

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 08.05.2008r.

RKT-61-27/07/MI

DECYZJA Nr RKT – 13/2008

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331; Dz.U. Nr 99, poz. 660 i Dz.U. Nr 171, poz. 1206) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 43-600 Jaworzno, ul. Świętego Wojciecha 34,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy bezprawne działanie Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie polegające na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do: standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania informacji w związku z wnoszonymi przez konsumentów zapytaniami, które to obowiązki wynikają z § 37 i § 38 obowiązującego na terenie Gminy Jaworzno *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania**.
- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie karę pieniężną** w wysokości 5 000 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.
- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 80 tej ustawy postanawia się obciążyć Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie kosztami przeprowadzonego postępowania antymonopolowego i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 78 PLN (słownie złotych: siedemdziesiąt osiem).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „organem antymonopolowym”) zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działalnością Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie (zwanego dalej „MPWiK Jaworzno” lub „Spółką”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej również „ustawą antymonopolową”) uzasadniające wszczęcie postępowania antymonopolowego. W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadano pod kątem naruszenia przepisów ww. ustawy warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez MPWiK Jaworzno z konsumentami, w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne. Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej Decyzji mogło dojść do naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 13.07.2007r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 1-1 verte). Spółce postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Spółka zaniechała zamieszczenia postanowień określających spoczywające na niej obowiązki w odniesieniu do standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania informacji w związku z wnoszonymi przez konsumentów zapytaniami, co mogło nastąpić z naruszeniem art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy z dnia 7czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów MPWiK Jaworzno przedstawiło następujące wyjaśnienia (dowód: karty nr 70-80).

Spółka wskazała w pierwszej kolejności, że zgodnie z art. 6 ust. 3 ustawy. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawarta między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług powinna zawierać w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) *ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;*
- 2) *sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;*
- 3) *praw i obowiązków stron umowy;*
- 3a) *warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;*
- 4) *procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;*
- 5) *ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art. 18;*
- 6) *okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.*

Spółka podniosła, że powyższy przepis ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie wymienia *expressis verbis* obowiązku zamieszczania w umowach z odbiorcami usług postanowień określających standardy i terminy rozpatrywania wnoszonych przez konsumentów reklamacji oraz standardy i terminy udzielania informacji dotyczących świadczonych usług w odpowiedzi na składane przez konsumentów zapytania. Nie precyzuje także zakresu praw i obowiązków, jakie powinny znaleźć się w treści umowy (dowód: karta nr 71).

MPWiK Jaworzno wskazało w dalszej kolejności, że w nawiązaniu do powołanego wyżej przepisu ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę pragnie zauważyć, iż jako spółka z udziałem jednostki samorządu terytorialnego podlega przepisom ustawy z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej (Dz.U. z 1997 r. Nr 9, poz. 43 z późn. zm.). Art. 13 ww. ustawy

(zamieszczony w Rozdziale 3 – *Spółki z udziałem jednostek samorządu terytorialnego*) stanowi, iż *Spółka określa w regulaminie zasady korzystania z usług publicznych świadczonych przez Spółkę, a także obowiązki wobec odbiorców usług. Regulamin, o którym mowa w ust. 1 oraz jego zmiany obowiązują na obszarze jednostek samorządu terytorialnego po zatwierdzeniu przez organy wykonawcze tych jednostek. Z powyższym przepisem (stanowiącym *lex generalis*) pozostaje w związku norma szczególna zawarta w art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę wskazująca na charakter prawny i konieczne elementy *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Przepis ten stanowi, że *Rada gminy, po dokonaniu analizy projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne, uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej „regulaminem”. Regulamin jest aktem prawa miejscowego. Zgodnie z art. 19 ust. 2 ww. ustawy, Regulamin powinien określać prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, w tym m.in. standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków*. MPWiK Jaworzno podniosło, że *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie Gminy Jaworzno zatwierdzony Uchwałą Nr L/636/2006 Rady Miejskiej w Jaworznie z dnia 26 stycznia 2006 r. czyni zadość powyższym wymogom. Stosowne postanowienia w tym zakresie zostały zamieszczone w treści Rozdziału VIII *Regulaminu – Standardy obsługi odbiorców oraz sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości dostaw lub odpowiednich parametrów świadczonych usług* (dowód: karty nr 71-73).*

Spółka wskazała w dalszej kolejności, że *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* kreuje normy powszechnie obowiązujące (generalne i abstrakcyjne), a nie jest aktem indywidualno – konkretnym wiążącym oznaczonego adresata w konkretnej sytuacji. W związku z powyższym *Regulamin* nie stanowi wzorca umowy w rozumieniu art. 384 ust. 1 i 2 Kodeksu cywilnego i nie odnoszą się do niego wymogi, o których mowa w powołanym przepisie. Spółka podniosła, że powyższe stanowisko wydaje się być uzasadnione przy uwzględnieniu poglądu C. Żuławskiej¹, która w uwagach do art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego zauważa: „*przy nowelizacji przepisów kodeksu cywilnego dotyczących zawierania umów z użyciem wzorców (...) jednoznacznie oparto instytucję wzorców na zasadzie swobody umów, a to przez generalne odebranie im charakteru normatywnego; taki charakter mogą mieć tylko te warunki umów, które są wprowadzone aktem wykonawczym w ramach ustawowego upoważnienia, albo te regulaminy, które wydaje w ramach swoich kompetencji organ państwowy lub samorządowy. (...) Oznacza to, że [wzorce umowne] nie mają mocy obowiązującej, jaka cechuje przepisy prawne (akty normatywne), które wiążą *vigore proprio*. Źródłem natomiast mocy wiązania wzorców (ich relewancji prawnej dla umowy) jest w zasadzie zgoda (wola) stron zawierających umowę, co określa się jako wiązanie *vi consensus*. (...) wszystko to, co już powiedziano i co będzie przedmiotem dalszych uwag nie dotyczy tych warunków umów, które są wydawane na podstawie ustawowego upoważnienia przez upoważniony organ państwowy lub samorządu terytorialnego, te bowiem akty nie są „wzorcami umów”, lecz aktami normatywnymi, a więc źródłami prawa w rozumieniu art. 87 Konstytucji RP” (dowód: karty nr 75-76).*

W związku z powyższym MPWiK Jaworzno wyraziło stanowisko, iż zaniechanie zamieszczenia w treści zawieranych z konsumentami umów określonych postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy związanych z trybem rozpatrywania reklamacji i udzielaniem konsumentom informacji na temat wykonywanej umowy i świadczonych usług, nie stanowi działania bezprawnego, jeżeli postanowienia te zawarte są w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, który jest aktem prawa miejscowego uchwalanym przez organ stanowiący jednostki samorządu terytorialnego i ogłaszanym na zasadach określonych w ustawie

¹ C. Żuławska w: S. Dmowski, M. Sychowicz, H. Ciepla, K. Kołakowski, T. Wiśniewski, C. Żuławska, J. Gudowski, G. Bieniek, *Komentarz do kodeksu cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania. Tom I*, Warszawa 2006, uwagi do art. 384 § 1 K.c.

z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (tekst jedn. Dz.U. z 2007 r. Nr 68, poz. 449) (dowód: karta nr 76).

Spółka podniosła również, iż jak wskazuje L. Garlicki² *istotą przepisów prawa powszechnie obowiązującego jest zakres obowiązywania – mogą one wiązać wszystkie podmioty w państwie. Przepisy takie mogą kształtować sytuację prawną obywateli i podmiotów podobnych (np. osób prawnych prawa prywatnego, a więc m.in. podmiotów gospodarczych), różnego rodzaju stowarzyszeń i organizacji, z partiami politycznymi włącznie, a także poszczególnych segmentów aparatu władzy publicznej, tak na szczeblu centralnym, jak i terenowym. Spółka wskazała w dalszej kolejności, iż zgodnie z uwagą W. Skrzydły³ artykuł ten [tj. art. 94 Konstytucji] dotyczy aktów prawa miejscowego, określonych w art. 87 ust. 2, jako źródeł powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej, ale tylko na obszarze działania organu, który dany akt prawny ustanowił. Mają one zatem moc obowiązującą wobec wszystkich osób zamieszkujących daną jednostkę terytorialną. W grupie tej mieszczą się akty prawne wydawane bądź to przez organy samorządu terytorialnego, bądź przez terenowe organy administracji rządowej. Organy te dysponują prawem ustanawiania aktów prawa miejscowego, działając w tym zakresie na podstawie i w granicach uprawnień przyznanych im w ustawie. Zdaniem MPWiK Jaworzno, jako akt prawa miejscowego o powszechnie obowiązującym charakterze, *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wiąże przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz wszystkich odbiorców jego usług *ex lege*, właśnie z uwagi na jego ustanowienie przez kompetentny organ na podstawie delegacji ustawowej i jego ogłoszenie w przewidzianym prawem trybie. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie jest więc zobowiązane do podejmowania dodatkowych działań w celu wprowadzenia tego *Regulaminu* do treści stosunków prawnych łączących przedsiębiorstwo z odbiorcami usług. Przeciwny pogląd mógłby natomiast doprowadzić do wniosku, iż dla zapewnienia konsumentowi pełnego obrazu jego sytuacji prawnej należałoby doręczyć mu nie tylko tekst *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, ale również ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i wszystkie akty wykonawcze wydane na jej podstawie – wszystkie te przepisy stanowią bowiem akty powszechnie obowiązujące, wyznaczające treść stosunku prawnego łączącego przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne i odbiorców usług (dowód: karty nr 76-77).*

MPWiK Jaworzno zwróciło także uwagę na obowiązującą w polskim systemie prawnym zasadę *ignorantia iuris nocet* (nie można zasłaniać się niezajomością normy prawnej). Zasadę tę należy zdaniem Spółki interpretować jako zakaz podnoszenia przez jakikolwiek podmiot, iż zachował się on niezgodnie z normą dlatego, że nie widział o jej istnieniu. Jak podkreśla T.T. Koncewicz⁴ *zasada, że nie można powoływać się na niezajomość prawa, pojawia się zarówno w orzecznictwie Sądu Najwyższego, jak i Trybunału Konstytucyjnego. Dla Trybunału Konstytucyjnego zasada powszechnej znajomości prawa jest jednym z elementów demokratycznego państwa prawnego. (...) Trybunał aprobejuje wprowadzić zasadę domniemania powszechnej znajomości prawa, podkreśla jednak, że chodzi o prawo, które zostało należycie ogłoszone. Bowiem nieogłoszenie aktów prawnych godzi w zasadę lojalności państwa względem obywateli, zasady jawności i pewności prawa oraz zaufania do prawa. Dlatego obowiązek powszechnej publikacji w oficjalnych organach publikacyjnych wszystkich aktów normatywnych stanowi regułę i warunek ich powszechnej mocy obowiązującej* (dowód: karta nr 77).

W związku z powyższym MPWiK Jaworzno wskazało, że nie może zgodzić się ze stanowiskiem, że fakt niezamieszczenia w zawieranych z konsumentami umowach postanowień określających standardy i terminy rozpatrywania reklamacji oraz udzielania informacji w związku z wnoszonymi przez konsumentów zapytaniami stanowi bezprawne działanie godzące w zbiorowe

² L. Garlicki, *Polskie prawo konstytucyjne. Zarys wykładu*, Warszawa 2001, s. 124-125.

³ W. Skrzydło, *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz*, Zakamycze 2002, uwagi do art. 94 Konstytucji.

⁴ T.T. Koncewicz, *Ignorantia iuris nocet w prawie wspólnotowym – zasada i wyjątki*, *Europejski Przegląd Sądowy* z 2006 r. Nr 3, s. 47.

interesy konsumentów. Zachowanie Spółki nie spełnia bowiem żadnej z dwóch przesłanek niezbędnych do stwierdzenia, iż Spółka ta narusza zbiorowe interesy konsumentów, a więc bezprawności jej zachowania oraz jego skutku w postaci naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (dowód: karta nr 77).

MPWiK Jaworzno wskazało również, iż nie uniemożliwia odbiorcom usług składania reklamacji i zapytań. Tryb ich wnoszenia i rozpatrywania oraz termin odpowiedzi na nie został bowiem określony w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązującym na terenie Jaworzna. Informacja o przyjęciu ww. regulaminu zawarta jest w § 1 ust. 1 wzorców umów z podaniem daty wydania, numeru i pozycji, pod którą akt ten został opublikowany w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego, a jego tekst jednolity jest dostępny w siedzibie przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej www.mpwik.jaworzno.pl/doc/regulamin.doc. Spółka podniosła, że zgodnie z zasadami ogłaszania aktów prawa miejscowego, tekst *Regulaminu* został również opublikowany w dwóch kolejnych wydaniach lokalnych tygodników, a także ogłoszony w formie obwieszczeń rozplakatowanych na obszarze całego miasta, w szczególności na tablicach ogłoszeń Urzędu Miejskiego oraz tablicach ogłoszeń MPWiK Jaworzno (dowód: karta nr 78).

Tym samym nie jest w ocenie Spółki zasadne przyjęcie, że może ona stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. System obsługi klientów MPWiK Jaworzno nie jest bowiem skonstruowany w sposób, który w praktyce uniemożliwia odbiorcom usług wnoszenie reklamacji i zapytań. Co więcej, standardy obsługi odbiorców usług zostały określone w akcie prawnym o charakterze powszechnie obowiązującym (który jest uchwalany przez organ stanowiący jednostki samorządu terytorialnego wyłaniany w drodze wyborów, a więc również przez konsumentów, i do tego organu należy ostateczna decyzja w kwestii normatywnego kształtu tego aktu), co gwarantuje należyte zabezpieczenie interesów prawnych konsumentów, w szczególności poprzez uniezależnienie zmiany *Regulaminu* od woli przedsiębiorstwa, a tym samym stabilność przyjętych reguł oraz szeroki dostęp do nich, wiążący się z zasadami ogłaszania aktów prawa miejscowego. Fakt powołania się na ten akt w treści wzorców umów stosowanych przez MPWiK Jaworzno, zapewnienie dostępu do jego treści zarówno w siedzibie Spółki, jak i na jego stronie internetowej oraz informowanie odbiorców usług o jego obowiązywaniu przez pracowników odpowiedzialnych za obsługę klientów nie może być również uznane za naruszenie przez Spółkę art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a więc za naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Jednocześnie Spółka wyraziła stanowisko, że praktyka, o której mowa w ww. przepisie nie odnosi się do informacji o treści obowiązujących aktów prawnych (poza wyjątkami szczegółowo określonymi *expressis verbis* w normach prawnych, które zazwyczaj bardzo szczegółowo precyzują te okoliczności i fakty, o których przedsiębiorca musi poinformować konsumenta np. specjalne obowiązki informacyjne przedsiębiorcy w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów zawieranych na odległość, obowiązki informacyjne spoczywające na producentach i sprzedawcach produktów niebezpiecznych oraz środków spożywczych, obowiązki informacyjne w przypadku usług bankowych, ubezpieczeniowych, które wynikają ze stopnia komplikacji prawnych, jakie może wywołać dana transakcja) (dowód: karta nr 78). Ponadto z wyjaśnień przedstawionych przez Spółkę wynika, że w jej ocenie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy antymonopolowej dotyczy przede wszystkim przypadków zaniechania udzielenia informacji o towarze, jego cenie, składzie i właściwościach, a więc informacji o przedmiocie transakcji, których posiadanie przez konsumenta umożliwia mu dokonanie wyboru na podstawie pełnej znajomości faktów (dowód: karty nr 78-79).

Ponadto w piśmie z dnia 06.09.2007r. MPWiK Jaworzno, tytułem uzupełnienia stanowiska odnośnie postawionego w niniejszej sprawie zarzutu, powołało wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 5 listopada 2003 r. sygn. akt XVII AmA 1/03, w którym wskazano, iż *Nie stanowi nadużycia pozycji dominującej na rynku ze strony przedsiębiorstwa energetycznego ustalenie w umowie sprzedaży energii elektrycznej, iż prawa i obowiązki odbiorcy określa m.in. Taryfa dla energii elektrycznej, bez jednoczesnego*

poinformowania o jej postanowieniach, skoro Taryfa jest ogłoszona w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, a ponadto opublikowana we właściwym miejscowo wojewódzkim dzienniku urzędowym. Spółka podniosła, iż teza ta może być odniesiona również do Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie działania przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, będącego aktem prawa miejscowego ogłoszonym w miejscowo właściwym dzienniku urzędowym (dowód: karty nr 115-116).

W toku postępowania organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spółka została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach pod numerem 0000057843. Zgodnie z wpisem, przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody i odprowadzanie ścieków (dowód: karty nr 10-13). Powyższe usługi Spółka świadczy na terenie Gminy Jaworzno (dowód: karta nr 7). Podstawę prawną jej działania na ww. obszarze stanowi Decyzja Nr 230/974/2002 Zarządu Miasta Jaworzna z dnia 3 września 2002 r. udzielająca MPWiK Jaworzno zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, wydana na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (karty nr 15-17 verte).

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, MPWiK Jaworzno zawiera z odbiorcami usług, w tym z konsumentami, pisemne umowy, na podstawie których odbywa się dostawa wody i odbiór ścieków. Ustalono, że w dacie wszczęcia przedmiotowego postępowania Spółka posługiwała się w obrocie konsumenckim następującymi wzorcami umownymi, wprowadzonymi do stosowania na podstawie Zarządzenia Nr 15/2006 Prezesa Zarządu MPWiK Jaworzno z dnia 10.05.2006r. (dowód: karty 167-183):

- a. wzorcem *Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę* (dowód: karty nr 27-28 verte);
- b. wzorcem *Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* (dowód: karty nr 29-31);
- c. wzorcem *Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* ustalającej zasady rozliczania ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług z uwzględnieniem wody bezpowrotnie zużytej (dowód: karty nr 32-33);
- d. wzorcem *Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* stosowanego względem osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych (dowód: karty nr 34-36)
- e. wzorcem *Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę* z ustalonym rozliczeniem zużycia wody w oparciu o przeciętne normy zużycia wody (dowód: karty nr 37-39);
- f. wzorcem *Umowy Nr ... o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* z ustalonym rozliczeniem zużycia wody w oparciu o przeciętne normy zużycia wody (dowód: karty nr 40-43).

Wzorcami, o których mowa powyżej Spółka posługiwała się w okresie od dnia 10.05.2006r. do dnia 03.09.2007r. Na potwierdzenie, że były one faktycznie stosowane w obrocie konsumenckim zgromadzone zostały w toku postępowania przykładowe umowy zawarte z konsumentami z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 44-69; 81-92). Jednocześnie Spółka wyjaśniła, iż w praktyce nie znalazły zastosowania wzorce umów wymienione w punktach d) i f) tj. wzorzec umowy stosowany względem osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych oraz wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z ustalonym rozliczeniem zużycia wody w oparciu o przeciętne normy zużycia wody (dowód: karta nr 79).

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono również, że na mocy Aneksu Nr 2 z dnia 03.09.2007r. do Zarządzenia Nr 15/2006 Prezesa Zarządu MPWiK Jaworzno z dnia 10.05.2006r. wprowadzone zostały zmiany do treści stosowanych w obrocie wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jednakże w zakresie niezwiązanym z przedmiotem niniejszego postępowania (dowód: karty nr 185-189 verte). W trakcie postępowania zgromadzone zostały obowiązujące od dnia 03.09.2007r. nowe wzorce umowne uwzględniające zmiany wprowadzone Aneksem Nr 2 do Zarządzenia nr 15/2006 (dowód: karty nr 190-207), a także przykładowe umowy zawarte z konsumentami w oparciu o zmodyfikowane wzorce (dowód: karty nr 208-220 verte).

Ustalono, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami zarówno z wykorzystaniem aktualnie stosowanych wzorców umownych (wprowadzonych do obrotu w dniu 03.09.2007r.), jak i w treści umów, które zawarte zostały na podstawie wzorców umów poprzednio wykorzystywanych w obrocie (stosowanych w okresie od dnia 10.05.2006r. do dnia 03.09.2007r.) brak jest postanowień informujących o ciążących na dostawcy usług obowiązkach w zakresie standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz standardów i terminów udzielania konsumentom informacji dotyczących zawartej umowy i świadczonych usług w związku z wnoszonymi przez nich zapytaniami. Umowy zawierają jedynie w § 3 ust. 12 informację, że *Roszczenie odbiorcy z tytułu dostawy wody o pogorszonej jakości rozpatrywane jest na podstawie zgłoszonej pisemnej reklamacji, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, o którym mowa w § 1 umowy.* § 1 ust.1 ww. umów stanowi natomiast, iż strony oświadczają, że zawierają umowę o świadczenie usług w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na warunkach określonych m.in. *Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków* zatwierdzonym Uchwałą Nr L/636/2006 z dnia 26 stycznia 2006 r. Rady Miejskiej w Jaworznie, opublikowanym w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego z dnia 23 marca 2006 r. (Nr 35, poz. 1020).

Wskazany powyżej aktualnie obowiązujący na terenie Gminy Jaworzno *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* nie stanowi załącznika do umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (dowód: karta nr 8). *Regulamin* ten w Rozdziale VIII zatytułowanym *Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości lub odpowiednich parametrów świadczonych usług* zawiera w § 37 i § 38 postanowienia w następującym brzmieniu:

„§ 37

1. *Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:*
 - 1) *prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;*
 - 2) *(...)*
 - 3) *występujących zakłóceń w dostawach wody i w odprowadzaniu ścieków;*
 - 4) *występujących awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;*
 - 5) *planowanych przerw w świadczeniu usług.*
2. *Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.*
3. *Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.*
4. *Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3 Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.*

§ 38

1. *Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.*
2. *Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.*
3. *Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.*
4. *Ustęp 4 paragrafu poprzedzającego stosuje się odpowiednio”.*

W toku postępowania Spółka oświadczyła również, iż w praktyce stosuje tryb rozpatrywania reklamacji przewidziany w Rozdziale VIII *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* pt. *Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości dostaw lub odpowiednich parametrów świadczonych usług* (dowód: karta nr 80). Na potwierdzenie powyższego Spółka przedstawiła akta 4 przykładowych postępowań reklamacyjnych (dowód: karta nr 94-112). MPWiK Jaworzno poinformowało ponadto, iż dotychczas żaden z konsumentów nie skorzystał z możliwości wniesienia pisemnego zapytania w takich kwestiach, jak prawidłowość realizacji przez niego umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, przerwy lub zakłócenia w dostawie wody albo awarie urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Wskazało również, iż w przypadku zaistnienia przerw lub zakłóceń w dostawach wody konsumenci zgłaszają zapytania dotyczące okresu przerwy lub ograniczenia dostaw jedynie telefonicznie pod czynnym całą dobę numerem telefonu 994 (wskazanym na stronie internetowej przedsiębiorstwa) i w tym samym trybie odpowiada na nie pracownik MPWiK. Spółka wskazała jednocześnie, iż powyższa okoliczność wiąże się z faktem, iż z uwagi na konieczność zapewnienia odbiorcom usług nieprzerwanych dostaw wody, przerwy lub zakłócenia tych dostaw są usuwane przez pracowników przedsiębiorstwa w krótszym czasie, aniżeli czas wymagany do przesłania zapytania konsumenta do siedziby MPWiK Jaworzno oraz 14-dniowy okres odpowiedzi na nie, a odbiorcy usług są zainteresowani szybkim uzyskaniem informacji odnośnie przyczyny przewidywanego okresu przerwy lub zakłócenia dostaw wody (dowód: karta nr 80).

W trakcie postępowania ustalono również, że ogólna liczba pisemnych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jakie MPWiK Jaworzno posiada zawarte z konsumentami wynosi około [...] (co stanowi około [...] % ogółu zawartych przez Spółkę w formie pisemnej umów) (dowód: karty nr 154, 221 verte). Według stanu na dzień 09.11.2007r. z wykorzystaniem wzorców umownych, jakie znajdowały się w obrocie w okresie od dnia 10.05.2006r. do dnia 03.09.2007r. Spółka posiadała zawartych z konsumentami około [...] umów (dowód: karta nr 154). Natomiast z wykorzystaniem aktualnie stosowanych wzorców zawartych zostało według stanu na dzień 19.11.2007r. [...] umów (przy czym liczba ta dotyczy zarówno obrotu konsumenckiego, jak i pozostałych odbiorców) (dowód: karta nr 221 verte).

W toku przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów MPWiK Jaworzno poinformowało, że w 2007 roku uzyskało przychód w szacunkowej wysokości 30 000 000 PLN. W 2007 roku osiągnięty przez Spółkę przychód z tytułu usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyniósł natomiast około [...] PLN (dowód: karta nr 159).

Organ antymonopolowy zważył, co następuje.

I. W przedmiotowej sprawie Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie postawiono zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzaniu ścieków nie zamieszczono wszystkich postanowień wynikających z art. 6 ust. 3

pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w zakresie dotyczącym zaniechania objęcia treścią ww. umów postanowień informujących o obowiązkach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do: standardów i terminów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji w związku z wnoszonymi przez nich zapytaniami.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Przepis art. 24 ust. 2 ww. ustawy stanowi, że *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji*. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w zw. z art. 4 pkt 12) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- zachowanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności,
- zachowanie powyższe musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem lub gdy nie dopełnia ciążącego na nim obowiązku. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych. Druga przesłanka niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest natomiast spełniona wówczas, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni bowiem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym; znajduje zastosowanie wówczas, gdy określone zachowanie dotyka nieokreślonej z góry liczby uczestników rynku.

Jak wynika z powyższego dla stwierdzenia, że w zakresie objętym postawionym w niniejszej sprawie zarzutem doszło do naruszenia przez MPWiK Jaworzno art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zachodzi w pierwszej kolejności konieczność wykazania, że zakwestionowane przez organ antymonopolowy zachowanie Spółki jest zachowaniem bezprawnym.

Punkt wyjścia w ocenie, czy zachowanie MPWiK Jaworzno będące przedmiotem postawionego mu zarzutu nosi cechy bezprawności stanowi art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stosownie do powołanego przepisu umowa o zaopatrzenie w

wodę i odprowadzanie ścieków tj. umowa zawarta między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, na podstawie której świadczone są usługi dostawy wody i odbioru ścieków, powinna obligatoryjnie zawierać postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Przepis ten nie dookreśla przy tym w sposób szczegółowy, jakie prawa i obowiązki stron umowy powinny znaleźć się w jej treści. Z tego względu powinien on być w ocenie organu antymonopolowego interpretowany możliwie szeroko ze szczególnym uwzględnieniem tych praw i obowiązków, które mają na celu zapewnienie konsumentowi możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń i które wiążą się z zapewnieniem należytego wykonania umowy przez dostawcę usług. Formułując treść warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne mając na uwadze ochronę interesów najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci, powinny zatem – realizując wymóg określony w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – dążyć do tego, aby za pośrednictwem umowy konsumenci otrzymali komplet informacji na temat warunków umowy, do której przystępują, przy czym bez znaczenia pozostaje, czy warunki te wynikają z autonomicznej woli przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wyznaczonej granicami swobody zawierania umów, czy też z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (w tym *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* będącego aktem prawa miejscowego), jeżeli przepisy te zawierają istotne z punktu widzenia interesów konsumentów uregulowania i kształtują treść stosunku prawnego z dostawcą usług. Art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obliguje zatem przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne do zamieszczenia w treści umowy postanowień informujących o prawach i obowiązkach stron umowy, przy czym informacja w tym zakresie powinna być pełna i wyczerpująca tak, aby zagwarantować konsumentom należyty poziom wiedzy i należyty poziom ochrony.

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorców usług określa między innymi akt prawa miejscowego – *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy, którego postanowienia wiążą strony umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7) tej ustawy *Regulamin* określa prawa i obowiązki dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie standardów obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków. Zgodnie z powołanym przepisem, obowiązujący na terenie Gminy Jaworzno *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony Uchwałą Rady Miejskiej w Jaworznie Nr L/636/2006 z dnia 26 stycznia 2006 r. w § 37 i § 38 zawiera postanowienia w następującym brzmieniu:

„§ 37

5. *Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:*
 - 1) *prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;*
 - 2) *(...)*
 - 3) *występujących zakłóceń w dostawach wody i w odprowadzaniu ścieków;*
 - 4) *występujących awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;*
 - 5) *planowanych przerw w świadczeniu usług.*
6. *Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.*
7. *Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.*
8. *Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3 Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3*

informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 38

5. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
6. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.
7. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.
8. Ustęp 4 paragrafu poprzedzającego stosuje się odpowiednio”.

Powyższe postanowienia określają uprawnienia konsumenta jako strony umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz odpowiadające im obowiązki dostawcy usług, przy czym nie ulega w ocenie organu antymonopolowego wątpliwości, iż postanowienia te z uwagi na swój charakter mają z punktu widzenia konsumenta niebagatelne znaczenie, gdyż wiążą się z zapewnieniem mu możliwości należytego dochodzenia praw. Z tego względu w ocenie organu antymonopolowego zaniechanie zamieszczenia w treści umów zawieranych z konsumentami postanowień normujących kwestie związane z trybem postępowania reklamacyjnego oraz obowiązkami informacyjnymi, jakie ciążyą na dostawcy usług względem konsumenta, a które wynikają z § 37 i § 38 *Regulaminu*, stanowi naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Skoro bowiem powołany przepis przewiduje, że umowa ma zawierać postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy, zaś część tych praw i obowiązków definiuje *Regulamin*, to powinny znaleźć się one w treści umowy tak, aby zapewnić konsumentowi możliwość zapoznania się ze wszystkimi elementami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić w celu maksymalnego zabezpieczenia jego interesów. Kluczowe znaczenie ma w tym kontekście treść art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, nie zaś charakter *Regulaminu*, który – jak podkreśla MPWiK Jaworzno – jest powszechnie obowiązującym aktem prawa miejscowego.

Jeżeli zatem *Regulamin* określa część praw i obowiązków stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków to z uwagi na wymagania określone w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, postanowienia te powinny znaleźć się w treści umowy. Dzięki temu konsument będzie mógł w pełni korzystać ze swoich praw, a także domagać się od profesjonalisty odpowiedniego zachowania.

Jednocześnie wskazać należy, iż posługiwanie się w treści zawieranych z konsumentami umów postanowieniem, które – w zakresie odnoszącym się do zasad rozpatrywania reklamacji dotyczących nienależytej jakości dostarczanej wody – odsyła do *Regulaminu*, jest niewystarczające z punktu widzenia brzmienia art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i nie czyni zadość określonym w tym przepisie wymogom. Powołany przepis wyraźnie stanowi, że umowa ma zawierać postanowienia informujące o prawach i obowiązkach stron. Umowa nie powinna zatem w rozważanym zakresie zawierać odesłania do obowiązujących norm prawa miejscowego, lecz powinna obejmować stosowne informacje określające obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w odniesieniu do trybu rozpatrywania reklamacji konsumenckich oraz udzielania konsumentom informacji na temat wykonywanej umowy i świadczonych usług (który oczywiście musi być zgodny z powszechnie obowiązującymi w tym zakresie normami prawa miejscowego). Odesłanie do postanowień *Regulaminu* nie może być zatem uznane za poinformowanie konsumenta o przysługujących mu uprawnieniach i odpowiadających im obowiązkach przedsiębiorcy związanych z dochodzeniem roszczeń..

W tym miejscu – odnosząc się wyjaśnień MPWiK Jaworzno przedstawionych w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, a dotyczących charakteru prawnego *Regulaminu*

dostarczania wody i odprowadzania ścieków – wskazać należy, iż organ antymonopolowy nie polemizuje z wyrażonym przez Spółkę w powyższym zakresie stanowiskiem, zgodnie z którym do *Regulaminu*, jako powszechnie obowiązującego aktu prawa miejscowego, nie znajdują zastosowania wymogi dotyczące wzorców umów określone w art. 384 i n. Kodeksu cywilnego. Bezspornym jest, że *Regulamin* wiąże strony umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z mocy prawa. Wskazać jednak należy, że rozpatrywana sprawa nie dotyczy powyższej kwestii, a tego, czy w oparciu o art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę wyprowadzić można wniosek, iż obowiązki informacyjne spoczywające zgodnie z powołanym przepisem na dostawcy usług obejmują wymóg objęcia treścią umów postanowień określających, jakie obowiązki ciążyą na przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym w zakresie standardów rozpatrywania reklamacji i udzielania konsumentom informacji w związku z wnoszonymi przez nich zapytaniami, przy czym kwestie te zostały unormowane w rzeczonym *Regulaminie*. Przedmiotem oceny w ramach rozpatrywanego zarzutu jest zatem to, czy w celu wypełnienia wymogów dotyczących treści umowy o dostawę wody i odbiór ścieków określonych w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, MPWiK Jaworzno powinno informować w umowie wprost o ww. prawach i obowiązkach stron umowy (wynikających *Regulaminu*) i czy fakt, iż wynikają one z *Regulaminu* (będącego aktem prawa miejscowego) zwalnia Spółkę z obowiązków informacyjnych względem konsumenta w tym zakresie. Z kwestią tą związana jest inna dotycząca ustalenia, jaki powinien być – biorąc pod uwagę kryterium ochrony zbiorowych interesów konsumentów – minimalny zakres praw i obowiązków, które powinna obejmować umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W powyższym kontekście wskazać należy – co już podniesiono – iż na przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym spoczywają określone obowiązki informacyjne, których zakres – w odniesieniu do treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wyznacza art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zgodnie z pkt 3) tego przepisu umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ma określać prawa i obowiązki stron. Biorąc pod uwagę kryterium zbiorowych interesów konsumentów, na straży których stoi ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, należy w ocenie organu antymonopolowego stwierdzić, że zakres praw i obowiązków stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinien być określony w taki sposób, aby zapewnić konsumentowi możliwość zapoznania się z wszystkimi warunkami umowy, do której przystępuje również tymi, które wynikają z *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* zwłaszcza, jeżeli bezpośrednio donoszą się one do dochodzenia przez niego roszczeń. Organ antymonopolowy nie zgadza się z oceną przedstawioną przez MPWiK Jaworzno, iż zakres praw i obowiązków, do zamieszczenia których dostawca jest obowiązany na podstawie art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dotyczy tylko tych praw i obowiązków, które nie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Zresztą sama treść umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych przez Spółkę przeczy postawionej przez MPWiK Jaworzno tezie, iż niecelowe jest powtarzanie w treści umowy postanowień, które mają swoje źródło w przepisach i wskazuje na niekonsekwencję Spółki w tym zakresie. Umowy zawierane przez Spółkę zawierają szereg postanowień, które stanowią powtórzenie powszechnie obowiązujących norm prawnych. Oznacza to, że MPWiK w sposób arbitralny podejmuje decyzję odnośnie warunków, jakie powinna regulować umowa bez wyważenia słusznych interesów obu stron.

Jednocześnie wskazać należy na charakter norm zawartych w *Regulaminie*. *Regulamin* jest aktem prawa administracyjnego obowiązującym na terenie danej gminy, który reguluje jednak relacje, jakie zachodzą między dostawcą a odbiorcą usług w sferze prawa cywilnego. Innymi słowy postanowienia *Regulaminu* bezpośrednio dotyczą praw i obowiązków stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Zwrócić należy w powyższym kontekście uwagę na informacyjną rolę umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Umowa ma dostarczyć konsumentowi komplet informacji niezależnie od tego, czy wynikają one

autonomicznej woli przedsiębiorstwa opracowującego treści umowy, czy też z powszechnie obowiązujących aktów prawa miejscowego.

Odnieść się należy w tym miejscu również do wyjaśnień przedstawionych przez MPWiK Jaworzno w ustosunkowaniu się do postawionego zarzutu. W piśmie z dnia 06.09.2007r. Spółka powołała się na wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 5 listopada 2003 r. sygn. akt XVII AmA 1/03, w którym wskazano, iż *Nie stanowi nadużycia pozycji dominującej na rynku ze strony przedsiębiorstwa energetycznego ustalenie w umowie sprzedaży energii elektrycznej, iż prawa i obowiązki odbiorcy określa m.in. Taryfa dla energii elektrycznej, bez jednoczesnego poinformowania o jej postanowieniach, skoro Taryfa jest ogłoszona w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, a ponadto opublikowana we właściwym miejscowo wojewódzkim dzienniku urzędowym*. Spółka podniosła, iż teza ta może być odniesiona również do *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego* na terenie działania przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, będącego aktem prawa miejscowego ogłoszonym w miejscowo właściwym dzienniku urzędowym (dowód: karty nr 115-116). Odnosnie powyższego podnieść należy, iż stanowisko Sądu Ochrony Konkurencji i konsumentów nie jest w powyższym zakresie jednolite. Całkowicie odmienną ocenę Sąd przedstawił w późniejszych wyrokach dotyczących podobnych kwestii np. w wyroku z dnia 24 marca 2004r. sygn. akt XVII AmA 29/03 oraz w wyroku z dnia 25 maja 2006r. XVII AmA 25/05, w którym wskazano, że niezamieszczenie w umowie sprzedaży ciepła informacji o wszystkich warunkach umowy, a w konsekwencji konieczność sięgnięcia po Taryfę, jest równoznaczne ze stwarzaniem konsumentom uciążliwych warunków dochodzenia praw. Wiąże się to bowiem z trudnościami w ustaleniu całości warunków umowy. Takie braki w treści umowy są zdaniem Sądu dla odbiorców uciążliwe i zmuszają ich sięgnięcia po Taryfę w celu ustalenia całości praw i obowiązków. Powołać można również tutaj wyrok SOKiK z dnia 27 października 2005r. sygn. akt XVII AmA 78/04, w którym wskazano, iż działaniem bezprawnym ze strony przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego jest niezamieszczenie w umowie o dostawę wody i odbiór ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, które wynikają z *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw.

MPWiK Jaworzno jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinno formułować treść umowy w taki sposób, ażeby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw. Podkreślić również należy, iż z punktu widzenia konsumenta kluczowe znaczenie ma przede wszystkim prawo do otrzymania usługi o należytej jakości w sposób ciągły i niezawodny, w dalszej zaś kolejności prawo do podejmowania działań w celu wyegzekwowania od dostawcy, aby świadczenie usług realizowane było w sposób należyty. Służyć ma właśnie temu właśnie tryb reklamacyjny, jak również uprawnienia do otrzymania od dostawcy, w określonych terminach, informacji o świadczonych usługach, awariach, przerwach w dostawie wody, czy sposobie wykonywania usługi. Informacja o trybie reklamacyjnym i obowiązkach informacyjnych przedsiębiorstwa jest dla konsumenta fundamentalna dotyczy, bowiem bezpośrednio możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Odnosi się zatem do jego podstawowych praw wynikających z zawartej umowy.

W ocenie organu antymonopolowe przedmiotowe uprawnienia konsumenta oraz odpowiadające im obowiązki dostawcy usług mają zatem dla konsumenta niebagatelne znaczenie i to, czy w treści umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków będzie mógł zapoznać się z tymi postanowieniami nie jest dla niego bez znaczenia. Wpłynąć może bowiem na większą świadomość prawną konsumenta i umożliwi mu skuteczne dochodzenie jego praw.

W ocenie organu antymonopolowego umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierane w obrocie konsumenckim powinny spełniać kryterium udzielenia konsumentom za ich

pośrednictwem pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich warunków umowy tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, wykonywać obowiązki bez narażania się na sankcje, a także wymagać od dostawcy usług odpowiednich standardów zachowania. Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinny w sposób prawidłowy regulować wszelkie aspekty ich współpracy z konsumentami. Przejawiać się to powinno w ukształtowaniu wzajemnych relacji w sposób pełny (bez pominięcia wszystkich kwestii wymagających regulacji) i równoprawny tj. gwarantujący obu stronom umowy realizację ich słuszych interesów. Zaniechanie wprowadzenia do umowy odpowiednich klauzul dotyczących praw i obowiązków stron umowy sytuuje umowę jako jednostronnie korzystną i godzącą w interesy najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Prowadzi to sytuacji, w której wiedza odnośnie warunków umowy, jaką posiada przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie odpowiada wiedzy jaką za pośrednictwem umowy otrzymuje konsument.

Należy podkreślić w powyższym kontekście, iż obowiązek informowania konsumentów o istotnych z ich punktu widzenia okolicznościach dotyczących umowy, jej przedmiotu i treści, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania. Podanie informacji niepełnej, niekompletnej jest równoznaczne z wprowadzeniem konsumenta w błąd. Prowadzi bowiem do wywołania w świadomości konsumenta fałszywego odzwierciedlenia rzeczywistości, co może zostać osiągnięte np. poprzez przemilczenie, zaniechanie poinformowania o faktycznym, prawdziwym stanie rzeczy. Na profesjonalście ciąży zatem obowiązek zachowania się odpowiednio starannie tak, aby poziom informacji przekazywanej konsumentowi w treści umowy odpowiadał wiedzy profesjonalisty odniesionej do konkretnej sytuacji i obowiązującym w danym zakresie przepisom prawa. Konsument ma prawo do pełnej i wyczerpującej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesów.

Podsumowując należy zatem wskazać, iż zaniechanie zamieszczenia w umowie postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego dotyczące sposobu i terminów załatwiania reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji dotyczących świadczonych usług i wykonywanej umowy w odpowiedzi na wnoszone przez nich zapytania, jest zachowaniem bezprawnym i stanowi przejaw naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Zachowanie to godzi również w interesy konsumentów; zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że w oparciu o treść umowy, do której przystępują nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na profesjonalście. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji i udzielenia informacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów zapisów informujących, jakie standardy obowiązują w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym zawieranych z monopolistą. Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne w art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązku podawania w umowach zawieranych z konsumentami pełnych i wyczerpujących informacji na temat ich praw i obowiązków służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy odnośnie przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć skuteczną reklamację, a także odpowiadających im praw i obowiązków dostawców usług. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

Opisane praktyki godzą zatem w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do otrzymania za pośrednictwem umowy pełnej i wyczerpującej informacji na temat wszystkich warunków

umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Należy podkreślić, iż z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień odbiorcy wynikających z zawartej umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wynika, iż z powodu niepełnej ich znajomości z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy, uciążliwe, a nawet niemożliwe może okazać się dochodzenie przez konsumenta jego praw. Niepodawanie kompletnej informacji może doprowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług zachowań, które na profesjonalistę wymuszają postanowienia *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy dowiedziono zatem, że analizowane zachowania Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. są bezprawne oraz godzą w interesy konsumentów. W celu stwierdzenia, iż przedsiębiorca dopuścił się naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zachowania te godzą w interesy konsumentów jako zbiorowości.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni zatem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W przedmiotowej sprawie opisane działania MPWiK Jaworzno dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Antykonsumenckie ostrze stosowanych praktyk wymierzone jest bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych odbiorców, będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do otrzymania w treści umów pełnej informacji na temat wszystkich praw i obowiązków dostawcy i odbiorcy usług.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że zachowanie Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie będące przedmiotem postawionego w niniejszej sprawie zarzutu stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie wskazać należy, że ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, naruszenie przepisów której zostało stwierdzone w niniejszej sprawie, weszła w życie w dniu 21 kwietnia 2007 r. Zakwestionowana przez organ antymonopolowy praktyka MPWiK Jaworzno została natomiast zapoczątkowana przed dniem wejścia w życie ww. ustawy tj. pod rządami poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.). Biorąc powyższe pod uwagę konieczne wydaje się przeanalizowanie zakwestionowanego zachowania Spółki również w świetle nieobowiązujących już przepisów.

Dokonując takiej oceny stwierdzić należy, że działanie MPWiK Jaworzno będące przedmiotem oceny w niniejszej decyzji wyczerpuje również znamiona zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2000 r. Przepis ten stanowił, że *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*. Treść powyższego przepisu odpowiada zatem brzmieniu aktualnie obowiązującego

art. 24 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, którego naruszenie zostało stwierdzone w przedmiotowym postępowaniu. Z powyższego wynika, że praktyka Spółka polegająca na naruszeniu art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w sposób opisany w niniejszej decyzji byłaby uznana za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów również pod rządami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 26 ust. 1 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu stawia się zarzut nie zaprzestał stosowania określonej praktyki. W niniejszej sprawie brak jest jakichkolwiek podstaw do przyjęcia, że praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została przez MPWiK Jaworzno zaprzestana (co byłoby możliwe do stwierdzenia w przypadku dostarczenia przez Spółkę wszystkim konsumentom korzystającym z jej usług zmienionych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków lub aneksów do tych umów o treści uwzględniającej postawiony w niniejszej sprawie zarzut, a także w przypadku dokonania stosownych zmian w treści stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o dostawę wody i odbiór ścieków). Ponieważ Spółka przy zawieraniu umów z konsumentami nadal posługuje się wzorcami umownymi o zakwestionowanej przez organ antymonopolowy treści, ponadto zaś nie podjęła żadnych kroków celem wprowadzenia zmian do treści umów już zawartych z konsumentami, zasadne jest nałożenie na Spółkę nakazu zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy antymonopolowej.

Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Nałożona przez organ antymonopolowa kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ antymonopolowy stwierdził stosowanie przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W 2007 roku szacunkowa suma uzyskanego przez MPWiK Jaworzno przychodu wyniosła 30 000 000 PPLN. Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynosi zatem

3 000 000 PLN.

Ustalając wymiar kary pieniężnej organ antymonopolowy wziął w pierwszej kolejności pod uwagę, że MPWiK Jaworzno jako profesjonalista o długoletnim doświadczeniu rynkowym formułując treść umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych w obrocie z konsumentami powinien wykazać się odpowiednią dbałością tak, aby nie zostały naruszone interesy najsłabszych uczestników rynku. W ocenie organu antymonopolowego zachowanie MPWiK Jaworzno podlegające ocenie w niniejszej decyzji jest efektem niedołożenia staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego i doświadczonego uczestnika obrotu rynkowego świadczącego usługi o charakterze użyteczności publicznej.

Przy określaniu wymiaru kary pieniężnej organ antymonopolowy uwzględnił również długotrwałość stwierdzonego naruszenia tj. blisko 2-letni okres stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonej w pkt I niniejszej decyzji. Uwzględnił również charakter stwierdzonego naruszenia; w efekcie niedopełnienia wynikających z art. 6 ust. 3 pkt 3) ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązków informacyjnych względem konsumentów zagrożone zostały interesy prawne najsłabszych uczestników rynku. Na wysokość kary wpłynęła też okoliczność, że stwierdzona praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów nie została zaprzestana, a Spółka nie podjęła żadnych działań w celu wyeliminowania zarzuconych uchybień.

Jednocześnie przy ustalaniu wymiaru kary wzięto pod uwagę geograficzny zasięg działalności MPWiK Jaworzno, a w związku z tym fakt, iż stwierdzone naruszenia ujawniają się w wymiarze lokalnym, a zatem mają ograniczony terytorialnie zasięg oddziaływania. Uwzględniono również jako okoliczność łagodzącą, iż Spółka nie dopuściła się wcześniej naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Miarkując karę wzięto także pod uwagę, iż do organu antymonopolowego nie wpłynęły żadne skargi odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, które miałyby związek z postawionym w niniejszej sprawie zarzutem. Ponadto jako czynnik łagodząco wpływający na wymiar nałożonej kary postanowiono potraktować okoliczność, iż MPWiK Jaworzno nie utrudniało organowi antymonopolowemu prowadzenia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dostarczając dokumentów i wyjaśnień istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy.

Ponadto przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej wzięto pod uwagę wysokość przychodu, jaki MPWiK Jaworzno osiągnęło z tytułu sprzedaży usług mających bezpośredni związek ze stwierdzonymi naruszeniami tj. tytułu usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, który stanowił [...] % ogółu przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2007 roku.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 5 000 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy). W ocenie organu antymonopolowego wymierzona kara w wysokości około 0,016% przychodu uzyskanego przez MPWiK Jaworzno w 2007 r. i stanowiąca około 0,16% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Organ antymonopolowy kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję zarówno represyjną, jak i dyscyplinującą tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna zatem podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy, stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość oraz reperkusję za naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej zwłaszcza biorąc pod uwagę, iż stwierdzona praktyka nie została przez przedsiębiorcę zaprzestana. Poza wymiarem indywidualnym nałożonej kary należy podkreślić również jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy

uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Karę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

III. Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania organ antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ustawy antymonopolowej, organ antymonopolowy rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punkcie I niniejszej decyzji organ antymonopolowy w wyniku przeprowadzonego przeciwko Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Jaworznie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy antymonopolowej pozwalająca na obciążenie MPWiK Jaworzno kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla organu antymonopolowego wydatki w kwocie 78 PLN związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć MPWiK Jaworzno kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wysokości 78 PLN (słownie złotych: siedemdziesiąt osiem).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach

Maciej Frągsztajn