



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12

e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-23(10)/12/RB

Łódź, dnia 22 maja 2012 r.

DECYZJA Nr RŁO 13/2012

- 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, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Grażynie Targalskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „RS II” w Zgierzu

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 tej ustawy, polegającej na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) poprzez stosowanie we wzorcu umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*”, następujących postanowień umownych o treści:

- 1) „*Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostów cen paliwa oraz innych kosztów.*”
- 2) „*Z chwilą wprowadzenia zmiany cen świadczących usługi Zleceniobiorca powiadomi Zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania bezpośrednio tj. w formie pisemnego zawiadomienia dokonanego przez pracowników Zleceniobiorcy, w formie ogłoszenia prasowego, które zostanie opublikowane przez Zleceniobiorcę w prasie lokalnej lub w formie informacji umieszczonej na stronie internetowej Zleceniobiorcy pod adresem www.rs2.pl.*”

i przyjęciu zobowiązania Grażyny Targalskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „RS II” w Zgierzu **do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom** poprzez dokonanie zmian we wzorcu umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” oraz w znajdujących się w obrocie umowach zawartych z konsumentami poprzez zastąpienie zakwestionowanych postanowień postanowieniem o treści:

- „*Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostu cen*

paliwa oraz innych kosztów. O zmianach cen/y/ zleceniobiorca powiadomi zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania w formie pisemnego zawiadomienia doręczonego przez pocztę albo pracownika zleceniobiorcy. Nowa cena wiąże zleceniodawcę, jeżeli nie wypowie on umowy w ciągu 14 dni od otrzymania pisma”,

nakłada się na Grażynę Targalską prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „RS II” w Zgierzu **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:**

- wprowadzenie zmian we wzorcu umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” zgodnie z przyjętym zobowiązaniem w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,
- doręczenie, w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, konsumentom, z którymi zostały podpisane umowy na podstawie dotychczasowego wzorca umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*”, propozycji zmiany umów w sposób wynikający z przyjętego zobowiązania.

II. 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, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Grażynie Targalskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „RS II” w Zgierzu

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy, polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie wartości podatku od towarów i usług w opłatach od świadczonych usług na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*”, postanowienia, o treści: „*Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny netto (do cen netto naliczany będzie obowiązujący podatek VAT)*” **i przyjęciu zobowiązania** Grażyny Targalskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „RS II” w Zgierzu **do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom** poprzez dokonanie zmian we wzorcu umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” oraz w znajdujących się w obrocie umowach zawartych z konsumentami poprzez zastąpienie zakwestionowanego postanowienia postanowieniem o treści: „*Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny brutto (cena brutto zawiera naliczony podatek VAT)*” **nakłada się** na Grażynę Targalską prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „RS II” w Zgierzu **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:**

- wprowadzenie zmian we wzorcu umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” zgodnie z przyjętym zobowiązaniem w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,
- doręczenie, w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, konsumentom, z którymi zostały podpisane umowy na podstawie dotychczasowego wzorca umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*”, propozycji zmiany umów w sposób wynikający z przyjętego zobowiązania.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Grażynę Targalską prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „RS II” w Zgierzu **obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania**, zawierającej:

- 1) nowy wzorzec umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*”, uwzględniający zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania,
- 2) wzór aneksu do umów zawartych z konsumentami na podstawie dotychczasowego wzorca umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” uwzględniający zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania,
- 3) kopię pierwszej i dwóch kolejnych umów zawartych w oparciu o nowy wzorzec umowy pn. „*UMOWA Nr ...*”, o ile takie umowy zostaną zawarte,
- 4) dane o liczbie konsumentów, którym doręczono aneksy do umów zawartych w oparciu o wzorzec umowy zawierający kwestionowane postanowienia wraz z dowodami potwierdzającymi doręczenie,
- 5) dane o liczbie konsumentów, którym nie doręczono aneksów do umów zawartych w oparciu o wzorzec umowy zawierający kwestionowane postanowienia oraz pisemne wyjaśnienia przyczyn ewentualnego braku doręczenia ww. aneksów

w terminie 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie badania rynku odbioru i utylizacji odpadów komunalnych, w tym określenia jego struktury i stopnia koncentracji. W ramach badania rynku zostały wysłane wezwania (kwestionariusze ankiety) do wybranej próby przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie odbioru odpadów komunalnych. Ponadto, w toku postępowania wyjaśniającego została przeprowadzona analiza wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców świadczących te usługi.

W oparciu o zebrany w toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego materiał dowodowy Prezes Urzędu ustalił, że Grażyna Targalska prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą „RS II” w Zgierzu – zwana dalej „Grażyną Targalską” – w swojej działalności posługują się wzorcem umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” przy zawieraniu umów z konsumentami, w który to wzorzec może zawierać postanowienia tożsame z postanowieniami umownymi wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone – zwanego dalej: „Rejestrem”, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) – zwanej dalej: „k.p.c.” oraz postanowienie, którego wykorzystanie stanowić może nieuczciwą praktykę rynkową.

W dniu 29 lutego 2012 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-23/12 (dowód: karty Nr 1 – 2) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Grażynę Targalską, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., poprzez stosowanie we wzorcu umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” następujących postanowień umownych o treści:

- a) „Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostów cen paliwa oraz innych kosztów.”,
- b) „Z chwilą wprowadzenia zmiany cen świadczących usługi Zleceniobiorca powiadomi Zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania bezpośrednio tj. w formie pisemnego zawiadomienia dokonanego przez pracowników Zleceniobiorcy, w formie ogłoszenia prasowego, które zostanie opublikowane przez Zleceniobiorcę w prasie lokalnej lub w formie informacji umieszczonej na stronie internetowej Zleceniobiorcy pod adresem www.rs2.pl.”,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”;

- 2) stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – zwanej dalej: „ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym” – polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „UMOWA Nr ...” postanowienia, o treści: „Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny netto (do cen netto naliczany będzie obowiązujący podatek VAT)”, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 24 kwietnia 2012 r. Grażyna Targalska zobowiązała się, zgodnie z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, do zaprzestania stosowania zakwestionowanego wzorca umowy oraz do wprowadzenia stosownych zmian, w terminie 3 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji wraz z proponowaną treścią aneksu (dowód: karty Nr 44 – 45).

W dniu 25 kwietnia 2012 r. Prezes Urzędu zawiadomił Grażynę Targalską o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karty Nr 46).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Grażyna Targalska prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą RS II w Zgierzu jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej (dowód: zaświadczenie karta Nr 5).

Grażyna Targalska zajmuje się m.in. odbiorem odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości i w ramach tej działalności zawiera z konsumentami umowy na odbiór tych odpadów. Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umowy o nazwie „UMOWA Nr ...” stosowany przez Grażynę Targalską przy zawieraniu umów z konsumentami (dowód: karta Nr 6).

W „UMOWIE Nr ...”, która stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c. Grażyna Targalska ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- „Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostów cen paliwa oraz innych kosztów.” – postanowienie zawarte w § 4 wzorca umowy (dowód: karta Nr 6),

– „Z chwilą wprowadzenia zmiany cen świadczących usługi Zleceniobiorca powiadomi Zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania bezpośrednio tj. w formie pisemnego zawiadomienia dokonanego przez pracowników Zleceniobiorcy, w formie ogłoszenia prasowego, które zostanie opublikowane przez Zleceniobiorcę w prasie lokalnej lub w formie informacji umieszczonej na stronie internetowej Zleceniobiorcy pod adresem www.rs2.pl.” – postanowienie zawarte w § 4 wzorca umowy (dowód: karta Nr 6).

W „UMOWIE Nr ...” Grażyna Targalska nie przewidziała możliwości wypowiedzenia przez konsumentów umowy ze względu na zmianę opłat, na co wskazuje postanowienie zawarte w § 3 pkt 1 wzorca umowy o treści: „Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny netto (do cen netto naliczany będzie obowiązujący podatek VAT).” (dowód: karta Nr 6).

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów” – w wyroku z dnia 9 marca 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 430/09) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „Zmiana cen za wywóz odpadów komunalnych nie wymaga form aneksu do umowy.”. Postanowienie to zostało wpisane w dniu 7 lipca 2010 r., pod numerem 1977, do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 19 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 2/04) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „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.”. Postanowienie to zostało wpisane w dniu 5 maja 2005 r., pod numerem 401, do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o cenach” – cena to wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie uwzględnienia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym.

Zgodnie z art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (ust. 1). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1 (ust. 2). Z kolei stosownie do art. 6 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (ust. 1). Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (ust. 3 pkt 1). W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności cenę uwzględniającą podatki (ust. 4 pkt 3 ww. ustawy).

Grażyna Targalska zobowiązała się do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty Nr 44 – 45) poprzez nadanie zakwestionowanym postanowieniom następującego brzmienia:

- 1) „Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostu cen paliwa oraz innych kosztów. O zmianach cen/y/ zleceniobiorca powiadomi zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania w formie pisemnego zawiadomienia doręczonego przez pocztę albo pracownika zleceniobiorcy. Nowa cena wiąże zleceniodawcę jeżeli nie wypowie on umowy w ciągu 14 dni od otrzymania pisma.”,
- 2) „Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny brutto (cena brutto zawiera naliczony podatek VAT).”.

Mając na uwadze ilość zawartych umów oraz doświadczenie w kontaktach z konsumentami, których jest (*tajemnica Przedsiębiorcy*), Grażyna Targalska zobowiązała się do wprowadzenia zmian w okresie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Grażyna Targalska przekazała również treść aneksu do zawartych umów, który ma posłużyć do wprowadzenia zmian wynikających ze zobowiązania w obowiązujących umowach.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Grażyny Targalskiej. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tej ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że 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 naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W decyzji tej, jak wynika z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Przytoczony powyżej przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji wskazuje: uprawdopodobnienie, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań

zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

W niniejszym postępowaniu wymaga zatem rozważenia, czy wskazane warunki zaistniały w odniesieniu do działania i zobowiązania Grażyny Targalskiej, a ponadto, czy w przypadku ich wystąpienia uzasadnione jest przyjęcie zobowiązania strony postępowania i wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji w oparciu o ww. przepis.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, 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 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.),
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest jednak każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej (zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej). Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Grażyna Targalska prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą RS II w Zgierzu i została wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Grażyna Targalska jest przedsiębiorcą w rozumieniu powołanego wyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Grażyna Targalska przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów

i jej działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Grażynę Targalską wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

Ad 2)

Dla uprawdopodobnienia, że działania przedsiębiorcy są praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miały one charakter bezprawny.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwanego dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów” – z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Jednakże w art. 24 ust. 2 tej ustawy ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. (tak art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), jak również nieuczciwe praktyki rynkowe (tak art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Bezprawność zachowania Grażyny Targalskiej Prezes Urzędu rozważył oddzielnie w odniesieniu do każdej z praktyk.

Ad. I. sentencji decyzji

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt I. sentencji niniejszej decyzji, należy wskazać, iż stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Na mocy art. 479⁴⁵ § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przysłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Na podstawie takich wyroków, Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność Rejestru oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznaną jakością dokonanych w nim wpisów. W Rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie takich postanowień do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. oznacza, że od tej chwili postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych

przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone. Chodzi bowiem o to, by konsumenci nie byli narażeni na te postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do ww. rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Przedsiębiorca stosuje bowiem postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność tych postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określone postanowienie za niedozwolone w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ono wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2 pkt 1 – dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych postanowień zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty postanowienia.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie, o treści: *„Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostów cen paliwa oraz innych kosztów.”* (§ 4 wzorca umowy pn. *„UMOWA Nr ...”*) – jest tożsame z postanowieniem umownym wpisanym pod numerem 1977 do Rejestru, o treści: *„Zmiana cen za wywóz odpadów komunalnych nie wymaga form aneksu do umowy”*. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 9 marca 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 430/09) uznał, że przedmiotowe postanowienie narusza art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr `16, poz. 93, ze zm.) – zwanej dalej: „k.c” – oraz art. 385³ pkt 20 k.c., który stanowi, że, niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które przewiduje uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy. Ponadto, Sąd zważył, że zakwestionowane postanowienie jest sprzeczne z prawem tj. art. 384¹ k.c. w zw. z art. 384 k.c. albowiem zgodnie z treścią powołanego przepisu *„wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia”*. W związku z powyższym wydanie wzorca lub każda, nawet drobna, zmiana jego treści po pierwsze wymaga doręczenia go konsumentowi, a po drugie stwarza po stronie konsumenta możliwość wypowiedzenia umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Grażynę Targalską oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod numerem 1977 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień przewiduje prawo przedsiębiorcy do zmiany ceny i jednocześnie nie przewiduje konieczności doręczenia konsumentowi informacji o zmianie i uzyskania jego akceptacji w tym zakresie.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie, o treści: *„Z chwilą wprowadzenia zmiany cen świadczących usługi Zleceniobiorca powiadomi Zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania bezpośrednio tj. w formie pisemnego zawiadomienia dokonanego przez pracowników Zleceniobiorcy, w formie ogłoszenia prasowego, które zostanie opublikowane przez Zleceniobiorcę w prasie lokalnej lub w formie informacji umieszczonej na stronie internetowej Zleceniobiorcy pod adresem www.rs2.pl.”* (§ 4 wzorca umowy pn. *„UMOWA Nr ...”*) – jest tożsame z postanowieniem umownym wpisanym pod numerem 401 do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵, o treści: *„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”*. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 19 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 2/04) uznał, że w związku z tym, że na podstawie art. 384 k.c. konsument uprawniony jest do odstąpienia od umowy, bardzo ważną staje się kwestia właściwego powiadamiania o zmianach treści umowy. Kwestionowany zapis może prowadzić do utrudnienia lub pozbawienia konsumenta możliwości odstąpienia od umowy. Sposoby powiadomienia konsumenta wymienione w zapisie nie gwarantują, że informacja dotrze do konsumenta. Ponadto nie jest możliwe określenie daty zapoznania się przez Abonenta z informacją o dokonanych zmianach, a jest to ważne zwłaszcza w sytuacji, gdy określony zostaje termin, w którym oświadczenia konsumenta winno być złożone. Zawiadomienie o zmianie warunków umowy powinno następować na piśmie, a jedynie dodatkowo w innych formach. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Grażynę Targalską oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod numerem 401 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień nie przewiduje bowiem konieczności zawiadomienia konsumenta o zmianach w umowie, w taki sposób by miał on zagwarantowaną możliwość zapoznania się z nimi.

Ad. II. sentencji decyzji

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt II. sentencji niniejszej decyzji, należy wskazać, iż stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki będzie podlegała stosownej konkretyzacji. Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2).

Zgodnie z ustaleniami dokonanymi w toku niniejszego postępowania, Grażyna Targalska w stosowanym wzorcu umowy nie uwzględniła wartości podatku od towarów i usług w opłatach od świadczonych usług na skutek umieszczenia we wzorcu umowy postanowienia, o treści: *„Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny netto (do cen netto naliczany będzie obowiązujący podatek VAT)”* – (§ 3 pkt 1 wzorca umowy pn. *UMOWA Nr ...*).

W celu dowiedzenia, że opisane powyżej działanie Grażyny Targalskiej stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że przedmiotowe działanie jest

sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Dobre obyczaje podlegają konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania* (tak: K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804). W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnej i jednoznacznej informacji, jaką profesjonalista – przedsiębiorca powinien kierować do przeciętnego konsumenta (dostatecznie poinformowanego, ostrożnego i uważnego).

Zgodnie z art. 3 w związku z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, za które uznaje się w szczególności praktykę rynkową polegającą na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnieniu w proponowanych cenach produktów wartości podatku od towarów i usług. Praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przywołany art. 6 ust. 4 pkt 3 ww. ustawy wskazuje przy tym, iż w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, uznaje się w szczególności cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku, gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji, gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów.

Na Grażynie Targalskiej, jako na profesjonalistce ciążą szczególne obowiązki informacyjne w przypadku, gdy jej kontrahentami są konsumenci. Pozbawienie konsumentów właściwej informacji dotyczącej wartości podatku od towarów i usług w dodatkowych opłatach od świadczonych usług może uniemożliwić podejmowanie świadomych i w pełni suwerennych decyzji w sprawie zakupu oferowanych przez Grażynę Targalską usług.

Pojęcie „cena” zostało zdefiniowane w art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy o cenach, w świetle, której cena to wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie powinien być uwzględniony podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym.

Z analizy przywołanych powyżej przepisów wynika, iż cena podawana lub uwidaczniana przez przedsiębiorcę (sprzedawcę), powinna być ceną brutto, tj. ceną zawierającą podatek od towarów i usług, który stanowi jeden z elementów składowych ceny. Obowiązek podawania cen brutto dotyczy zarówno ich uwidaczniania w miejscu sprzedaży, jak i umieszczania w jakichkolwiek przekazach pochodzących od przedsiębiorcy.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 maja 2005 r. w wyroku (sygn. akt XVII Ama 11/04) stwierdził, iż „informacja o cenie towaru w wysokości (wartości) nieuwzględniającej podatku jest informacją nierzetelną, nieprawdziwą i niepełną, bo to na przedsiębiorcy leży obowiązek oznaczania cen towaru zgodnie z obowiązującymi przepisami

prawa zaś konsument ma prawo znać cenę towaru, a nie obliczać ją sam, bez względu na to, czy przy cenie umieszczono ogólnikową informację – cena netto, cena + VAT itp.” Należy również przywołać stanowisko Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrażone w wyroku z dnia 17 czerwca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 324/08), w którym uznano za niedozwolone następujące postanowienie: „zamawiający za wykonanie czynności objętych niniejszą umową zobowiązuje się zapłacić wynagrodzenie w wysokości 3% (słownie: trzech procent) + 22% VAT ostatecznej ceny nieruchomości”. W uzasadnieniu Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał: „Cena za usługę pośrednictwa wyrażona w wielu składnikach określonych procentowo jest ceną ustaloną z naruszeniem obowiązujących przepisów, nie jest jednoznaczna, wymaga podjęcia przez konsumentów dodatkowych czynności do jej ustalenia, jest niekorzystnie ukształtowana dla konsumenta, nie zachowana również została równowaga stron. W ocenie Sądu takie określenie ceny stanowi rażące naruszenie interesów konsumenta i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami”.

Prezes Urzędu stwierdził, że stosowany przez Grażynę Targalską w obrocie z konsumentami sposób oznaczania opłaty za usługę nie spełnia wymogów cytowanego przepisu art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W ocenie Prezesa Urzędu do opłat od świadczonych usług mają zastosowanie wszelkie regulacje dotyczące cen – w tym regulacja dotycząca sposobu ich wyrażania. W obrocie konsumenckim pożądanym jest, aby już na etapie prezentowania oferty i zawierania umowy określono jednoznacznie wszelkie opłaty za świadczenie usługi na poziomie ostatecznym, tj. z uwzględnieniem wysokości obciążeń fiskalnych.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Grażyna Targalska naruszyła dobre obyczaje, w zakresie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, jednoznacznej informacji o wszystkich opłatach od świadczonej usługi w zakresie wywozu odpadów komunalnych.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia działanie Grażyny Targalskiej powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (zgodnie z art. 2 pkt 8 tej ustawy przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny) jest wynikiem dorobku orzeczniczego Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Stopniowy rozwój orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. To, czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć, jako dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych – charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że

konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej (prawnej) w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty oferty przedsiębiorcy, nie będzie wprowadzać w błąd.

W ocenianych w przedmiotowym postępowaniu okolicznościach należy uznać, iż w sytuacji przedstawiania do podpisu formularzy umów podających wyłącznie cenę netto konsumenci mogli mieć wrażenie szczególnej korzyści cenowej związanej z zawarciem umowy właśnie z Grażyną Targalską. Co więcej, informacje o cenie usługi w określonym wyżej zakresie są co do zasady inkorporowane do zawieranych umów. Konsument nie musi posiadać przy tym wiedzy o wysokości obowiązującej Grażynę Targalską stawki podatku. Pełna informacja o cenie i jej elementach jest jedną z podstawowych danych niezbędnych dla podjęcia racjonalnej decyzji dotyczącej zawarcia umowy. Brak informacji o cenie brutto (zawierającej podatek od towarów i usług) narusza prawo konsumenta do rzetelnej informacji. Wpływa na postrzeganie i ocenę oferty Grażyny Targalskiej, w tym również w kontekście ofert konkurencyjnych, a tym samym w omawianych okolicznościach może dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, a więc jego decyzji dotyczącej umowy.

Mając na uwadze powyższe **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Grażynę Targalską praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Ad 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

Prezes Urzędu podkreśla, że o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż „(...) *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.*” (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym wzorcem umowy i zawarli, bądź mogli zawrzeć z Grażyną Targalską umowę, zawierającą niedozwolone postanowienia umowne oraz postanowienie nie uwzględniające wartości podatku od towarów i usług w dodatkowych opłatach od świadczonych usług. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu

konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Grażyny Targalskiej.

Stosowanie opisanej wyżej praktyk może godzić zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Grażynę Targalską praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

Ad. I. i II. sentencji niniejszej decyzji

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, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyjmując zobowiązanie Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Jak Prezes Urzędu wykazał w niniejszej decyzji, okoliczności sprawy uprawdopodobniły, że Przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie Grażyna Targalska zobowiązała się do zaniechania stosowania wskazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, podjęte przez Grażynę Targalską zobowiązanie do dokonania zmiany treści wzorca umowy pn. *UMOWA Nr ...* w ten sposób, że:

- postanowieniu, o treści: *„Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny netto (do cen netto naliczany będzie obowiązujący podatek VAT)”* (§ 3 pkt 1 wzorca umów pn. *UMOWA Nr ...*) zostanie nadane brzmienie *„Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny brutto (cena brutto zawiera naliczony podatek VAT)”*,
- postanowienia, o treści: *„Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostów cen paliwa oraz innych kosztów.”* oraz *„Z chwilą wprowadzenia zmiany cen świadczących usługi Zleceniobiorca powiadomi Zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania bezpośrednio tj. w formie pisemnego zawiadomienia dokonanego przez pracowników Zleceniobiorcy, w formie ogłoszenia prasowego, które zostanie opublikowane przez Zleceniobiorcę w prasie lokalnej lub w formie informacji umieszczonej na stronie internetowej Zleceniobiorcy pod adresem www.rs2.pl.”* (§ 4 wzorca umów pn. *UMOWA Nr ...*) otrzymają wspólne brzmienie: *„Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostu cen paliwa oraz innych kosztów. O zmianach cen/y/ zleceniobiorca powiadomi zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania w formie pisemnego zawiadomienia doręczonego przez pocztę albo pracownika zleceniobiorcy. Nowa cena wiąże zleceniodawcę jeżeli nie wypowie on umowy w ciągu 14 dni od otrzymania pisma.”*,

uwzględnia przepis art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, eliminując z wzorca umowy niedozwolone postanowienia umowne oraz uwzględniając wartość podatku od towarów i usług w dodatkowych opłatach świadczonych usług.

Jednocześnie, wobec okoliczności, że Grażyna Targalska zobowiązała się do równoczesnego wyeliminowania kwestionowanych postanowień również z obowiązujących w obrocie umów z konsumentami, Prezes Urzędu uznał złożone zobowiązanie za zupełne, gdyż w równorzędny sposób zabezpiecza interesy prawne konsumentów, którzy zawarli umowy z Grażyną Targalską i konsumentów, którzy mogą zawrzeć tego typu umowy w przyszłości.

Stosownie do przepisu art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nałożył na Grażynę Targalską obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez nadanie zakwestionowanym postanowieniom wzorca umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” następującego brzmienia:

- 1) „Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość zmiany cen/y/ wymienionej w § 3 w przypadku wzrostów opłat za przyjęcie i utylizację odpadów, wzrostu cen paliwa oraz innych kosztów. O zmianach cen/y/ zleceniobiorca powiadomi zleceniodawcę na 14 dni przed terminem ich obowiązywania w formie pisemnego zawiadomienia doręczonego przez pocztę albo pracownika zleceniobiorcy. Nowa cena wiąże zleceniodawcę jeżeli nie wypowie on umowy w ciągu 14 dni od otrzymania pisma.”,
- 2) „Za wykonanie usługi Zleceniobiorca wystawiał będzie raz w miesiącu faktury VAT stosując następujące ceny brutto (cena brutto zawiera naliczony podatek VAT)”.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w punktach I. i II. sentencji niniejszej decyzji.**

Ad. III. sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wobec tego Prezes Urzędu nałożył na Grażynę Targalską obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, zawierającej:

- 1) nowy wzorec umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*”, uwzględniający zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania,
- 2) wzór aneksu do umów zawartych z konsumentami na podstawie dotychczasowego wzorca umowy pod nazwą „*UMOWA Nr ...*” uwzględniający zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania,
- 3) kopię pierwszej i dwóch kolejnych umów zawartych w oparciu o nowy wzorec umowy pn. „*UMOWA Nr ...*”, o ile takie umowy zostaną zawarte,
- 4) dane o liczbie konsumentów, którym doręczono aneksy do umów zawartych w oparciu o wzorec umowy zawierający kwestionowane postanowienia wraz z dowodami potwierdzającymi doręczenie,
- 5) dane o liczbie konsumentów, którym nie doręczono aneksów do umów zawartych w oparciu o wzorec umowy zawierający kwestionowane postanowienia oraz pisemne wyjaśnienia przyczyn ewentualnych braku doręczenia ww. aneksów

w terminie 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

W związku z tym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III. sentencji niniejszej decyzji.

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

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury*

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Adwokat Mariusz Krasowski
Ul. Nawrot 4 lok. 8
90-060 Łódź

*Pełnomocnik
Grażyny Targalskiej RS II*