



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-MAIL: LUBLIN@UOKIK.GOV.PL

Lublin, dnia 15 lipca 2010 r.

RLU-61-5/10/IM
p.o.

Decyzja nr RLU 11/2010

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy w związku z § 5 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 107 poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Piotrowi Łukasikowi, prowadzącemu działalność gospodarczą jako Piotr Łukasik „Eterna” z siedzibą w Opolu Lubelskim,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

1. po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcach umów, oznaczonych nazwami „Umowa na świadczenie usług dostępowych” oraz „Regulamin świadczenia usług dostępu do internetu” następujących zapisów: w „Umowie na świadczenie usług dostępowych”

1. Pkt 1d „Wszelkie zmiany cen usług abonamentowych podawane są za pomocą komunikatów na stronie www.etera.pl minimum 30 dni przed ich wprowadzeniem”;
2. Pkt 1d „Zmiana cen usług nie stanowi zmiany warunków umowy”;
3. Pkt 1g „W przypadku braku wniesienia opłaty w terminie 14 dni od daty powstania obowiązku uiszczenia należności abonamentowych, firma Eterna może zaprzestać świadczenia jakichkolwiek usług na rzecz Abonenta (zablokowanie dostępu do usług)”;
4. Pkt 1h „Ponowne uruchomienie usług Abonenta wyłączonych z przyczyn wymienionych w punkcie (1g) może wymagać wniesienia jednorazowej opłaty karnej w wysokości określonej w cenniku usług”;

5. Pkt 3c „Firma ETERNA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet, oraz urządzeń do niej przyłączonych”;
6. Pkt 3d „Firma ETERNA nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z przyczyn wyższych (klęski żywiołowe, akty wandalizmu itp.) oraz wynikłe z winy operatora komunikacyjnego (awarie linii bezpośrednich)”;

W „Regulaminie świadczenia usług dostępu do internetu”

7. § 1 pkt 5 „Aktualnie obowiązujące przepisy, cenniki oraz umowy są dostępne w siedzibie firmy, lub na stronie www.eterna.pl Operator informuje Abonenta o zmianach w umowach, regulaminach i cennikach komunikatami na stronie internetowej, minimum 30 dni przed wejściem ich w życie”;
8. § 3 pkt 1b „Umowa może zostać rozwiązana na skutek: (...)

Powodu nie uregulowania przez Abonenta opłaty abonamentowej za 3 kolejne cykle rozliczeniowe, ze skutkiem natychmiastowym ...”;
9. § 5 pkt 4 „W razie braku płatności za więcej niż jeden miesiąc, Operator może zaprzestać świadczenia usług na rzecz Abonenta”;
10. § 5 pkt 5 „Ponowne uruchomienie usług dostępu do Internetu, może nastąpić na normalnych zasadach po uprzednim uregulowaniu zaległości, oraz uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości podanej w cenniku”;
11. § 8 pkt 1 „Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci internetowej, bądź urządzeń do niej przyłączonych”;
12. § 8 pkt 2 „Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z przyczyn wyższych leżących poza Operatorem (klęski żywiołowe, akty wandalizmu, awarie pośrednich stacji roboczych),

które mogą stanowić postanowienia umowne wpisane na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;

2. po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym, oznaczonym nazwą „Umowa na świadczenie usług dostępowych” następującego zapisu:

Pkt 1i „Osoby korzystające z usług Sieci Komputerowej, kwestionujące jakość tych usług lub wysokość naliczonych opłat mogą wnosić reklamację. Reklamacja musi zostać wniesiona pisemnie (pocztą e-mail) nie później niż 7 dni od daty otrzymania rachunku za reklamowany okres usług. W przypadku przekroczenia powyższego terminu, lub innej formy niż pisemna, reklamacja nie zostanie uznana”;

który narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w w/w wzorcu umownym właściwych informacji dotyczących formy i terminu składania reklamacji, wymaganych na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2004 r., Nr 226, poz. 2291),

i **przyjęciu zobowiązania** Piotra Łukasika, prowadzącego działalność gospodarczą jako Piotr Łukasik „Eterna” z siedzibą w Opolu Lubelskim, **do zaniechania tych działań**, poprzez zaniechanie proponowania nowym potencjalnym klientom zawierania umów z wykorzystaniem wzorców umownych zawierających zakwestionowane wyżej postanowienia; opracowanie nowych wzorów umowy i regulaminu; zaproponowanie konsumentom zmiany treści stosunków umownych przez propozycję zawarcia umów wg nowych wzorów umownych, **nakłada się obowiązek** wykonania tego zobowiązania do dnia 30 sierpnia 2010 r. poprzez **aneksowanie lub wymianę umów i regulaminów** istniejących już w obrocie prawnym oraz poprzez **zawieranie nowych umów wraz z regulaminami** zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 5 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 107 poz. 887)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się** na Piotra Łukasika, prowadzącego działalność gospodarczą jako Piotr Łukasik „Eterna” z siedzibą w Opolu Lubelskim, **obowiązek złożenia sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia 30 września 2010 r.

Uzasadnienie

Prezes UOKiK sprawuje kontrolę przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przejawem tejże kontroli jest losowe badanie wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców w obrocie z konsumentami. Stosowanie we wzorcach np. klauzul niedozwolonych (wpisanych do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych o którym stanowi art.479⁴⁵ k.p.c. – dalej: Rejestr) może stanowić naruszenie przepisów powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W związku z powyższym przeprowadzone zostało postępowanie wyjaśniające, a na podstawie jego wyników wstępnie zostało ustalone, że wzorce stosowane przez Piotra Łukasika prowadzącego działalność jako „Eterna” z siedzibą w Opolu Lubelskim (dalej: Eterna lub Przedsiębiorca) zawierają zapisy niedozwolone. W związku z powyższym zostało wszczęte przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK), postanowieniem nr 17/10 z dnia 18.02.2010r., przeciwko w/w

przedsiębiorcy postępowanie w sprawie zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Materiał dowodowy, zgromadzony w trakcie postępowania wyjaśniającego został zaliczony, postanowieniem Prezesa UOKiK nr 96/10 z dnia 16.04.2010r., w poczet dowodów postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania Eterna pismem z dnia 8.03.2010r. zajęła stanowisko w niniejszej sprawie, uznając zarzuty sformułowane w postanowieniu wszczynającym postępowanie za uzasadnione i wnosząc o wydanie przez Prezesa UOKiK decyzji o charakterze zobowiązaniowym.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje.

Przedsiębiorca Piotr Łukasik prowadzi działalność gospodarczą jako Piotr Łukasik „Eterna” z siedzibą w Opolu Lubelskim i jest wpisany do ewidencji działalności gospodarczej, prowadzonej przez Burmistrza Opola Lubelskiego pod nr GKR.6411/2679/2004. Przedmiotem tejże działalności jest wykonywanie usług telekomunikacyjnych w postaci świadczenia usługi dostępu do internetu. Usługobiorcami są abonenci z terenu Opola Lubelskiego, Bełżyc, Poniatowej wraz z miejscowościami przyległymi. Prowadząc tą działalność Przedsiębiorca wprowadził do obrotu i stosuje wzorce umowne: „Umowa na świadczenie usług dostępowych” oraz „Regulamin świadczenia usług dostępu do internetu”, które zawierają m.in. następujące zapisy:

„Umowa na świadczenie usług dostępowych”:

1. Pkt 1d „Wszelkie zmiany cen usług abonamentowych podawane są za pomocą komunikatów na stronie www.eterna.pl minimum 30 dni przed ich wprowadzeniem”;
2. Pkt 1d „Zmiana cen usług nie stanowi zmiany warunków umowy”;
3. Pkt 1g „W przypadku braku wniesienia opłaty w terminie 14 dni od daty powstania obowiązku uiszczenia należności abonamentowych, firma Eterna może zaprzestać świadczenia jakichkolwiek usług na rzecz Abonenta (zablokowanie dostępu do usług)”;
4. Pkt 1h „Ponowne uruchomienie usług Abonenta wyłączonych z przyczyn wymienionych w punkcie (1g) może wymagać wniesienia jednorazowej opłaty karnej w wysokości określonej w cenniku usług”;
5. Pkt 1i „Osoby korzystające z usług Sieci Komputerowej, kwestionujące jakość tych usług lub wysokość naliczonych opłat mogą wnosić reklamację. Reklamacja musi zostać wniesiona pisemnie (pocztą e-mail) nie później niż 7 dni od daty otrzymania rachunku za reklamowany okres usług. W przypadku przekroczenia powyższego terminu, lub innej formy niż pisemna, reklamacja nie zostanie uznana”;

6. Pkt 3c „Firma ETERNA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet, oraz urządzeń do niej przyłączonych”;
7. Pkt 3d „Firma ETERNA nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z przyczyn wyższych (klęski żywiołowe, akty wandalizmu itp.) oraz wynikłe z winy operatora komunikacyjnego (awarie linii bezpośrednich)”;

„Regulamin świadczenia usług dostępu do internetu”:

8. § 1 pkt 5 „Aktualnie obowiązujące przepisy, cenniki oraz umowy są dostępne w siedzibie firmy, lub na stronie www.eterna.pl Operator informuje Abonenta o zmianach w umowach, regulaminach i cennikach komunikatami na stronie internetowej, minimum 30 dni przed wejściem ich w życie”;
9. § 3 pkt 1b „Umowa może zostać rozwiązana na skutek: (...)
Powodu nie uregulowania przez Abonenta opłaty abonamentowej za 3 kolejne cykle rozliczeniowe, ze skutkiem natychmiastowym ...”;
10. § 5 pkt 4 „W razie braku płatności za więcej niż jeden miesiąc, Operator może zaprzestać świadczenia usług na rzecz Abonenta”;
11. § 5 pkt 5 „Ponowne uruchomienie usług dostępu do Internetu, może nastąpić na normalnych zasadach po uprzednim uregulowaniu zaległości, oraz uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości podanej w cenniku”;
12. § 8 pkt 1 „Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci internetowej, bądź urządzeń do niej przyłączonych”;
13. § 8 pkt 2 „Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z przyczyn wyższych leżących poza Operatorem (klęski żywiołowe, akty wandalizmu, awarie pośrednich stacji roboczych);

Jednocześnie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone klauzule umowne uznał:

a. w wyroku z dnia 17.01.2005r., sygn. akt XVII Amc 2/04 postanowienie: „O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z czternastodniowym wypowiedzeniem poprzez zamieszczenie informacji na kanale informacyjno-planszowym, w formie ogłoszeń za budynkach lub pisemnie. Za takie powiadomienie uważa się również przesłanie druków opłat z nadrukowaną nową ceną”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **401**;

b. w wyroku z dnia 23.10.2006r., sygn. akt XVII AmC 141/05 postanowienie: "NetArt zastrzega sobie prawo zmian Regulaminu. Zmiany te obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu na stronach www NetArt. Ponadto warunki świadczenia usługi mogą ulec zmianie w razie zmiany regulaminu świadczenia usług przez współpracujących Rejestratorów domen.", wpisane następnie do Rejestru pod nr **1183**;

- c. w wyroku z dnia 19.01.2005r., sygn. akt XVII Amc 2/04 postanowienie: „Zmiana opłaty za doprowadzenie sygnału nie oznacza zmiany warunków umowy”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **398**;
- d. w wyroku z dnia 19.01.2005r., sygn. akt XVII Amc 2/04 postanowienie: „Zmiana opłaty nie powoduje konieczności zmiany umowy”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **400**;
- e. w wyroku z dnia 22.06.2005r., sygn. akt XVII Amc 52/04 postanowienie: „Operator może dezaktywować gniazdo abonenckie i zaprzestać świadczenia usług konserwacji i rtv jeżeli Abonent: a) zalega z uiszczeniem opłaty miesięcznej co najmniej 15 dni po terminie wskazanym w par. 7”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **498**;
- f. w wyroku z dnia 05.10.2005r., sygn. akt XVII Amc 73/04 postanowienie: „W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Ramtel powyżej 14 dni nastąpi automatyczne wyłączenie dostępu do Internetu. Ponowne włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich zobowiązań oraz uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 30.00 zł netto”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **674**;
- g. w wyroku z dnia 22.06.2005r., sygn. akt XVII Amc 53/04 postanowienie: "W przypadku wystąpienia zaległości w uiszczeniu opłaty abonamentowej operator ma prawo rozwiązać umowę w trybie określonym w par. 4 ust. 2.", wpisane następnie do Rejestru pod nr **1235**;
- h. w wyroku z dnia 09.06.2006r., sygn. akt XVII AmC 90/05 postanowienie: „W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączu, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora)”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **1084**;
- i. w wyroku z dnia 12.03.2007r., sygn. akt XVII AmC 1/07 postanowienie: "Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku", wpisane następnie do Rejestru pod nr **1166**;
- j. w wyroku z dnia 17.10.2005r., sygn. akt XVII AmC 75/04 postanowienie: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w przesyłaniu danych, które spowodowane jest brakiem transmisji, nieprawidłową transmisją, opóźnieniami lub przerwami w działaniu sieci (...), wpisane następnie do Rejestru pod nr **602**;
- k. w wyroku z dnia 19.04.2005r., sygn. akt XVII Amc 23/05 postanowienie: „Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody i straty Abonentów wynikłe na skutek przerywania połączenia, braku połączenia, nieotrzymania poczty elektronicznej, braku dostępu do Internetu”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **639**;

- l.** w wyroku z dnia 21.11.2006r., sygn. akt XVII AmC 138/05 postanowienie: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody poniesione przez Użytkownika w czasie trwania umowy, powstałe z przyczyn od Operatora niezależnych (ze szczególnym uwzględnieniem przerw w dostępie do sieci Internet”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **1029**;
- m.** w wyroku z dnia 23.02.2005r., sygn. akt XVII Amc 3/04 postanowienie: „PTK nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w odbiorze programów telewizyjnych i radiowych rozprawdzanych w sieci telewizji kablowej wynikające z przyczyn niezależnych od PTK, a w szczególności występujących poza siecią”, wpisane następnie do Rejestru pod nr **680**;
- n.** w wyroku z dnia 12.03.2007r., sygn. akt XVII AmC 1/07 postanowienie: "Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia działalności sieci, wynikające z działania siły wyższej, lub pracy nadajników w pobliżu sieci Usługodawcy oraz awarie łącz Innych Operatorów", wpisane następnie do Rejestru pod nr **1163**;
- o.** w wyroku z dnia 24.11.2006r., sygn. akt XVII AmC 163/05 postanowienie: "Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody i awarie powstałe w wyniku zdarzeń losowych (...) pozostających poza wpływem i kontrolą Operatora (np. wyładowania atmosferyczne, awarie urządzeń nadawczych nadawców itp.", wpisane następnie do Rejestru pod nr **1337**;
- p.** w wyroku z dnia 16.05.2007r., sygn. akt XVII AmC 88/07 postanowienie: "Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wyniku nieprawidłowego użytkownika kont, niedotrzymania warunków niniejszego regulaminu przez Abonenta, działania siły wyższej, działanie czynników i (osób trzecich) (np. awaria łączy TP S.A., wandalizm)", wpisane następnie do Rejestru pod nr **1339**;

W § 5 ust. 1 rozporządzenia 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), wydanym na podstawie art. 106 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 171, poz. 1800) została określona forma, w jakiej mogą być składane reklamacje usług telekomunikacyjnych, a więc i usługi świadczenia dostępu do internetu. Mianowicie reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie, a także przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

W § 6 ust. 1 wskazanego wyżej rozporządzenia Ministra Infrastruktury został także określony termin możliwości wniesienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej. Wynosi on 12 miesięcy od dnia, w którym usługa została wykonana nienależycie lub od dnia doręczenia kwestionowanej faktury.

W trakcie postępowania Eterna, w piśmie z dnia 8.03.2010r. przedstawiła swoje stanowisko w sprawie zarzutu naruszenia przepisu art.24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wnosząc o zastosowanie wobec niej przepisu art. 28 ust.

1 powołanej ustawy oraz zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, a to poprzez:

1. zaniechanie proponowania nowym klientom zawierania umów z wykorzystaniem wzorców zawierających zakwestionowane postanowienia;
2. opracowanie nowych wzorów umów i regulaminu w stosunkach z konsumentami, uwzględniających wymogi przepisów powszechnie obowiązujących, w tym powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. przeprowadzenie procedury zmiany treści stosunków umownych poprzez zaproponowanie konsumentom zawarcia umów na nowych warunkach.

Przedsiębiorca wniósł o wyznaczenie terminu na wykonanie zobowiązań, wskazując, że „brak jest wystarczających podstaw do skutecznego podważenia stanowiska organu antymonopolowego, wyrażonego w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania”. Jednocześnie Eterna uznała istnienie podstaw do wniosku, że doszło do uprawdopodobnienia stosowania przez nią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Wszczynając wobec Eterny postępowanie administracyjne, organ antymonopolowy postawił przedsiębiorcy zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej. Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy antymonopolowej, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 pkt 1 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Natomiast art. 24 ust. 2 pkt 2 określa jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W niniejszej sprawie postawione Eternie zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i 2, muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. naruszać zbiorowy interes konsumentów,
2. być działaniem bezprawnym,

Pierwsza przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. Działania Eterny skierowane są do nieokreślonej z góry liczby osób poprzez złożenie im oferty usługowej dostępu do internetu. W tym celu przedsiębiorca posługuje się przygotowanym przez siebie wzorcami Umowy i Regulaminu, które wiążą strony - przedsiębiorcę i konsumenta, określając wzajemne prawa i obowiązki stron. Z oferty

mogły skorzystać osoby zamieszkałe na terenie trzech miast, zainteresowane dostępem do internetu. W związku z tym krąg osób, które mogły zostać dotknięte stosowaną praktyką jest formalnie nieograniczony, nie możliwy z góry do określenia, a tym samym spełnia warunki zbiorowego interesu konsumentów. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem pierwsza przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych, jako zasady współżycia społecznego. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy czyn sprawcy był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje). O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego- uzasadnienie do I PKN 267/2001 wyrok Sądu Najwyższego – Izba Administracyjna – Lex Polonica Prima. Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie.

Okolicznościami tymi są:

- działanie w ramach porządku prawnego, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy,
- wykonywanie prawa podmiotowego,
- zgoda pokrzywdzonego oraz
- działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

Przesłanka w postaci bezprawności działania przedsiębiorcy w odniesieniu do jego konkretnych zachowań, wskazanych w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji, zostanie omówiona w odpowiadających tym punktom sentencji częściom uzasadnienia niniejszej decyzji.

Ad pkt I. 1 sentencji decyzji

Zakwestionowanym działaniem Eterny w ramach prowadzonego postępowania administracyjnego w niniejszej sprawie jest: posługiwanie się w stosunku do konsumentów – korzystających z dostępu do internetu zapisami, tożsamymi pod względem treści z zapisami uznanymi już przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone klauzule umowne i wpisanymi zostały do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych.

Z treści art. 479⁴² k.p.c. wynika, że Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w razie uwzględnienia powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w sentencji wyroku przytacza treść postanowienia wzorca uznanego za niedozwolony i zakazuje jego stosowania. Z brzmienia art. 479⁴³ k.p.c. wynika również, że wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.

Stanowisko Prezesa Urzędu zawarte w niniejszej decyzji zostało poparte orzecznictwem SOKiK. Z wyroku SOKiK z dnia 25.03.2004 r. – sygn. akt XVII AmA 51/03 wynika, że wprowadzenie przez przedsiębiorcę do obrotu wzorca umownego zawierającego postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi przesłankę uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy, o czym stanowi art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że bezprawnym działaniem jest stosowanie w obrocie z konsumentami postanowień, które zostały wpisane do rejestru, nawet jeżeli postanowienia te stosują przedsiębiorcy nie pozwani w procesie przed SOKiK na podstawie art. 479³⁶⁻⁴⁵ k.p.c.

Kwestia rozszerzonej prawomocności wyroku SOKiK na podstawie którego dokonany został wpis postanowienia do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. została ostatecznie rozstrzygnięta w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. w sprawie o sygn. akt III SZP 3/06. W ślad za tym należy przyjąć, że orzeczenie sądu w danej sprawie ma skutek również wobec osób trzecich, czyli w przypadku, gdy zakazana jest już jedna klauzula, jako niezgodna z prawem, a w obrocie gospodarczym w stosunku do konsumentów funkcjonuje zapis o treści analogicznej, jak ten w klauzuli zakazanej, celowe jest uznanie, że treść zapisu stosowana wobec konsumentów innych aniżeli ci dotknięci zapisem już zakazanym, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w postaci stosowania klauzul umownych wpisanych do rejestru klauzul uznanych za niedozwolone. Nie jest przy tym konieczne by treść badanego postanowienia wzorca umowy była literalnie identyczna jak treść postanowienia wpisanego do rejestru. Wystarczy by kwestionowane i porównywane postanowienie mieściło się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, by mogło korzystać z jej rozszerzonej prawomocności.

Zatem, dla stwierdzenia stosowania praktyki polegającej na bezprawnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień umowy uznanych za niedozwolone, konieczne jest wykazanie, że stosowane przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego są tożsame (mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru) z treścią wpisanego do rejestru postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolony na mocy stosownego orzeczenia SOKiK.

Pierwszym i niezbędnym etapem wykazania, że zachodzi tożsamość zakwestionowanych w postępowaniu postanowień umownych z klauzulami już wpisanymi do Rejestru. Analiza porównawcza kwestionowanych zapisów Umowy i Regulaminu z klauzulami wpisanymi do Rejestru pozwala na stwierdzenie uprawdopodobnienia ich tożsamości. Uprawdopodobniono, iż kwestionowane postanowienia mogą mieścić się w hipotezach przykładowo wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Postanowienie określone w punkcie I.1 ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji, tj. **Pkt 1 d Umowy** („Wszelkie zmiany cen usług abonamentowych podawane są za pomocą komunikatów na stronie www.eterna.pl minimum 30 dni przed ich wprowadzeniem”) może odpowiadać zakazanej klauzuli umieszczonej w **Rejestrze**, np. pod pozycją nr **401**, przytoczonej w części decyzji zawierającej ustalenia faktyczne, pod punktem **a**. Zarówno w przypadku kwestionowanego zapisu, jak i

wpisanej do Rejestru klauzuli mamy do czynienia z takim samym działaniem przedsiębiorcy, polegającym na niewypełnieniu obowiązku pisemnego informowania konsumentów o dokonywanych zmianach cen. Na podstawie art. 384¹ k.c. konsument jest uprawniony do odstąpienia od umowy i tym ważniejsza staje się kwestia jego właściwego powiadomienia o zmianach w treści umowy. Kwestionowane zapisy Umowy może prowadzić do utrudnienia lub pozbawienia konsumenta możliwości odstąpienia od umowy. Powiadomienia za pomocą wyłącznie strony internetowej nie gwarantuje, że informacja dotrze do konsumenta. Zawiadomienie o zmianie warunków umowy powinno następować na piśmie, a jedynie **dotatkowo** w innych formach.

Postanowienie określone w punkcie I.1 ppkt 2 sentencji niniejszej decyzji, tj. w **Pkt 1 d Umowy** („Zmiana cen usług nie stanowi zmiany warunków umowy”) może odpowiadać z kolei zakazanym klauzulom umieszczonym w **Rejestrze**, np. pod pozycjami nr **398** i **400**, przytoczonym w części decyzji zawierającej ustalenia faktyczne, pod punktami **c** i **d**. Zarówno w przypadku kwestionowanego zapisu, jak i wpisanych do Rejestru klauzul mamy do czynienia z podobnym działaniem przedsiębiorcy. Zmiana wysokości opłaty abonamentowej jest zmianą istotnego warunku umowy i wprowadzenie do Umowy takiego zapisu, bez udzielenia jednocześnie konsumentowi prawa do odstąpienia zmodyfikowanej umowy, narusza jego interes.

Postanowienia określone w punktach I.1 ppkt 3,8 i 9 sentencji niniejszej decyzji, tj. odpowiednio **Pkt 1 g Umowy** („W przypadku braku wniesienia opłaty w terminie 14 dni od daty powstania obowiązku uiszczenia należności abonamentowych, firma Eterna może zaprzestać świadczenia jakichkolwiek usług na rzecz Abonenta (zablokowanie dostępu do usług)”, **§ 3 pkt 1b Regulaminu** („Umowa może zostać rozwiązana na skutek: (...) Powodu nie uregulowania przez Abonenta opłaty abonamentowej za 3 kolejne cykle rozliczeniowe, ze skutkiem natychmiastowym ...”) oraz **§ 5 pkt 4 Regulaminu** („W razie braku płatności za więcej niż jeden miesiąc, Operator może zaprzestać świadczenia usług na rzecz Abonenta”) mogą odpowiadać z kolei zakazanym klauzulom umieszczonym w **Rejestrze**, np. pod pozycjami nr **498**, **674** i **1235** przytoczonym w części decyzji zawierającej ustalenia faktyczne, pod punktami **e,f** i **g**. Zakwestionowane zapisy Umowy i Regulaminu, jakkolwiek nie jednobrzmiące, mogą być jednak w swej treści tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. Brak wezwania konsumenta do zapłaty, przed zerwaniem umowy na dostarczanie sygnału internetu, zarówno w przypadku klauzuli wpisanej do Rejestru, jak i w przypadku wzorców umownego Eterna powoduje jednakowy skutek dla konsumenta w postaci odłączenia sygnału, bez formalnej możliwości uzyskania uprzednio informacji o konieczności uregulowania zaległości na rzecz operatora.

Postanowienia określone w punktach I.1 ppkt 4 i 10 sentencji niniejszej decyzji, tj. odpowiednio **Pkt 1 h Umowy** („Ponowne uruchomienie usług Abonenta wyłączonych z przyczyn wymienionych w punkcie (1g) może wymagać wniesienia jednorazowej opłaty karnej w wysokości określonej w cenniku usług”) oraz **§ 5 pkt 5 Regulaminu** „Ponowne uruchomienie usług dostępu do Internetu, może nastąpić na

normalnych zasadach po uprzednim uregulowaniu zaległości, oraz uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości podanej w cenniku” mogą odpowiadać z kolei zakazanym klauzulom umieszczonym w **Rejestrze**, np. pod pozycjami 1084 i 1166 przytoczonym w części decyzji zawierającej ustalenia faktyczne, pod punktami **h** i **i**. Zakwestionowane zapisy Umowy i Regulaminu, jakkolwiek nie jednobrzmiące, mogą być jednak w swej treści tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. W ocenie Prezesa UOKiK, badanie wskazanych powyżej postanowień umownych wzorców Umowy i Regulaminu pod kątem tożsamości ich treści z niedozwolonymi postanowieniami umownymi, wpisanymi do Rejestru pod numerami 1084 i 1166, wskazuje, iż treść każdego z przedmiotowych postanowień w sposób tożsamy kształtuje prawa i obowiązki konsumentów oraz mieści się w hipotezie prawnie zakazanego postanowienia. Celem i istotą analizowanych postanowień Umowy i Regulaminu oraz powołanych powyżej klauzuli abuzywnej są identyczne, służąc obciążeniu konsumentów dodatkową opłatą za wznowienie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Tym samym Eterna przy wznowieniu świadczenia usług uprawniona zostaje do pobrania od konsumenta obok odsetek – w myśl art. 481 § 1 k.c. stanowiących typową sankcję kontraktową za opóźnienie (będące przyczyną odłączenia sygnału) przy spełnianiu świadczenia pieniężnego – dodatkowo również opłaty za ponowne uruchomienie usługi stanowiącej swoistą sankcję za niewykonywanie w terminie zobowiązań pieniężnych.

Postanowienia określone w punktach I.1 ppkt 5 i 11 sentencji niniejszej decyzji, tj. odpowiednio **Pkt 3c Umowy** („Firma ETERNA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet, oraz urządzeń do niej przyłączonych”) oraz **§ 8 pkt 1 Regulaminu** („Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci internetowej, bądź urządzeń do niej przyłączonych”) mogą odpowiadać z kolei zakazanym klauzulom umieszczonym w **Rejestrze**, np. pod pozycjami **602**, **639** i **1029** przytoczonym w części decyzji zawierającej ustalenia faktyczne, pod punktami **j**, **k** i **l**. Zakwestionowane zapisy Umowy i Regulaminu, jakkolwiek nie jednobrzmiące, mogą być jednak w swej treści tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. W ocenie Prezesa UOKiK, badanie wskazanych powyżej postanowień umownych wzorców Umowy i Regulaminu pod kątem tożsamości ich treści z niedozwolonymi postanowieniami umownymi, wpisanymi do Rejestru wskazuje, iż treść każdego z przedmiotowych postanowień w sposób tożsamy kształtuje prawa i obowiązki konsumentów oraz mieści się w hipotezie prawnie zakazanego postanowienia. Cele i istota analizowanych postanowień Umowy i Regulaminu oraz powołanych powyżej klauzuli abuzywnej są identyczne, a polegają na daleko idącym ograniczeniu odpowiedzialności dostawcy sygnału internetu względem konsumentów, z tytułu zdarzeń wywołanych nienależytym wykonaniem usługi przez Eterne.

Postanowienia określone w punktach I.1 ppkt 6 i 12 sentencji niniejszej decyzji, tj. odpowiednio **Pkt 3d Umowy** („Firma ETERNA nie ponosi odpowiedzialności za

awarie wynikłe z przyczyn wyższych (klęski żywiołowe, akty wandalizmu itp.) oraz wynikłe z winy operatora komunikacyjnego (awarie linii bezpośrednich)” oraz **§ 8 pkt 2 Regulaminu** „Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z przyczyn wyższych leżących poza Operatorem (klęski żywiołowe, akty wandalizmu, awarie pośrednich stacji roboczych) mogą odpowiadać z kolei zakazanym klauzulom umieszczonym w **Rejestrze**, np. pod pozycjami **680**, **1163**, **1337** i **1339** przytoczonym w części decyzji zawierającej ustalenia faktyczne, pod punktami **m**, **n**, **o** i **p**. Zakwestionowane zapisy Umowy i Regulaminu, jakkolwiek nie jednobrzmiące, mogą być jednak w swej treści tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych, ma tu bowiem miejsce ograniczenie odpowiedzialności Eterny w przypadku zaistnienia przerwy w dostawie sygnału telewizyjnego, z przyczyn niezależnych od konsumenta. Dostawca sygnału internetu wykonując zobowiązanie przy udziale osób trzecich (zapewniających łącza telekomunikacyjne dla operatora) odpowiada za swoje działania nie na zasadzie winy, ale na zasadzie ryzyka. Eterna jest zobowiązana do świadczenia usług o odpowiedniej jakości i powinna ponosić odpowiedzialność za zakłócenia w dostawie internetu, a odrębną kwestią pozostaje uregulowanie przez tego operatora odpowiedzialności jego z kolei dostawców sygnału internetu z tytułu zakłóceń występujących poza siecią Eterny. Przyznanie sobie prawa do określenia czy przyczyna leży po stronie operatora czy jest od niego niezależna, bez możliwości obiektywnego sprawdzenia przez abonenta tych okoliczności, narusza dobre obyczaje i interesy konsumenta, wypełniając tym samym przesłanki art. 385³ pkt 2 i pkt 9 kc.

Postanowienie określone w punkcie I.1 ppkt 7 sentencji niniejszej decyzji, tj. § 1 pkt 5 Regulaminu („Aktualnie obowiązujące przepisy, cenniki oraz umowy są dostępne w siedzibie firmy, lub na stronie www.eterna.pl Operator informuje Abonenta o zmianach w umowach, regulaminach i cennikach komunikatami na stronie internetowej, minimum 30 dni przed wejściem ich w życie”) może odpowiadać z kolei zakazanej klauzuli umieszczonej w Rejestrze, np. pod pozycją 1183, przytoczoną w części decyzji zawierającej ustalenia faktyczne, pod punktem **b**. Zarówno w przypadku kwestionowanego zapisu, jak i wpisanej do Rejestru klauzuli mamy do czynienia z takim samym działaniem przedsiębiorcy, polegającym na niewypełnieniu obowiązku pisemnego informowania konsumentów o dokonywanych zmianach w relacji operator - konsument. Na podstawie art. 384¹ k.c. konsument jest uprawniony do odstąpienia od umowy i tym ważniejsza staje się kwestia jego właściwego powiadomienia o zmianach w treści stosunku zobowiązaniowego łączącego go z usługodawcą. Kwestionowany zapis Regulaminu może prowadzić do utrudnienia lub pozbawienia konsumenta możliwości odstąpienia od umowy. Powiadomienia za pomocą wyłącznie strony internetowej nie gwarantuje, że informacja dotrze do konsumenta. Zawiadomienie o zmianie warunków umowy, w tym też Regulaminu, jak i cenników powinno następować na piśmie, a jedynie dodatkowo w innych formach.

Zgodnie z art. 28 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia

postępowania z urzędu, że dany przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie, ponieważ Eterna zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wzmiankowanym naruszeniom poprzez: zaniechanie proponowania nowym potencjalnym klientom zawierania umów z wykorzystaniem wzorców (Umowy i Regulaminu) zawierających zakwestionowane postanowienia; opracowanie nowych wzorów Umowy i Regulaminu; zaproponowanie konsumentom zmiany treści stosunków umownych przez zaproponowanie zawarcia umów wg nowych wzorów Umowy i Regulaminu. Stosownie do treści art. 28 ust.2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może także określić termin wykonania tych zobowiązań,

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w **pkt I. 1** sentencji decyzji.

Ad pkt I. 2 sentencji decyzji

Przepis zawarty w art. 24 ust. 2 pkt 2 powołanej ustawy określa jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zamieszczenie we wzorcu umownym postanowień sprzecznych z przepisami ustaw, jak i zaniechanie zamieszczenia w stosowanych wzorach umów prawem nakazanych informacji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Eterna określając w pkt 1i Umowy formę i dopuszczalny okres składania ewentualnej reklamacji, kwestionującej jakość usług lub wysokość naliczonych opłat z tytułu świadczenia usługi dostępu do internetu, wskazała, że musi być taka reklamacja złożona pisemnie (pocztą e-mail), w terminie 7 dni od daty otrzymania rachunku. Przytoczony w uzasadnieniu decyzji przepis § 5 ust. 1 oraz § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie ogranicza możliwości składania reklamacji tylko w formie pisemnej (e-mail). Zgodnie z tym przepisem istnieje szeroki katalog możliwości złożenia reklamacji, tj. w formie pisemnej, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość. Natomiast termin wniesienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej wynosi 12 miesięcy od dnia, w którym usługa została wykonana nienależycie lub od dnia doręczenia kwestionowanej faktury.

Powyższe oznacza niezgodność postanowienia Umowy, dotyczącego składania reklamacji przez klientów Eterny, w stosunku do wymogów określonych powołanym wyżej przepisem rozporządzenia Ministra Infrastruktury, co z kolei wskazuje na spełnienie przesłanki bezprawnego działania przedsiębiorcy poprzez udzielanie informacji nierzetelnych. Spełnienie drugiej przesłanki warunkującej zastosowanie przepisu art. 24 ust. 2 pkt powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w

postaci naruszenia zbiorowego interesu konsumentów zostało już wykazane we wstępnej części decyzji pn. „Prezes UOKiK zważył...”.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w **pkt I. 2** sentencji decyzji.

Ad pkt II. sentencji decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK wydając decyzję nakładającą obowiązek wykonania określonych zobowiązań, nakłada na przedsiębiorcę jednocześnie obowiązek złożenia w wyznaczonym w sentencji decyzji terminie informacji o stopniu realizacji tychże zobowiązań.

W związku z powyższym, należało orzec jak w pkt II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Z up. Prezesa UOKiK
Ireneusz Maciąg

Z-ca Dyr Del. UOKiK w Lublinie

Otrzymuje:
Piotr Łukasik
„Eterna”