

**PREZES URZĘDU
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel. (0-71) 34 46 587, (0-71) 34 05 920, fax (0-71) 34 05 922
E-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, dnia 29.09.2003 r.

RWR 61 - S -8/2003/JM

DECYZJA RWR 27 / 2003

Na podstawie art. 23 c ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. Nr 86 z 2003 r., poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 18 poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcom: **Bogusławie Hryńczuk, Jerzemu Drobniakowi, Janowi Pawlakowi, Waldemarowi Sawickiemu, prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą "PAWALD i RH" S.C. Montaż i Konserwacja Telewizji Satelitarnej i Kablowej ul. Norwida 9/3 w Lubsku,**

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23 a ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ww. Spółki polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie zawiadamiania odbiorców telewizji kablowej o zmianie wysokości abonamentu i zmianie oferty programowej w danym pakiecie i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem UOKiK”, przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy we wzorcach umów stosowanych przez operatora telewizji kablowej, Bogusławę Hryńczuk, Jerzego Drobniaka, Jana Pawlaka, Waldemara Sawickiego, prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą „PAWALD i RH” S.C. Montaż i Konserwacja Telewizji Satelitarnej i Kablowej ul. Norwida 9/3 w Lubsku, zwanym dalej „PAWALD”, naruszone zostały obowiązki w zakresie przestrzegania zbiorowych interesów konsumentów.

Z analizy zebranego materiału dowodowego wynikało, iż umowa abonencka nie konkretyzuje, w jaki sposób następuje zawiadomienie konsumenta o zmianach oferty programowej oraz cennika opłat za świadczone przez operatora telewizji kablowej usługi. Użyty w § 4 pkt 3 umowy zapis, iż „Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości abonamentu i zmiany oferty programowej w danym pakiecie, a Abonent zastrzeżenie to przyjmuje. Abonent o zmianie wysokości abonamentu będzie informowany w lokalnym programie informacyjnym lub w formie ogłoszeń na budynkach”, zdaniem Prezesa UOKiK, nie jest precyzyjny. W konsekwencji

konsument nie wie, w jaki sposób będzie faktycznie zawiadamiany o tej zmianie i ze względu na brak tej informacji nie może podjąć decyzji, co do kontynuowania umowy, bądź odstąpienia od niej.
(dowód : karta nr 1)

W tym stanie rzeczy, postanowieniem z dnia 1 lipca 2003 r. Prezes UOKiK wszczął przeciwko PAWALD postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem naruszenia przez ww. przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie zawiadamiania odbiorców telewizji kablowej o zmianie wysokości abonamentu i zmianie oferty programowej w danym pakiecie, w zawieranych z abonentami umowach o zainstalowanie i podłączenie do sieci telewizji kablowej i o dostarczanie sygnałów telewizyjnych.
(dowód : karta nr 2)

W odpowiedzi PAWALD zgodził się z postawionymi zarzutami Prezesa Urzędu. Pismem z dnia 10 lipca 2003 r. poinformował Prezesa o dokonaniu zmiany treści kwestionowanego ww. zapisu umowy abonenckiej.
(dowód : karta nr 8-9, 11-12)

Przeprowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowanie dowodowe pozwoliło na ustalenie następującego stanu faktycznego :

1. W rejestrze działalności gospodarczej, prowadzonym przez Burmistrza Miasta Lubsko, wpisani zostali:
- Bogusława Hryńczuk- pod numerem ewid. 2764,
- Jerzy Andrzej Drobniak- pod numerem ewid. 2761,
- Jan Pawlak- pod numerem ewid. 2763,
- Waldemar Sawicki- pod numerem ewid. 2761,
działający pod nazwą "PAWALD i RH" S.C. Montaż i Konserwacja Telewizji Satelitarnej i Kablowej ul. Norwida 9/3 w Lubsku.
(dowód : karta nr 4-7)

2. PAWALD jest operatorem telewizji kablowej, obejmującym swoim zasięgiem działania Oś.XX-lecia w Lubsku. Na dzień 30 maja posiadał on 1083 abonentów.
(dowód : karta nr 9)

3. Prezes UOKiK zakwestionował stosowany przez PAWALD w umowach z konsumentami o zainstalowanie i podłączenie do sieci telewizji kablowej i o dostarczanie sygnałów telewizyjnych zapis § 4 pkt 3 w brzmieniu:
„Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości abonamentu i zmiany oferty programowej w danym pakiecie, a Abonent zastrzeżenie to przyjmuje. Abonent będzie informowany o zmianie wysokości abonamentu z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni w lokalnym programie informacyjnym lub formie ogłoszeń na budynkach”.
(dowód : karta nr 1)

4. W trakcie trwania postępowania dowodowego PAWALD powiadomił Prezesa o wprowadzeniu z dniem 10 lipca 2003 r. zmian wzorca umownego, w załączeniu przesyłając nowy wzorzec umowy. I tak kwestie informowania

konsumentów o zmianach wysokości abonamentu oraz oferty programowej, a także o możliwości odstąpienia od umowy zostały ujęte w § 4 pkt 3-5 oraz § 10 pkt 2 i § 11 nowej umowy, tj:

§ 4 pkt 3 *„Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości abonamentu, a Abonent zastrzeżenie to przyjmuje”.*

§ 4 pkt. 4 *„Abonent będzie informowany o zmianie wysokości abonamentu z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego i pod rygorem nieważności w formie pisemnej, a ponadto komunikaty o zmianie wysokości abonamentu będą dodatkowo emitowane w lokalnym programie informacyjnym”.*

§ 4 pkt 5 *„Abonent, poinformowany na piśmie o zmianie wysokości abonamentu, może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od niniejszej umowy z dniem, od którego Operator zamierza stosować wyższy abonament”.*

§ 10 pkt 2 *„Strony mogą umowę rozwiązać z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego”.*

§ 11 *„Oświadczenia stron składane w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, pod rygorem bezskuteczności, wymagają zachowania formy pisemnej”.*

(dowód : karta nr 11)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje :

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”, określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa dotyczy interesu publicznego, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów zawierających ze spółką PAWALD umowy o zainstalowanie i podłączenie do sieci telewizji kablowej i o dostarczanie sygnałów telewizyjnych. Jest to grupa nieograniczona, o zmiennej liczbie odbiorców, do której w każdym momencie mogą przystąpić nowe osoby.

Zgodnie z art.23a ust.1 ustawy o ochronie (...) *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (...)”.* Z kolei przepis art. 23 a ust. 2 ww. tej stanowi, iż *„Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się 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, naruszanie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów”.* Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art.23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie

niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów). Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5.07.2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie (...) „*Same przepisy art. 23a- 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, a także zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów*” (druk sejmowy nr 366, s.20).

Przesłankami zastosowania w niniejszej sprawie art.23a ust.2 w zw. z art.23a ust.1 powołanej ustawy jest **wykazanie bezprawności działań przedsiębiorcy**, polegających na:

- 1) naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- 2) godzenia tych działań w interes konsumenta,
- 3) naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

W przedmiotowej sprawie analizie poddano stosowane przez PAWALD w obrocie z konsumentami wzorce umowne. Z chwilą ich podpisania, pomiędzy tym przedsiębiorcą i jego kontrahentami dochodzi do nawiązania stosunku zobowiązaniowego, z istoty którego wynika, iż na każdej ze stron umowy ciążą określone prawa i obowiązki. W przypadku ww. umowy PAWALD zobowiązany jest do świadczenia usług zainstalowania i podłączenia do sieci telewizji kablowej oraz dostarczania sygnałów telewizyjnych określonego pakietu w zamian za miesięczną opłatę abonamentową, uiszczaną przez abonentów za wykonane przez niego świadczenia. Dlatego też powyższa umowa powinna co najmniej precyzować jakiego rodzaju i w jakiej ilości programy w ramach danego pakietu będą przez PAWALD nadawane oraz jakie opłaty z tego tytułu ich odbiorca ma uiszczać. Zdaniem Prezesa UOKiK są to elementy konieczne tej umowy (*essentialia negotii*) i jako takie powinny zostać w jej treści uwzględnione. Bezsporne jest, iż w przedmiotowej umowie elementy te zostały zawarte. Niemniej jednak zastrzeżenia Prezesa wzbudził zapis § 4 pkt 3, stosowanej przez PAWALD do dnia 10 lipca 2003 r. umowy o zainstalowanie i podłączenie do sieci telewizji kablowej oraz o dostarczanie sygnałów telewizyjnych, w brzmieniu: „*Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości abonamentu i zmiany oferty programowej w danym pakiecie, a Abonent zastrzeżenie to przyjmuje. Abonent będzie informowany o zmianie wysokości abonamentu z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni w lokalnym programie informacyjnym lub formie ogłoszeń na budynkach*”. Z jego treści nie wynika bowiem wprost forma zawiadomienia abonenta o zmianie ww. podstawowych elementów umowy. Dane te zaś mają elementarne znaczenie dla konsumenta i niejednokrotnie są decydującym czynnikiem przy wyborze określonego operatora. Tym samym wysokość abonamentu oraz ilość i rodzaj programów objętych danym pakietem należy uznać za istotny element umowy zawieranej pomiędzy operatorem telewizji kablowej a konsumentem, a co za tym idzie, o wszelkich ich zmianach abonent winien być informowany w sposób konkretny i niebudzący wątpliwości interpretacyjnych. Podkreślić przy tym należy, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych (wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 7.03.1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667). „Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinności czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny- jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego” (E.Łętowska „prawo umów konsumenckich”, Wyd. C.H.BECK 2002 r., s. 215 i nast.). W tym stanie rzeczy,

zdaniem Prezesa UOKiK, tak sformułowany zapis § 4 pkt 3 umowy abonenckiej nie spełnia wymogu art. 385 § 2 kc stanowiącego, że „wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały”.

Zwrócić przy tym należy uwagę, że skoro niniejsza umowa została zawarta na piśmie, to zgodnie z dyspozycją art. 77 kc, jej zmiana polegająca na powiadomieniu abonenta o zmianach programowych lub wysokości abonamentu, również winna być stwierdzona pismem.

Ponadto kwestionowany § 4 pkt 3 umowy narusza zasady współzycia społecznego, będące normami o uzasadnieniu aksjologicznym i które należą do obowiązującego prawa (art. 353¹ kc). W przedmiotowej sprawie szczególnie istotne znaczenie mają te zasady współzycia społecznego, które nawiązują do koncepcji tzw. słuszności kontraktowej, uczciwości kupieckiej, równej pozycji stron umowy, przestrzegania zasad lojalnego, opartego na zaufaniu, postępowania wobec kontrahenta również w fazie kształtowania treści umowy (por. nr uchwała SN z dnia 6.03.1992 r., III CZP 141/91; uchwała SN z dnia 9.07.1993 r., III CZP 58/93). Podnieść należy także, iż kryteria słuszności kontraktowej doznają szczególnego zaostrzenia w przypadku obrotu konsumenckiego, bowiem uwzględniają postulat ochrony słabszej strony umowy. Zdaniem Prezesa UOKiK działanie PAWALD polegające na nierzetelnym informowaniu konsumentów o zmianach programowych, a w szczególności o zmianie wysokości abonamentu, powyższą zasadę narusza.

W świetle powyższego Prezes Urzędu uznał, iż tak sformułowany zapis jest niezgodny z powołanymi art. 77, art. 353¹ i art. 385 § 2 kc i jednocześnie wypełnia pierwszą z przesłanek art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...) w zakresie obowiązku operatora do udzielania konsumentom (abonentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Opisane działania PAWALD niewątpliwie godzą w interes konsumenta, gdyż brak wskazania konkretnego sposobu informowania o podwyżkach wysokości abonamentu (co jest zwykle związane ze zmianą ilości lub opłaty za konkretne programy wchodzące w skład danego pakietu programowego) może rodzić dla niego negatywne skutki finansowe, ponieważ operator telewizji kablowej rozlicza go po nowych stawkach abonamentowych nie mając potwierdzenia, że został on prawidłowo o zmianie ceny powiadomiony. Tym samym wypełniona została druga z przesłanek ww. art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Kwestionowany zapis § 4 pkt 3 umowy, co wyjaśniono już na wstępie tej części uzasadnienia decyzji, godził również w zbiorowy interes konsumentów. Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy o ochronie (...) zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. Działania PAWALD dotyczyły bowiem konsumentów, jakimi niewątpliwie są odbiorcy telewizji kablowej, naruszając ich prawa na szeroką skalę.

W tej sytuacji Prezes UOKiK stwierdza, że spełnione zostały wszystkie przesłanki warunkujące stwierdzenie stosowania przez PAWALD praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów, określonej w art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Jednocześnie Prezes UOKiK podnosi, iż jego działania spowodowały, że obecnie stosowany przez PAWALD wzorzec umowy nie zawiera już postanowień umownych, które naruszają zbiorowy interes konsumentów, określony w art. 23 a ust. 2 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie (...). Niemniej jednak fakt zaniechania z dniem 10 lipca 2003 r. stosowania przez PAWALD przedmiotowej bezprawnej praktyki nie może skutkować inną sentencją niż ww. Brak jest bowiem w ustawie o ochronie (...) wyraźnego przepisu, który pozwalałby na uznanie stosowanej

praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie stwierdzającej zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z powyższym, nawet jeśli zaprzestano praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes może na podstawie art. 23 c ustawy o ochronie (...) wydać decyzję, w której uzna praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakaże jej zaniechania.

W tym stanie rzeczy orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kpc - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we
Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

“PAWALD i RH” S.C.
Bogusława Hryńczuk, Jerzy Drobniak,
Jan Pawlak, Waldemar Sawicki
Montaż i Konserwacja
Telewizji Satelitarnej i Kablowej
ul. Norwida 9/3
68-300 Lubsko

UOKiK Warszawa

a/a