

# **DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 2008-10-07

RKT – 61-19/08/HS

## **DECYZJA Nr RKT - 61/2008**

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Andrzejowi F. i Kornelii F. wspólnikom spółki cywilnej prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą „ANFA” Przedsiębiorstwo Innowacyjno-Wdrożeniowe Andrzej F. i Kornelia F. w Skoczowie - **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1/ naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji zawierającej nazwę dostawcy usług, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2/ naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji o trybie postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3/ naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nie określenia w regulaminie świadczenia usług zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 59 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

**II.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Andrzejowi F. i Kornelii F. wspólnikom spółki cywilnej prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą „ANFA” Przedsiębiorstwo Innowacyjno-Wdrożeniowe Andrzej F. i Kornelia F. w Skoczowie - **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1/ stosowaniu w umowie świadczenia usług internetowych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „(...) Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku: a/ braku ciągłości świadczenia usług(...); e/ działań czynników i osób trzecich (np. awarie kabla, sprzętu lub programowania w sieci operatorów zewnętrznych (...))”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2/ stosowaniu w umowie świadczenia usług internetowych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „Za brak ciągłości dostarczania usług zawinione przez operatora, trwający ponad 24 godziny, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci przedłużonego okresu abonamentowego o 1 dzień za każde rozpoczęte 24 godziny”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji określającej dane o jakości świadczonych usług, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji o zakresie obsługi serwisowej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

6/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

7/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o

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

8/ naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nieudostępnienia konsumentom informacji, że w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług internetowych, związanej z ulgą przyznaną abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

9/ naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niedostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług internetowych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 61 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

10/ naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku podawania w umowach świadczenia usług internetowych oraz w cenniku usług - cen netto za usługi, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 12 ustawy z dnia 5 lipca 2001r. o cenach (Dz. U. Nr 97 poz. 1050 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

11/ naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 06.03.2008r.**

**III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Andrzeja F. i Kornelię F. wspólników spółki cywilnej prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą „ANFA” Przedsiębiorstwo Innowacyjno-Wdrożeniowe Andrzej F. i Kornelia F. w Skoczowie solidarnie karę pieniężną w wysokości 2.000,- zł (słownie: dwa tysiące złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji.

**IV.** Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Andrzeja F. i Kornelię F. wspólników spółki cywilnej prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą „ANFA” Przedsiębiorstwo Innowacyjno-Wdrożeniowe Andrzej F. i Kornelia F. w Skoczowie solidarnie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 49 zł (słownie: czterdzieści dziewięć złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-82/07/HS) w sprawie działalności Andrzeja F. i Kornelii F. wspólników spółki cywilnej prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą „ANFA” Przedsiębiorstwo Innowacyjno-Wdrożeniowe Andrzej F. i Kornelia F. w Skoczowie (zwani dalej także Spółką). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego powzięto podejrzenie, że Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wobec tego, postanowieniem nr 1 (karty nr 1-2) wszczęto niniejsze postępowanie, pod zarzutami opisanymi w sentencji tej decyzji.

Spółka powiadomiła Prezesa Urzędu, że od 1 stycznia 2008r. stosuje zmieniony wzór umowy (karta nr 28) i na potwierdzenie jego stosowania przesłała umowy faktycznie zawarte z konsumentami (karty nr 6-8). Pismem z dnia 28.04.2008r. (karta nr 34) zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Andrzej F. i Kornelia F. prowadzą działalność gospodarczą na podstawie wpisów do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Miasta Skoczów (karty nr 13-14), w formie spółki cywilnej (karta nr 15), która pod numerem 4.778 wpisana jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (karta nr 17). Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wynika, że Spółka zawierając z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (karta nr 12) posługuje się następującymi wzorcami umownymi:

- 1/ umowa świadczenia usług internetowych, stosowana od VIII 2005r. (karty nr 12 i 18),
  - 2/ umowa świadczenia usług internetowych, stosowana od 01.01.2008r. (karta nr 28),
  - 3/ cennik usług stosowany do 31.12.2007r. (karta nr 19),
  - 4/ cennik usług stosowany od 01.01.2008r. (karty nr 26-27),
- które określają prawa i obowiązki konsumentów.

Okoliczność stosowania ww. wzorców umownych, a tym samym postanowień z nich wynikających udokumentowano gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 20-22 i 6-8). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

Spółka działa na lokalnym rynku (karta nr 24). Od dnia 01.01.2008r. stosuje ona zmieniony wzór umowy (karty nr 28 i 6-8). Spółka przesłała Prezesowi Urzędu oświadczenie, że proces zmiany umów rozpoczęła od stycznia 2008r. i zmienione umowy dostarczyła konsumentom do dnia 06.03.2008r. – data sporządzenia pisma (karta nr 32).

Według zapisu § 6 pkt 3 starego wzorca umowy stosowanego do dnia 31.12.2007r. – „(...) Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku: a/ braku ciągłości świadczenia usług (...); e/ działań czynników i osób trzecich (np. awarie kabla, sprzętu lub programowania w sieci operatorów zewnętrznych (...))” a według zapisu § 6 pkt 4 wzorca – „Za brak ciągłości dostarczania usług zawinione przez operatora, trwający ponad 24 godziny, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci przedłużonego okresu abonamentowego o 1 dzień za każde rozpoczęte 24 godziny” (dowód karty nr 20-22). W nowym wzorcu umowy stosowanym od stycznia 2008r. nie ma powyższych klauzul abuzywnych (karty nr 28 i 6-8).

W umowach zawieranych z zastosowaniem starego wzorca stosowanego w latach 2005-2007 w § 2 pkt 1 znajduje się zapis: „Zapoznanie się z niniejszą umową stanowiącą

jednocześnie regulamin korzystania z internetu (...)”. W umowach tych brak informacji: zawierającej nazwę dostawcy usług; określającej dane o jakości świadczonych usług; o zakresie obsługi serwisowej; a także danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku a także elementów składających się na opłatę abonamentową. Nie ma informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz zasady ich wypłaty; na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. W umowach nie zamieszczono informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. W umowach w § 2 pkt 1 znajduje się zapis: „Jakiegokolwiek reklamacje wynikające z nieznanomości niniejszego dokumentu będą rozpatrywane negatywnie”. W umowach w § 2 pkt 4 zawarty jest zapis: „W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony abonent zobowiązuje się wnieść opłatę wyrównawczą w kwocie 300 zł brutto wraz z ostatnim rachunkiem za abonament”. W umowach zawartych na czas określony brak zapisu o wysokości ulgi przyznanej abonentowi (karty nr 20-21).

Spółka nie określiła regulaminu świadczenia usług. W § 2 umów zawieranych z zastosowaniem starego wzorca umowy i zawieranych z zastosowaniem zmienionego wzorca umowy zawarty jest zapis „(...) z niniejszą umową stanowiącą jednocześnie regulamin (...)”. W § 4 pkt 12 umów zawieranych z zastosowaniem starego wzorca znajduje się zapis „Ustala się miesięczną opłatę abonamentową w kwocie 55 zł netto” (karty nr 20-22). Stosowany do dnia 31.12.2007r. cennik zawiera informację o wysokości opłat za usługi, gdzie podane są ceny netto. Cennik ten nie różnicuje wysokości abonamentu. Stary cennik nie był załącznikiem do umowy ani jej integralną częścią, a we wzorcach nie było informacji, że cennik jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz z umową, a także na każde jego żądanie (karta nr 19). Nowy cennik stosowany od 01.01.2008r. określa dwie wysokości abonamentu, niższa cena przy umowie na czas określony (karta nr 27). Cennik zawarty jest w § 4 umów zawartych z konsumentami z zastosowaniem nowego wzorca (karty nr 6-8).

Spółka zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług internetowych w miejscu zamieszkania abonenta (karta nr 12). W umowach zawieranych z zastosowaniem starego wzorca zawieranych w miejscu zamieszkania abonenta (karta nr 12) brak było jakiegokolwiek informacji o prawie odstąpienia od umowy (dowód karty nr 18 i 20-22). Informacji o prawie odstąpienia od umowy nie ma także w innych wzorcach stosowanych przez Spółkę.

W umowach zawieranych z zastosowaniem zmienionego wzorca stosowanego od stycznia 2008 nadal brak informacji zawierającej nazwę dostawcy usług oraz o trybie postępowania reklamacyjnego. Zakres informacji zawarty w § 6 pkt 5 i 6 umów nie zawiera informacji określonych w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291). W zmienionej umowie w § 2 pkt 1 jest zapis cyt. ”Jakiegokolwiek reklamacje wynikające z nieznanomości niniejszego dokumentu będą rozpatrywane negatywnie”. Spółka nie określiła regulaminu świadczenia usług. Według zapisu § 2 pkt 1 umowy o świadczenie usług internetowych, umowa stanowi jednocześnie regulamin.

Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanych dwóch klauzul abuzywnych. Treść umów uzupełniono o następujące informacje: zakres obsługi serwisowej; dane o jakości świadczonych usług; dotyczące cen i pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku; o wysokości kar umownych; o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Umowy zawierają określenie ulgi przyznanej abonentowi. Spółka dostarczyła zmienione umowy abonentom, gdzie w § 4 zawarty jest cennik usług i nie stosuje już w nim cen netto.

Także Spółka poinformowała abonentów, z którymi umowy zawiera poza lokalem przedsiębiorstwa, o prawie odstąpienia od umowy (dowód karty nr 28 i 6-8).

Spółka podała przychód osiągnięty w roku podatkowym 2007 (dowód: karta nr 29).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

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

Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: pkt 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479(45) ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.); pkt 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

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

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

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

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badane praktyki Spółki, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez Spółkę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów,

którzy zawarli z nią umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami Spółki, przeciwko której jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jej zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania Spółki może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. Wobec tego należało uznać, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

## I.

1. Pierwszy z postawionych Spółce w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji zawierającej nazwę dostawcy usług. Obowiązek podawania w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych nazwy dostawcy tych usług wynika z art. 56 ust. 3 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego. Obowiązek podania w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych nazwy dostawcy usług wynika z art. 60 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego. Zważyć trzeba, że nazwę, o której mowa w przywołanym przepisie należy utożsamiać z firmą, której regulacja prawna jest zawarta w art. 43<sup>2</sup> i n. ustawy Kodeks cywilny. Stosownie do obowiązujących w tym zakresie przepisów kodeksowych przedsiębiorca działa pod firmą, która powinna się odróżniać od firm innych przedsiębiorców i nie może wprowadzać w błąd, w szczególności co do osoby przedsiębiorcy. Firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko, które dodatkowo mogą być uzupełniane np. o pseudonim, określenia wskazujące na przedmiot działalności lub miejsce jej prowadzenia. Z powyższego wynika, że przedsiębiorca będący osobą fizyczną musi podawać swoje imię i nazwisko, a jeśli posługuje się dodatkowymi oznaczeniami, także i te oznaczenia. W rozważanym przypadku Spółka ograniczyła się jedynie do podawania w umowach dodatkowego oznaczenia, pod jakim prowadzi działalność gospodarczą, lecz nie wskazywała imienia i nazwiska wspólników spółki cywilnej. Umowy zawierane z zastosowaniem starego oraz nowego wzorca nie zawierają informacji z tego zakresu. Praktyka taka może niekorzystnie wpływać na pozycję konsumentów w ten sposób, że nie posiadają oni wiedzy na temat tego, kto faktycznie jest drugą stroną umowy. Pełna identyfikacja kontrahenta jest niezbędna np. w sytuacji, gdy dochodzi do sporu i konsument kieruje sprawę na drogę sądową. W przypadku, gdy nie dysponuje on niezbędnym zakresem informacji, nie będzie on mógł np. prawidłowo sporządzić pozwu. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń, jak i ustaleń w zakresie oddziaływania Spółki jej zachowaniem na zbiorowe interesy konsumentów, za udowodnione uznać należy,

że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

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

3. Trzeci z postawionych Spółce w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nieokreślenia w regulaminie świadczenia usług zakresu i warunków wykonywania usługi telekomunikacyjnej zgodnie z wymogami art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego.

Stosownie do zapisu zawartego w art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego *„Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości i dostarczonym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde żądanie”*. Powołany przepis nakłada na przedsiębiorcę telekomunikacyjnego świadczącego usługi telekomunikacyjne konsumentom obowiązek określenia regulaminu. W przedmiotowej sprawie Spółka nie określiła regulaminu świadczenia usług. Umieszczenie w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapisu, że stanowi ona jednocześnie regulamin nie



potwierdza wykonania nałożonego ustawą obowiązku. Na gruncie Prawa telekomunikacyjnego regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informacje określone w art. 60 Prawa telekomunikacyjnego. Każdy przedsiębiorca telekomunikacyjny ma obowiązek dostarczyć regulamin nieodpłatnie konsumentom wraz z umową, która z kolei powinna zawierać informacje określone w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. Przedsiębiorca telekomunikacyjny ma także obowiązek dostarczyć konsumentowi regulamin na każde jego żądanie. Regulamin określający zakres i warunki wykonywania usługi zawiera postanowienia oraz informacje istotne i ważne dla konsumentów np. o prawach i obowiązkach stron umowy. Naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, której minimalny zakres określa Prawo telekomunikacyjne, jest działaniem bezprawnym, godzi w interesy konsumentów oraz narusza zbiorowe interesy konsumentów. Spółka nie wykonała powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, narusza Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuszcza się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Regulamin powinien być dostarczony nieodpłatnie abonentowi wraz z umową. Działanie zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzi w interesy konsumentów. Prawo telekomunikacyjne określa minimum informacji jakie powinien otrzymać abonent, a wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Między innymi obowiązkami określonymi w ustawie, przedsiębiorca telekomunikacyjny ma obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług, który obowiązany jest podać do publicznej wiadomości i dostarczyć nieodpłatnie abonentom wraz z umową, a także na każde żądanie.

W związku z powyższym uznać należy, że w rozważanej sprawie Spółka narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

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

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

## **II.**

1. Określony w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, pierwszy z postawionych Spółce zarzutów dotyczy stosowania w umowie świadczenia usług internetowych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „(...) Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku: a/ braku ciągłości świadczenia usług(...); e/ działań czynników i osób trzecich (np. awarie kabla, sprzętu lub programowania w sieci operatorów zewnętrznych (...)).”

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1164 (wyrok SOKiK z dnia 12 marca 2007r. sygn. akt XVII AmC 1/07) od dnia 16 maja 2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Usługodawca nie odpowiada m.in. za (...) g) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usług, h) utratę danych, nie otrzymania danych, zmianę danych, braku dostępu do danych, nie autoryzowanie danych, niewłaściwe działanie sieci (...)*”. Klauzula ta dotyczy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który wobec konsumentów zwalnia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi i unika przez to odpowiedzialności za szkody. Kwestionowany w punkcie 1. zapis wywołuje identyczne skutki jak powyższa klauzula abuzywna wpisana do rejestru.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1339 (wyrok SOKiK z dnia 16 maja 2007r. sygn. akt XVII AmC 88/07) od dnia 22 lutego 2008r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego użytkowania kont, niedotrzymania warunków niniejszego regulaminu przez Abonenta, działania siły wyższej, działania czynników i (osób trzecich)(np. awaria łączy TP S.A. wandalizm)*”. Klauzula ta także dotyczy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który ogranicza swoją odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku (...) działania czynników i osób trzecich np. wandalizm, awarie łączy. Kwestionowany w punkcie 1. zapis wywołuje identyczne skutki jak klauzula abuzywna wpisana do rejestru.

Zakres § 6 pkt 3 starego wzorca umowy wyłączający odpowiedzialność przedsiębiorcy mieści się w zakresie wpisanych do rejestru klauzul nr: 1164 i 1339.

Kwestionowana w punkcie II 1 klauzula zawarta w stosowanym przez Spółkę wzorcu umowy jest bez wątpienia niezgodna z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, a klauzule takie są niedozwolonymi postanowieniami umownymi. W myśl art. 385<sup>1</sup> § 3 Kc niezgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku.

Kwestionowany w punkcie 1 stosowany przez Spółkę zapis wzorca umowy jest niedozwolony w świetle art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc Na mocy ww. postanowienia zwalnia się ona z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Spółka nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności w zakresie, w jakim powinna wykazać się należyłą starannością, co do tego, aby umowa mogła być wykonana. Każdy przedsiębiorca ponosi ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej i ryzyka tego nie może przerzucać na słabszą stronę umowy, na konsumentów. Przedsiębiorca odpowiada za działania lub zaniechania osób trzecich, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Osoba trzecia, to każda osoba, której nie dotyczy dana umowa, stosunek prawny czy też inna, skonkretyzowana przepisami relacja. Przedsiębiorca nie może zwolnić się z odpowiedzialności za przerwy spowodowane awariami sieci i przerwami w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich np. akty wandalizmu lub włamania, a także zniszczenia lub kradzieże elementów nie zabezpieczonych odpowiednio urządzeń lub elementów sieci stanowiących jego własność. Stosując wskazane postanowienie Spółka przerzuca na konsumentów ryzyko prowadzonej działalności gospodarczej. Poprzez treść zakwestionowanej klauzuli Spółka wyłączyła swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania

lub nienależytego wykonania umowy. Należy zwrócić uwagę, że dostawca usługi telekomunikacyjnej zobowiązany jest do dostarczania konsumentom sygnału, za co konsumenci wnoszą opłatę. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową wzajemną i nieuczciwe jest, że podmiot o pozycji silniejszej może zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Kwestionowany zapis określony w punkcie II 1 ogranicza odpowiedzialność Spółki, co jest nieuczciwe wobec słabszej strony umowy, konsumentów, przez co godzi w ich interesy. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działanie zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równości stron.

Kwestionowana klauzula, której zamiarem i celem jest wyłączenie odpowiedzialności Spółki za przerwy lub wady w dostarczaniu programów, a przez to unikanie odpowiedzialności za szkody, mieści się w hipotezie powołanych poniżej klauzul wpisanych do rejestru. Także istota kwestionowanej klauzuli, której celem jest wyłączenie odpowiedzialności, bo zawiera zapis cyt. „(...) Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku: a/ braku ciągłości świadczenia usług; e/ działań czynników i osób trzecich (np. awarie kabla, sprzętu lub programowania w sieci operatorów zewnętrznych (...))” w sytuacji przerw lub zakłóceń w dostarczaniu sygnału lub spowodowanych „działaniem czynników” a także działaniami osób trzecich, a więc w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania usługi - zawiera treść powołanych poniżej postanowień ujawnionych w rejestrze.

Zauważyć należy, że Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych bez względu na to, czy postanowienie uznane przez SOKiK za abuzywne było stosowane przez przedsiębiorcę, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, czy też przez inny podmiot. Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 02. 12. 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny orzekł, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29. 09. 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19. 12. 2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479<sup>43</sup> Kpc, od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych postanowień. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność przedmiotowego rozstrzygnięcia SOKiK potwierdził Sąd Apelacyjny w Warszawie

w wyroku z dnia 26. 04. 2006r. (sygn. akt VI ACa 1220/05). Stanowisko, zgodnie z którym stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13. 07. 2006r. (sygn. III SZP 03/06). Pomimo, iż ww. orzeczenia sądów były wydane na gruncie ówczesnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to należy je uznać za aktualne także i pod rządami nowej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która analogicznie reguluje rozważaną kwestię. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 20. 06. 2006r. III SK 7/2006 (OSNP 2007/13-14 poz. 207) orzekł, że zakazane jest posługiwanie się w obrocie prawnym postanowieniami wzorców umów wpisanych do rejestru jako niedozwolone przez wszystkich i przeciwko wszystkim kontrahentom występującym w stosunkach prawnych określonego rodzaju.

W ocenie przedmiotowego zapisu istotne znaczenie ma stanowisko Sądu Apelacyjnego w Warszawie zawarte w uzasadnieniu wyroku z dnia 23 maja 2007r. sygn. akt VI ACa 107/07. Sąd Apelacyjny podkreślił, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479(43) k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Rozszerzona prawomocność materialna takich wyroków stanowi przeszkodę procesową dla ponownego rozpoznania sprawy, albowiem wpisanie do rejestru wzorca umowy uznanego za niedozwolony wyłącza ponowne wytoczenie powództwa w tym przedmiocie. W sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone – Sąd Apelacyjny z urzędu stwierdził, że w rejestrze klauzul niedozwolonych zostały już wpisane podobne do ocenianej w sprawie klauzule. Sąd Apelacyjny uznał, że wpisane do rejestru i oceniane przez Sąd klauzule zawierają treści jednakowe z klauzulą zakwestionowaną w sprawie i zostały uznane za niedozwolone prawomocnymi wyrokami, a także zostały ujawnione w rejestrze przed wydaniem orzeczenia przez Sąd Apelacyjny.

Sąd Apelacyjny podkreślił, że w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. w sprawie III SZP 3/06 Sąd Najwyższy stwierdził, że stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479(45) § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...). W uzasadnieniu tej uchwały Sąd Najwyższy wskazał, że wpis postanowienia wzorca umowy do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów, pod rygorem sankcji z art. 58 k.c., w związku z czym praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest dalsze stosowanie klauzuli, której treść jest identyczna do klauzuli wpisanej do rejestru zarówno przez przedsiębiorcę, który nie stosuje się do wydanego w tej sprawie orzeczenia SOKiK jak i przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru. Sąd Najwyższy uznał także, że w wypadku uznania danej klauzuli za niedozwoloną w wyniku przeprowadzenia kontroli abstrakcyjnej i wpisania do rejestru, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na zmianie szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli. Z uwagi, na powyższe brak jest podstaw do odmiennej oceny prawnej rozważanej kwestii.

W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że w wyniku stosowania niedozwolonego postanowienia wzorca umowy doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej. Spółka oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczęła proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 1 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

2. Drugi z postawionych Spółce zarzutów dotyczy stosowania w umowie świadczenia usług internetowych postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „Za brak ciągłości dostarczania usług zawinione przez operatora, trwający ponad 24 godziny, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci przedłużonego okresu abonamentowego o 1 dzień za każde rozpoczęte 24 godziny.”

Zauważyć należy, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 502 (wyrok SOKiK z dnia 22 czerwca 2005 sygn. akt XVII Amc 52/04) od dnia 25 sierpnia 2005 umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „Za okres braku sygnału wynikającego z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień.”

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1210 (wyrok SOKiK z dnia 9 listopada 2005 sygn. akt XVII Amc 74/04) od dnia 22 sierpnia 2007 umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w okresie rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje.”

Zakres kwestionowanego zapisu regulaminu mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 502 i nr 1210.

Jak wynika z kwestionowanego zapisu Spółka może pobierać lub pobiera od konsumentów wynagrodzenie za świadczenie usług telekomunikacyjnych w sytuacji gdy tych usług faktycznie nie świadczy. W tym miejscu należy zauważyć, że stosownie do art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wobec tego przy rozważaniu badanej kwestii trzeba przejść na grunt regulacji kodeksowych, ze szczególnym uwzględnieniem art. 471 Kc, który stanowi, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Z powyższego wynika, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia całej powstałej szkody. Niedopuszczalne jest, zwłaszcza w obrocie konsumenckim, aby odpowiedzialność przedsiębiorcy była nadmiernie ograniczana. Niedopuszczalne jest też takie kształtowanie stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385<sup>1</sup> § 1, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodne indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc, na mocy

którego za niedozwolone uznaje się klauzule które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że w niniejszym przypadku Spółka dopuściła się naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zmieniony wzorzec umowy nie zawiera kwestionowanej klauzuli abuzywnej. Spółka oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczęła proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 2 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

3. Trzeci zarzut dotyczy naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji określającej dane o jakości świadczonych usług.

Obowiązek zawarcia w umowie zawieranej z konsumentami określenia świadczonej usługi oraz danych o jej jakości spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 2 Prawa telekomunikacyjnego. Analiza przedłożonych przez Spółkę umów zawieranych z zastosowaniem starego wzorca wykazała, że żadne z postanowień tych dokumentów nie normuje rozważanej kwestii. Umowy zawierane z zastosowaniem zmienionego wzorca określają świadczoną usługę oraz dane o jej jakości. Zawarcie w umowie określenia świadczonej usługi i danych o jej jakości przyspiesza i ułatwia konsumentom rozwiązywanie problemów w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że Spółka nie dopełniając ciężącego na niej obowiązku informacyjnego godzi w interesy konsumentów. Jak wykazano powyżej w rozważanym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że Spółka narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zmieniony wzorzec umowy zawiera określenie świadczonej usługi i danej o jej jakości. Spółka oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczęła proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 3 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

4. Czwarty zarzut dotyczy naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji o zakresie obsługi serwisowej.

Obowiązek określenia w umowie zakresu obsługi serwisowej spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 3 Prawa telekomunikacyjnego. Przepis ten stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać zakres obsługi serwisowej. Analiza przedłożonych przez Spółkę umów zawieranych z zastosowaniem starego wzorca wykazała, że żadne z postanowień tych dokumentów nie normuje rozważanej kwestii. Umowy zawierane z zastosowaniem zmienionego wzorca określają zakres obsługi serwisowej. Wskazanie w umowie zakresu obsługi serwisowej przyspiesza i ułatwia konsumentom rozwiązywanie problemów w sytuacji konieczności skorzystania z tej obsługi. W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że Spółka nie dopełniając ciężącego na niej obowiązku informacyjnego godzi w interesy konsumentów. Jak wykazano powyżej w rozważanym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że Spółka narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zmieniony wzorzec umowy zawiera informacje o zakresie obsługi serwisowej. Spółka oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczęto proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 4 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

5. Następnym z postawionych Spółce w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 4 Prawa telekomunikacyjnego umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku. W starych wzorcach umów i w umowach zawieranych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca brak informacji określonych w art. 56 ust. 3 pkt 4. Należy podkreślić, że cennik, stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego, powinien zawierać informacje bardzo istotne i ważne dla konsumenta, określać ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące pakietów cenowych oraz opustów – a ograniczenie dostępu do tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów. Po zmianie wzorca umowy konsumenci otrzymują informacje o pakietach cenowych oraz o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Na gruncie przedstawionych ustaleń uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

Zmieniony wzorzec umowy zawiera informacje określone w art. 56 ust. 3 pkt 4 Prawa telekomunikacyjnego. Spółka oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczęła proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 5 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

6. W ramach niniejszego postępowania postawiono Spółce zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług internetowych informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać wysokość należnych konsumentom kar zastrzeżonych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Wzorzec umowy stosowany przez przedsiębiorcę do dnia 31.12.2007r. zawiera klauzulę abuzywną opisaną w punkcie II 2 niniejszej decyzji. Po zmianie wzorca umowy stosowanego przez zawieraniu umów z konsumentami od dnia 01.01.2008r. przedsiębiorca wprowadził w § 6 pkt 4 zapis „Za brak ciągłości dostarczania usług zawinione przez operatora, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci obniżenia abonamentu w najbliższym okresie rozliczeniowym po stwierdzeniu problemu, o kwotę równą 1/30 stawki abonamentu wykupionego przez abonenta za każde rozpoczęte 24 godziny awarii.” (karty nr 6-8). Z powyższego wynika, że po zmianie wzorca umowy Spółka unormowała kwestie określone w art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego. Wskazanie w umowie wysokości kar umownych przyspiesza i ułatwia konsumentom dochodzenie ewentualnych roszczeń, gdyż pomaga im sformułować stawiane Spółce żądania związane z brakiem należytej realizacji

umowy. Określenie wysokości kary umownej, do czego zobowiązuje przepis ustawy, powoduje, że nie jest konieczne szczegółowe badanie każdej z indywidualnych spraw, co także sprzyja usprawnieniu wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie zaistniała taka sytuacja. Zmieniony wzorzec umowy zawiera informacje określone w art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego. Spółka oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczęła proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 6 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

7. Kolejny z postawionych w ramach niniejszego postępowania zarzutów dotyczy niedopełnienia przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w wyniku nie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcy telekomunikacyjnym zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Należy podkreślić, że zakres przedmiotowych informacji ma istotne i ważne znaczenie dla konsumenta. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsument nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Spółka zmieniła wzór umowy i w § 7 pkt 2 umieściła zapis „Spory wynikłe z niniejszej umowy można rozwiązać w drodze mediacji lub oddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego”. Informację określoną w art. 57 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego Spółka umieściła w umowach zawieranych według nowego wzorca. Spółka rozesłała zmienione umowy konsumentom. Oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczęła proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 7 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

8. Punkt II podpunkt 8 zawiera zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nieudostępnienia konsumentom informacji, że w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług internetowych, związanej z ulgą przyznaną abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi.

W umowie zawieranej z zastosowaniem starego wzorca w § 2 pkt 4 zawarty jest zapis: „W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony abonent zobowiązuje się wnieść opłatę wyrównawczą w kwocie 300 zł brutto wraz z ostatnim rachunkiem za abonament.” (karty nr 20-22). Stosownie do zapisu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego *w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, związanego z ulgą*



*przyznaną abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi.* W umowie zawartej na czas określony brak zapisu o wysokości ulgi przyznanej abonentowi. Przedsiębiorca, w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy przez abonenta ustalił opłatę wyrównawczą na kwotę 300 zł. Cennik stosowany do 31.12.2007r. określa jednakowe ceny dla wszystkich abonentów i nie zawiera informacji dotyczących opustów lub promocji (karta nr 19). Umowa zawarta na czas określony (karta nr 20) oraz zawarta na czas nieokreślony (karta nr 22) zawierają tę samą opłatę abonamentową. Tak więc zapis umieszczony w § 2 pkt 4 umów jest niezgodny z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. W świetle przedstawionych okoliczności stwierdza się naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka zmieniła wzór umowy i w § 2 pkt 6 umieściła zapis: „Zawarcie umowy na czas określony powoduje przyznanie Abonentowi ulgi”. Według § 2 pkt 8 umowy „W przypadku wcześniejszego rozwiązania przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta umowy zawartej na czas określony Abonent zobowiązuje się wnieść opłatę wyrównawczą w kwocie różnicy cen abonamentu na czas nieokreślony, a czas określony, razy ilość miesięcy, przez które Abonent korzystał z usługi wraz z ostatnim rachunkiem za abonament”. Cennik zawarty w § 4 umów zawieranych z zastosowaniem nowego wzorca różnicuje wysokość abonamentu w zależności od czasu trwania umowy (karty nr 6-8). Spółka rozesłała zmienione umowy konsumentom. Oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczęła proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 8 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

9. Punkt II podpunkt 9 zawiera zarzut dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niedostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług internetowych.

Stosownie do zapisu zawartego w art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego „Cennik jest podany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz u umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie”.

W stosowanych przez Spółkę wzorcach umowy brak zapisu, informacji, że cennik jest załącznikiem do umowy, brak informacji o dostarczaniu go nieodpłatnie abonentowi wraz z umową, brak także informacji, że cennik usług dostępny jest na każde żądanie abonenta. Należy zwrócić uwagę, że umowa zawierana z zastosowaniem starego wzorca nie określa pakietów cenowych o czym mowa w uzasadnieniu punktu II 5, a także stary cennik określał ceny netto o czym mowa w uzasadnieniu do punktu II 10. Umowy zawierane z zastosowaniem starego wzorca określały miesięczną opłatę abonamentową w cenie netto. Cennik usług obowiązujący do 31.12.2007r. zawierał ceny netto i nie był dostarczany abonentom. Podkreślenia wymaga fakt, że stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego cennik powinien zawierać informacje bardzo istotne i ważne dla konsumentów, albowiem według tego przepisu określa on ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów. Prawo telekomunikacyjne w art. 61 ust. 2 zawiera zapis, że ceny usług telekomunikacyjnych są ustalane na podstawie przejrzystych, obiektywnych i niedyskryminujących kryteriów. Tak więc zgodnie z powołanymi powyżej przepisami cennik usług telekomunikacyjnych należy dostarczyć nieodpłatnie abonentowi w chwili zawierania

umowy, a także na każde jego żądanie. W umowach zawieranych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca umowy, gdzie podawano ceny netto, nie udostępniano im rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji z tego zakresu. W świetle przedstawionych okoliczności stwierdza się naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka zmieniła wzór umowy i w § 4 umieściła cennik oraz pakiety cenowe, a także informację, że aktualny cennik jest publikowany na stronie internetowej operatora i abonent może otrzymać cennik na życzenie w formie pisemnej (dowód karty nr 6-8 i 22). Spółka rozesłała zmienione umowy konsumentom. Oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczął się proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 9 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

10. Kolejny zarzut dotyczy niedopełnienia przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku podawania w umowach świadczenia usług internetowych oraz w cenniku usług cen netto za usługi.

W umowach zawieranych z zastosowaniem starego wzorca umowy w § 4 pkt 12 znajduje się zapis „Ustala się miesięczną opłatę abonamentową w kwocie 55 zł netto” (karty nr 21-22). Stosowany przez Spółkę do dnia 31.12.2007r. cennik (karta nr 19) zawiera informację o wysokości opłat za usługi, gdzie podane są ceny netto. Definicję ceny zawiera art. 3 pkt 1 ppkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001r. o cenach (Dz. U. Nr 97 poz. 1050 ze zm.) i jest to „wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę; w cenie uwzględnia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy (...)”. Zgodnie z art. 12 ustawy o cenach „Towar przeznaczony do sprzedaży detalicznej oznacza się ceną”. Ustawa nakłada na wszystkich przedsiębiorców obowiązek oznaczania ceną wszystkich towarów i usług przeznaczonych do sprzedaży detalicznej, sprzedaży towaru lub usługi dla konsumenta. Tak więc przedsiębiorca oferując konsumentom usługę dostępu do internetu zobowiązany jest do podawania ceny za usługę, którą konsument obowiązany jest zapłacić. Sposób realizacji obowiązku określonego w art. 12 ustawy o cenach określa rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr 99, poz. 894 ze zm.). Przedsiębiorca działa niezgodnie z art. 12 ustawy o cenach. Umieszczanie w umowie i cenniku ceny netto, ceny która nie uwzględnia podatku od towarów i usług, jest działaniem bezprawnym, przejawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej prawdziwej i pełnej informacji, przez co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka zmieniła wzór umowy i w § 4 i § 5 umieściła ceny brutto. Informację o obowiązujących cenach umieściła w umowach zawieranych według nowego wzorca i rozesłała zmienione umowy konsumentom. Oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczął się proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 10 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

11. Postawiony w p-kcie II ppkt 11 zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2, wbrew obowiązkowi

wynikającemu z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Uprawnienie konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa określa art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Zgodnie z tą regulacją *konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). W razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.* Powyższy zapis tylko konsumentowi daje prawo wycofania się z transakcji, prawo odstąpienia od umowy. Uprawnienie to nie może być w żaden sposób uwarunkowane lub ograniczone umową.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązki przedsiębiorcy określa art. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). *Kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzając jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę. Konsument na żądanie przedsiębiorcy, poświadcza na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.* W przedmiotowej sprawie w sytuacji zawierania z konsumentami umów poza lokalem przedsiębiorstwa, brak jest wzoru oświadczenia, które powinien otrzymywać każdy nowopozyskany konsument, brak wzorca, gdzie konsument poświadcza na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i brak wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W umowach zawieranych z konsumentami brak informacji o prawie odstąpienia od umowy. Spółka może zamieszczać stosowną informację w umowach zawieranych z konsumentami lub w oświadczeniach, ale konsument winien być poinformowany w powyżej opisanej sytuacji o prawie odstąpienia od umowy. Przepis art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) nie pozostawia wątpliwości, co do zakresu nałożonych na przedsiębiorcę obowiązków. Konsument w określonej przepisem art. j.w. sytuacji zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa winien być przed zawarciem umowy poinformowany o prawie odstąpienia, mieć wręczony wzór stosownego odstąpienia, a także po zawarciu umowy winien otrzymać pisemne potwierdzenie jej zawarcia określonej przepisem treści. Spółka, będąc przedsiębiorcą telekomunikacyjnym stosownie do art. 355 § 2 Kc zobowiązana jest do należytej staranności, zorganizowała swoją działalność w taki sposób, że umowy z konsumentami zawiera poza lokalem przedsiębiorstwa, działaniem swoim narusza powołane powyżej przepisy. Nie udostępniała konsumentom informacji o prawie do odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie dziesięciu dni od ich zawarcia, bez podania przyczyn. W przedmiotowej sprawie ma miejsce niedopełnienie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie informowanie konsumentów na piśmie o przysługujących im uprawnieniach, co jest obowiązkiem każdego przedsiębiorcy. Jak wykazano Spółka narusza art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), przez co jego działanie jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka zmieniła wzór umowy i w § 2 pkt 10 umieściła zapis „Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy poprzez pisemne oświadczenie dostarczone do siedziby Operatora w terminie 10 dni od zawarcia umowy”. Informację Spółka umieściła w umowach

zawieranych według nowego wzorca i rozesłała zmienione umowy konsumentom. Oświadczeniem z dnia 06.03.br powiadomiła Prezesa Urzędu, że od stycznia 2008r. rozpoczął się proces zmiany umów i zmienione umowy dostarczyła abonentom. Na skutek opisanych działań dnia 6 marca 2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem II 11 niniejszej decyzji Prezesa Urzędu. Stąd należało orzec jak w sentencji.

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

### III.

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

W pkt. I i II niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami informacji, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 1, pkt 2, pkt 3, pkt 4, pkt 6, pkt 7 i pkt 8 a także naruszanie art. 59 ust 1 i art. 57 ust. 6 i art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego, a także art. 12 ustawy o cenach. Spółka, która zorganizowała swoją działalność w taki sposób, że umowy z konsumentami zawiera poza lokalem przedsiębiorstwa, nie wykonuje obowiązku określonego w art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).

Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Konsekwencją stosowania powyżej określonych 14 praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają z wzorców umownych stosowanych od sierpnia 2005 r. (karta nr 12) świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk. W odniesieniu do Spółki, której dotyczy niniejsze postępowanie - po raz pierwszy wydana jest decyzja stwierdzająca naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka w toku postępowania współpracowała z Prezesem Urzędu oraz dokonała we wzorcach umowy 11 zmian określonych w punkcie II niniejszej decyzji.

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

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Wspólnicy spółki cywilnej prowadząc wiele lat działalność telekomunikacyjną,

powinni wiedzieć, że określając warunki umowne nie mogą stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Na wspólników spółki cywilnej, który dopuścili się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w 2007r. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorców. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla Spółki na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 2.000 zł (słownie: dwa tysiące złotych), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt 2. a Załącznika Nr 1) osiągniętego przez Spółkę w 2007r. przychodu, oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt 2. b Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary.

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji tej decyzji.

#### IV.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I i II sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono Spółkę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 49 zł (słownie: czterdzieści dziewięć złotych).

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

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr

43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach. W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 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 Fragsztajn