPK zastrzegł sobie bowiem nie tylko uprawnienie do, w istocie uznaniowej, modyfikacji zakresu świadczonej usługi telekomunikacyjnej (w tym przypadku z usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej - dalej: „ITC”), poprzez jej ograniczenie lub zawieszenie, odwołując się do niejednoznacznych

przesłanek, podobnie jak w przypadku klauzuli przywołanej w pkt I.1 sentencji decyzji, odnoszących się do kwestii nieprzestrzegania przez konsumenta Regulaminu lub Umowy czy nieprawidłowego korzystania z (§9 lit. b) ii) Regulaminu v.1), lecz również, w kolejnych jednostkach redakcyjnych postanowienia, jak odnoszących się do przesłanek związanych z ewentualnymi zaległościami w płatnościach, wskazując, iż już samo *istnienie uzasadnionej obawy* na tym gruncie, materializującej się, zgodnie z przykładem wskazanym w klauzuli, chociażby w przypadku przekroczenia określonego *Limitu wartości połączeń*, co uprawnia Przedsiębiorcę do zastosowania tychże sankcji (§9 lit. b) iii) Regulaminu v.1). Przywrócenie świadczenia usług ITC JPK uzależnia od uprzedniego uiszczenia przez abonenta należności wraz z odsetkami, bądź zaprzestaniu działań stanowiących, w ocenie Przedsiębiorcy, podstawę zastosowania sankcji, przy czym nawet w takim wypadku, konsument zobowiązany jest do uiszczenia opłaty określonej w Cenniku (§9 lit. c) Regulaminu v.1).

[139] W przeciwieństwie do klauzuli wskazanej w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji, przedmiotowe postanowienie w kolejnych wersjach wzorca Regulaminu stosowanego przez Przedsiębiorcę - mimo jednoznacznie negatywnego wobec jego treści stanowiska Prezesa Urzędu - zostało zachowane w niezmienionym brzmieniu, wyłączając inny numer jednostki redakcyjnej (z §9 na §10) bez jakichkolwiek modyfikacji, czy rozbudowania o fragmenty chociażby doprecyzowujące wykładnię przesłanek uprawniających JPK do ograniczenia czy zawieszenia świadczenia usługi ITC.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

[140] Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy polegało na stosowaniu we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów z konsumentami postanowień uprawniających do modyfikacji dostępu przez konsumenta do usług telekomunikacyjnych (ITC), wynikających z zawartej umowy (włącznie z całkowitym pozbawieniem dostępu), zależnych wyłącznie od przesłanek podlegających jednostronnej interpretacji i wykładni dokonywanej przez samego JPK.

Okres trwania naruszenia

[141] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj dzień 17 kwietnia 2016 r. natomiast przedmiotowe postanowienie było stosowane także w kolejnych wzorcach, w tym w Regulaminie, w wersji obowiązującej od 21 grudnia 2020 r., wobec czego okres stosowania przedmiotowego postanowienia, wynoszący ponad 4 lata, uznać należy za okres długotrwały.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokk, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

[142] W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez JPK zakwestionowanego postanowienia stanowi istotne naruszenie przepisów uokk. Zgodnie z art. 111 uokk stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Przedsiębiorca świadczy usługi telekomunikacyjne, a stosowane przez niego postanowienia uderzają w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe wszystkich omawianych naruszeń mają szeroki zakres, bowiem kwestionowane postanowienia miały zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę z JPK. Wagę postanowień należy określić jako znaczną ze względu na fakt, że wywołuje konsekwencje w sferze

ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów, odnosząc się do istotnych cech związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, jak m.in. niezakłóconego dostępu do nich w zakresie deklarowanym w Umowie, bez stosowania ze strony Przedsiębiorcy sankcji w postaci ich zawężania, ograniczenia lub wyłączenia, na podstawie przesłanek podlegających jednostronnej interpretacji ze strony JPK. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji, działającego jako profesjonalny podmiot na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych, poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zatem zakwalifikować jako istotny.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

[143] W oparciu o obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2022 r., ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [xxx]% obrotu, czyli na poziomie **16 356,12 zł**. Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Okoliczności łagodzące i obciążające

[144] W przypadku przedmiotowego postanowienia należało stwierdzić brak wystąpienia jakichkolwiek okoliczności łagodzących. Mimo znanych zastrzeżeń Prezesa Urzędu wobec jego treści, Przedsiębiorca nie tylko nie zrezygnował ze stosowania samego postanowienia, przenosząc je do kolejnych wersji stosowanych wzorców umownych Regulaminu, w tożsamym brzmieniu, lecz również nie poczynił jakichkolwiek starań celem usunięcia trwających skutków naruszeń.

Umyślność naruszenia

[145] Działanie Przedsiębiorcy w postaci stosowania klauzuli, należy uznać za umyślne naruszenia zakazu z art.23a uokk. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [xxx]%. Prezes Urzędu nie zidentyfikował innych okoliczności łagodzących, ani okoliczności obciążających.

Obliczenie kary

[146] Powyższe kalkulacje uzasadniają zatem finalne podwyższenie kwoty bazowej o [xxx]%, tj. na poziomie **24 534,18 zł**. Po zaokrągleniu do pełnych zł daje to karę pieniężną z tytułu stosowania klauzuli zakwestionowanej w pkt I.2. sentencji decyzji w wysokości **24 534 zł** (po zaokrągleniu do pełnych złotych), co stanowi [xxx]% obrotu JPK oraz [xxx]% maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokk. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie II.2. sentencji decyzji.

Ad II.3

[147] Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania postanowienia z pkt I.3 sentencji decyzji. Przedmiotowym postanowieniem JPK zastrzegł sobie bowiem uprawnienie do zastosowania względem konsumenta *środków zapobiegawczych* w przypadku powstania opóźnienia w płatnościach, obejmujące m.in. odpłatnym monitoringiem płatności oraz pisemnym ponagleniem.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

[148] Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy polegało na stosowaniu we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów z konsumentami postanowień uprawniających JPK do pobierania dodatkowych opłat, związanych z nieterminowym regulowaniem należności, których wysokość nie została określona, a także zobowiązania konsumentów do uiszczenia opłaty mimo braku świadczenia usługi przez Przedsiębiorcę, z powodu jej zawieszenia z uwagi na nieuregulowane płatności.

Okres trwania naruszenia

[149] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj dzień 17 kwietnia 2016 r. natomiast przedmiotowe postanowienie było stosowane także w kolejnych wzorcach, w tym w Regulaminie, w wersji obowiązującej od 21 grudnia 2020r., wobec czego okres stosowania przedmiotowego postanowienia, wynoszący ponad 4 lata, uznać należy za długotrwały.

[150] Pomimo dokonanej przez JPK modyfikacji brzmienia postanowienia względem pierwotnej wersji wzorca Regulaminu z 01 lutego 2014r. nie zostało ono całkowicie wyeliminowane. Przedsiębiorca do dotychczas wykorzystywanego brzmienia klauzuli dodał treść, przewidującą możliwość po stronie JPK, a nie kategorycznie stwierdzenie o zastosowaniu, środków w postaci umieszczenia w oknie przeglądarki internetowej abonenta informacji o powstaniu zaległości płatniczej wraz z prośbą o wyjaśnienie, wskazując w postanowieniu, iż informacja ta, *po potwierdzeniu jej odczytania umożliwia dalsze swobodne korzystanie z Usług zgodnie z umową*. Kolejny przewidziany również w pierwotnej wersji postanowienia środek w postaci *odpłatnego* (zgodnie ze stawkami z aktualnego Cennika) *monitoringu płatności*, został zmodyfikowany przez JPK jako możliwy do zastosowania, nie zaś kategorycznie wykonywany, dopiero po ziszczeniu się przestanki w postaci bezskutecznego upływu 5 dni od umieszczenia informacji w oknie przeglądarki internetowej o powstaniu zaległości. Podobnie w przypadku kierowania przez JPK pisemnego, odpłatnego, ponaglenia w przypadku opóźnienia po stronie konsumenta wynoszącego 20 dni kalendarzowych, Przedsiębiorca wskazuje na możliwość, nie zaś bezwzględne korzystanie z tegoż środka. JPK jednocześnie całkowicie zrezygnował z dotychczasowego podpunktu (§5 lit. b) iv) Regulaminu v.1) przewidującego obowiązek ponoszenia pełnej opłaty abonamentowej za okres, kiedy był odłączony od usług, z *powodów płatności*.

[151] Reasumując, pomimo wprowadzonych przez JPK, wyżej wskazanych modyfikacji pierwotnego brzmienia klauzul, decyzja co do skorzystania przez Przedsiębiorcę z przewidzianych w postanowieniu środków jest całkowicie zależna wyłącznie od niego samego. Przewidziano co prawda konieczność uprzedniego wystąpienia określonych, obiektywnych przestanków, w tym umożliwienia zajęcia stanowiska przez konsumenta, niemniej jednak przedmiotowe nie przekreśla samej możliwości stosowania przez JPK przewidzianych narzędzi w ramach windykacji miękkiej.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokk, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

[152] W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez JPK zakwestionowanych postanowień stanowi istotne naruszenie przepisów uokk. Zgodnie z art. 111 uokk stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Przedsiębiorca świadczy usługi telekomunikacyjne, a stosowane przez niego postanowienia uderzają w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe wszystkich omawianych naruszeń mają szeroki zakres, bowiem kwestionowane postanowienia miały zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę z JPK. Wagę postanowień należy określić jako średnią, ze względu że wywołuje konsekwencje przede wszystkim w sferze ekonomicznych interesów konsumentów, odnosząc się nie do istotnych cech związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, lecz będących ich pochodną, tj. obejmującą konsekwencje umowne braku terminowego uiszczania przewidzianych w umowie opłat. Należy wskazać, iż Przedsiębiorca, pomimo pozostawienia samego postanowienia we wzorcu Regulaminu, mimo wszystko dokonał jego rozbudowy poprzez sformułowanie uprzednich przesłanek jakie muszą wystąpić, aby mógł skorzystać z przewidzianych środków z zakresu windykacji miękkiej (bezskuteczny upływ 5 dni od umieszczenia komunikatu z informacją o powstaniu zaległości płatniczej z prośbą o wyjaśnienie), umożliwiając tym samym konsumentom uprzednie zajęcie stanowiska (w formie telefonicznej, mailowo, pisemnie lub bezpośrednio w Biurze Obsługi Klientów). Stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zatem zakwalifikować jako średni.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

[153] W oparciu o obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2022r., ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą, podobnie jak w przypadku postanowienia z pkt I.1. sentencji decyzji, określono na poziomie [xxx] % obrotu, czyli na poziomie **8 178,06 zł**. Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszyły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Okoliczności łagodzące i obciążające

[154] W przypadku przedmiotowego postanowienia należało stwierdzić brak wystąpienia okoliczności łagodzących. Wskazaną okoliczność dokonanej przez Przedsiębiorcę modyfikacji pierwotnego brzmienia klauzuli, w ocenie Prezesa Urzędu, nie sposób bowiem zakwalifikować ani jako dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, czy też jako zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, czy też jako podjęcie przez JPK z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków. Przedsiębiorca nie tylko nie zrezygnował ze stosowania samego postanowienia, wyłączenie je rozbudowując, lecz również nie poczynił jakichkolwiek starań celem usunięcia trwających skutków naruszeń. Wymaga podkreślenia, iż ustawodawca w art.111 ust.3 pkt 1 lit. a-c uokk posłużył się terminami: *usunięcia skutków naruszenia, zaniechania stosowania, zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków*, co implikowałoby konieczność pełnego, całkowitego wyeliminowania przez Przedsiębiorcę skutków swojego naruszenia (ewentualnie, jak wskazano w art.111 ust.3 pkt 1 lit. c, podkreślenie Prezesa Urzędu, **podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego**

skutków), nie zaś wyłącznie częściowych działań w tym zakresie. Wobec powyższego należało stwierdzić, iż w przedmiotowej sprawie nie wystąpiła żadna z okoliczności łagodzących.

Umyślność naruszenia

[155] W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Przedsiębiorcy w postaci stosowania, w tym również następczo w formie zmodyfikowanej (rozbudowanej) kwestionowanej klauzuli, należy uznać za umyślne naruszenia zakazu z art.23a uokk. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [xxx] %. Prezes Urzędu nie zidentyfikował innych okoliczności łagodzących, ani okoliczności obciążających.

Obliczenie kary

[156] Powyższe kalkulacje uzasadniają zatem finalne podwyższenie kwoty bazowej o [xxx]%. Po zaokrągleniu do pełnych zł daje to karę pieniężną z tytułu stosowania klauzuli zakwestionowanej w pkt I.3. sentencji decyzji w wysokości **12.267 zł** (po zaokrągleniu do pełnych złotych), co stanowi [xxx] % obrotu JPK. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokk. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie II.3. sentencji decyzji.

Ad II.4

[157] Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania postanowienia z pkt I.4 sentencji decyzji. Przedmiotowym postanowieniem JPK zastrzegło sobie bowiem uprawnienie do naliczania względem konsumentów *opłaty za nieprzestrzeganie Regulaminu oraz innych obowiązujących przepisów*.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

[158] Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy polegało na stosowaniu we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów z konsumentami postanowienia uprawniającego JPK do pobierania dodatkowych opłat, w kwocie 50,00 zł za *nieprzestrzeganie Regulaminu oraz innych obowiązujących przepisów*. Postanowienie stwarzało JPK możliwość naliczania stałej opłaty niezależnie od zakresu i skali „nieprzestrzegania” Regulaminu lub „innych przepisów”, bliżej nieokreślonych, według zasad narzuconych i jednostronnie interpretowanych przez samego Przedsiębiorcę. Sformułowanie „*inne obowiązujące przepisy*” może być interpretowane w sposób bardzo szeroki, znajdując zastosowanie do wszelkich, bliżej nieokreślonych regulacji prawnych, niezwiązanych bezpośrednio z charakterem i przedmiotem świadczonych usług. W konsekwencji, na podstawie analizowanej klauzuli, naruszenie przez konsumenta jakiegokolwiek „obowiązującego przepisu” mogłoby na jej podstawie, prowadzić do naliczenia opłaty w wysokości 50 zł, podlegając wyłącznie wykładni i interpretacji samego Przedsiębiorcy.

[159] W ramach wprowadzenia nowej wersji wzorca Cennika usług JPK z 2018r. (Cennik v.2), Przedsiębiorca całkowicie zrezygnował ze stosowania analizowanego postanowienia.

Okres trwania naruszenia

[160] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj dzień 17 kwietnia 2016 r. natomiast Przedsiębiorca zrezygnował z jego stosowania w ramach wprowadzenia wersji Cennika z 2018r., obowiązującego od 20 lipca 2018r., wobec czego okresu stosowania analizowanego postanowienia, wynoszący ponad 2 lata, należy uznać za średni.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokk, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

[161] W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez JPK zakwestionowanego postanowienia stanowi istotne naruszenie przepisów uokk. Zgodnie z art. 111 uokk stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Przedsiębiorca świadczy usługi telekomunikacyjne, a stosowane przez niego postanowienia uderzają w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe wszystkich omawianych naruszeń mają szeroki zakres, bowiem kwestionowane postanowienia miały zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę z JPK. Wagę postanowień należy określić jako znaczną, bowiem wywołuje konsekwencje co prawda przede wszystkim w sferze ekonomicznych interesów konsumentów, poprzez możliwość naliczania dodatkowych opłat (w kwocie 50,00 zł), niemniej jednak odnosząc się do niedookreślonych i niesprecyzowanych przesłanek *nieprzestrzegania Regulaminu oraz innych obowiązujących przepisów*. Sposób sformułowania przez JPK postanowienia pozostawiał mu całkowitą swobodę interpretacyjną co do okoliczności uzasadniających zastosowanie przewidzianej opłaty. Stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zatem zakwalifikować jako znaczny.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

[162] W oparciu o obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2022r., ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [xxx] % obrotu, czyli na poziomie **4 906,84 zł**. Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Okoliczności łagodzące i obciążające

[163] W przypadku przedmiotowego postanowienia należało stwierdzić wystąpienie okoliczności łagodzącej z art. 111 ust. 3 pkt 1 lit. b tj. *zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu*. Wobec wszczęcia postępowania w niniejszej sprawie na podstawie art. 49 ust.1 uokk Postanowieniem z dnia 13 września 2018r., biorąc pod uwagę wyeliminowanie dotychczasowej klauzuli w wersji wzorca Cennika usług JPK obowiązującego od 20 lipca 2018r., należy uznać za zaniechanie stosowania przez JPK analizowanego postanowienia jeszcze przed wszczęciem postępowania. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o [xxx] %.

Umyślność naruszenia

[164] Zdaniem Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy w postaci pierwotnego stosowania, w tym również następczo zrezygnowanie ze stosowania analizowanej klauzuli, należy uznać za umyślne naruszenia zakazu z art.23a uokk. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [xxx] %.

Prezes Urzędu nie zidentyfikował innych okoliczności łagodzących, ani okoliczności obciążających.

Obliczenie kary

[165] Powyższe kalkulacje, po uwzględnieniu okoliczności łagodzących i obciążających, uzasadniają zatem finalne podwyższenie kwoty bazowej o [xxx]%. Po zaokrągleniu do pełnych zł daje to karę pieniężną z tytułu stosowania klauzuli zakwestionowanej w pkt I.4. sentencji decyzji w wysokości **6.379 zł** (po zaokrągleniu do pełnych złotych), co stanowi [xxx] % obrotu JPK. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokk. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie II.4. sentencji decyzji.

Ad II.5

[166] Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania postanowienia z pkt I.5 sentencji decyzji. Przedmiotowym postanowieniem JPK zastrzegło sobie bowiem uprawnienie do nakładania na konsumentów kary umownej, w przypadku zawieszenia przez Przedsiębiorcę, z winy abonenta, usługi telekomunikacyjnej, w wysokości *1/30 abonamentu pomnożonej przez ilość dni zawieszenia usługi* (§3 lit. c) Ogólnych Warunków Umowy) oraz zamieszczając klauzulę stwierdzającą zapoznanie się z treścią i akceptację przez konsumenta *wcześniej otrzymaną ofertę Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji (jeśli korzysta); (...)* (§3 lit. d) OWU), a także oświadczenie, iż *został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy (...)*. (§3 lit. e) OWU).

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

[167] Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy polegało na stosowaniu we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów z konsumentami postanowienia uprawniającego JPK do obciążania konsumentów karą umowną, przewidzianą w przypadkach gdy Przedsiębiorca zawiesił świadczenie usługi z winy konsumenta, przez cały okres trwania tego zawieszenia, w wymiarze iloczynu 1/30 abonamentu i ilości dni trwania zawieszenia. (§3 lit. c) OWU) W pozostałych podpunktach analizowanej klauzuli JPK zawarł postanowienia stanowiące oświadczenia konsumenta, powodujące, iż konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na uregulowania przewidziane w stosowanych przez Przedsiębiorcę wzorcach umownych: *Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminie Promocji*, w tym również z postanowieniami niedozwolonymi, stwierdzonymi w sentencji niniejszej decyzji. Charakter oświadczenia konsumenta co do zapoznania się i zaakceptowania treści tychże wzorców, a także wystąpienia okoliczności poinformowania przez JPK o prawie odstąpienia od Umowy, następuje niejako automatycznie, z momentem zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niezależnie od tego, czy Przedsiębiorca w rzeczywistości wypełnił obowiązki, o których mowa w postanowieniu oraz czy jest to zgodne z wolą konsumenta. Treść sformułowanej klauzuli narzuca konsumentom obowiązek potwierdzenia oznaczonych



okoliczności oraz wyrażenia zgody w treści dokumentu jakim jest jednostronnie przygotowany przez przedsiębiorcę wzorzec umowy.

[168] W ramach wprowadzenia nowej wersji wzorca Ogólnych warunków Umowy z 2018r. (OWU v.2) Przedsiębiorca całkowicie zrezygnował ze stosowania klauzuli przewidującej karę umowną ponoszoną za okres zawieszenia usługi, „z jego winy”, pozostawiając postanowienia w przedmiocie oświadczeń, co do zasady bez zmian, uaktualniając wyłącznie podstawę prawną uprawnienia w zakresie odstąpienia od Umowy, wskazując na przysługujący 14-dniowy termin, wynikający z ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta.

Okres trwania naruszenia

[169] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj dzień 17 kwietnia 2016 r. Natomiast przedmiotowe postanowienie było stosowane także w kolejnych wersjach wzorca, w tym w Regulaminie w wersji z 2018 r., w którym zrezygnowano z kary umownej oraz w wersji obowiązującej od 21 grudnia 2020 r., w której powtórzono przedmiotowe postanowienie, bez zmian wobec wersji wzorca z 2018 r. (§ 3 lit. c), d)).

[170] Wobec powyższych, przyjmując za początek okresu stosowania analizowanego postanowienia datę 17 kwietnia 2016 r., w przypadku klauzuli odnoszącej się do możliwości nałożenia kary umownej, okres ten, wynoszący ponad 2 lat, należy uznać za średni, lecz co do części postanowienia odnoszącego się do oświadczenia konsumentów o zapoznaniu się z treścią i akceptacją otrzymanych uprzednio wzorców umownych oraz faktem poinformowania o prawie odstąpienia od Umowy, okres ten, wynoszący ponad 4 lata, należy uznać za długotrwały.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokk, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

[171] W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez JPK zakwestionowanego postanowienia stanowi istotne naruszenie przepisów uokk. Zgodnie z art. 111 uokk stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Przedsiębiorca świadczy usługi telekomunikacyjne, a stosowane przez niego postanowienia uderzają w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe wszystkich omawianych naruszeń mają szeroki zakres, bowiem kwestionowane postanowienia miały zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę z JPK. Wagę postanowień należy określić jako znaczną, w szczególności co do klauzuli przewidującej karę umowną, ze względu że wywołuje konsekwencje przede wszystkim w sferze ekonomicznych interesów konsumentów, odnosząc się nie do istotnych cech związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, lecz będących ich pochodną, tj. obejmującą odgórną akceptację i przyjęcie ze strony konsumentów treści warunków, uprzednio otrzymanych wzorców umownych, a także ewentualnego dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Zastrzeżenie przez JPK na własną rzecz korzyści finansowych w postaci kary umownej należne za zawieszenie usługi, kiedy to przedsiębiorca nie wykonuje umowy, narusza zasadę uczciwości w określaniu praw i obowiązków stron. Ponadto, zawarcie w postanowieniu wzorca umowy oświadczenia konsumenta dotyczącego spełnienia obowiązków przedsiębiorcy względem konsumenta, niezależnie od faktycznego ich wykonania wskazuje na rażące naruszenie interesów



konsumentów. Działanie takie może ograniczać prawo konsumenta do dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, gdyż konsument podpisując umowę oświadcza, iż przedsiębiorca przedstawił mu wymienione w postanowieniu dokumenty oraz należycie poinformował o prawie odstąpienia od umowy. Stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zatem zakwalifikować jako znaczny.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

[172] W oparciu o obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2022r., ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [xxx] % obrotu, czyli na poziomie **8 178,06 zł**. Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Okoliczności łagodzące i obciążające

[173] Odnosząc się do klauzuli przewidującej obciążanie konsumentów karą umowną należało stwierdzić wystąpienie okoliczności łagodzącej z art.111 ust. 3 pkt 1 lit. b tj. *zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu*. Wobec wszczęcia postępowania w niniejszej sprawie na podstawie art. 49 ust.1 uokk Postanowieniem z dnia 13 września 2018r., biorąc pod uwagę wyeliminowanie dotychczasowej tejże klauzuli w wersji wzorca OWU wprowadzonego w 2018r., należy uznać za zaniechanie stosowania przez JPK analizowanego postanowienia jeszcze przed wszczęciem postępowania. W przedmiocie klauzuli dotyczącej oświadczenia konsumenta o zapoznaniu się z treścią i akceptacją wzorców umownych (*Regulamin, Cennik oraz Regulamin Promocji*) oraz odgórnym oświadczeniem co do okoliczności poinformowania przez JPK o prawie odstąpienia od Umowy, Przedsiębiorca zamieścił ją w kolejnych wzorcach stosowanych wzorców OWU.

[174] Prezes Urzędu uznał, mając na uwadze całkowitą rezygnację przez Przedsiębiorcę wyłącznie z klauzuli przewidującej karę umowną, uznanie tego jako okoliczności łagodzącej uzasadniającej obniżenie kwoty bazowej o [xxx] %.

Umyślność naruszenia

[175] Działanie Przedsiębiorcy w postaci pierwotnego stosowania, w tym również następnie zrezygnowanie ze stosowania analizowanej klauzuli, należy uznać za umyślne naruszenia zakazu z art.23a uokk. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [xxx] %.

Prezes Urzędu nie zidentyfikował innych okoliczności łagodzących, ani okoliczności obciążających.

Obliczenie kary

[176] Powyższe kalkulacje uzasadniają zatem brak modyfikacji pierwotnej kwoty bazowej, wobec obniżenia, a następnie podwyższenia kwoty bazowej o tę samą wartość a więc [xxx]%, a zatem wzajemnym zniesieniem się przesłanek okoliczności łagodzących z obciążającymi i ustalenia kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzuli zakwestionowanej w pkt I.5. sentencji decyzji w wysokości **11.449 zł** (po zaokrągleniu do pełnych złotych), co stanowi [xxx] % obrotu JPK. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww.



sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie II.5. sentencji decyzji.

Podsumowanie

[177] Nakładając niniejszą decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów uokk Prezes Urzędu kierował się przestankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokk. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia zawinienia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokk, zaś ich wysokość może być na tyle dolegliwa dla Przedsiębiorcy, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości (prewencja indywidualna). Kary nakładane przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania niedozwolonych postanowień umownych służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców świadczących na rzecz konsumentów usługi finansowe, że za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna).

[178] Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokk, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie:

[xxx]

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji

Koszty postępowania

[179] Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokk, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokk, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

[180] Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572, dalej jako: „kpa”) do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 tej ustawy, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie zaś z art. 264 § 1 kpa, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

[181] W punkcie I sentencji decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone stwierdził naruszenie przez



ww. przedsiębiorcę art. 23a uokk. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokk pozwalająca na obciążenie przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w łącznej kwocie 87,10 zł (słownie: osiemdziesiąt siedem złotych 10/100) związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją ze stroną niniejszego postępowania.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[xxx]

w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Mając powyższe na względzie, postanowiono jak w punkcie III sentencji decyzji.

POUCZENIA:

- I. 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. 2023 r. poz. 1550 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia**, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.
- II. W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy i w związku z art. 479³² § 1 i § 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 Gdańsku w terminie **tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji**.
- III. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2024 r. poz. 959), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.
- IV. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.
- V. Zgodnie z art. 102 ust. 1 i 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zwolnienia od kosztów sądowych może się domagać osoba fizyczna, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ich ponieść bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny lub ich poniesienie narazi ją na taki uszczerbek. Do wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych powinno być dołączone oświadczenie obejmujące szczegółowe dane o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania osoby ubiegającej się o zwolnienie od kosztów.
- VI. Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.



- VII. Na podstawie art. 105 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie sądu, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy może złożyć wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania. Sąd przesyła niezwłocznie ten wniosek właściwemu sądowi.
- VIII. Stosownie do treści art. 117 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Natomiast zgodnie z art. 117 § 2 osoba fizyczna, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ponieść kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny.
- IX. Zgodnie zaś z art. 117 § 4 zd. 1 Kodeksu postępowania cywilnego wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania, który niezwłocznie przesyła ten wniosek sądowi właściwemu.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dariusz Łomowski
Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku

