

DELEGATURA

UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 29. 08. 2008r.

RKT – 61 – 37/07/AD

DECYZJA Nr RKT - 36 /2008

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Systemom Informatycznym „Netis” Sp. z o.o., ul. Mazowiecka 2, 44 – 335 Jastrzębie Zdrój:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w § 2 pkt 3, Abonent**

zobowiązuje się do wpłaty kary umownej w wysokości 500 zł brutto”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w § 2 pkt 3, Abonent zobowiązuje się do wpłaty kary umownej w wysokości 300 zł brutto**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Abonent nie może zawiesić usługi podczas trwania umowy przez okres 15 miesięcy lub jej rozwiązać gdyż wówczas zobowiązany jest wnieść na rzecz Wykonawcy karę umowną w wysokości 500 zł brutto**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyłączeniem cennika usług, który może zostać zmieniony przez Wykonawcę po wcześniejszym poinformowaniu Abonenta**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
7. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Wszelkie spory wynikające z niniejszej umowy rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
8. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Organem właściwym do rozstrzygania sporów, wynikających z Umowy abonenckiej oraz niniejszego Regulaminu, jest sąd właściwy dla siedziby Dostawcy**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
9. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Za czas, w którym Abonent nie ma**

dostępu do sieci z powodu nie opłacenia w terminie abonamentu, nie przysługuje zwrot bądź zmniejszenie miesięcznej opłaty abonamentowej”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

10. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „(...) **W okresie wypowiedzenia Dostawca ma prawo, według własnego uznania, pozbawić Abonenta dostępu do niektórych świadczonych na Jego rzecz usług**”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Systemy Informatyczne „Netis” Sp. z o.o., ul. Mazowiecka 2, 44 – 335 Jastrzębie Zdrój, karę pieniężną w wysokości 4000 zł (słownie: czterech tysięcy złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I 1 - 10 sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Systemy Informatyczne „Netis” Sp. z o.o., ul. Mazowiecka 2, 44 – 335 Jastrzębie Zdrój, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 82 zł (słownie: osiemdziesięciu dwóch złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-402-24/07/AD) w sprawie działalności Systemów Informatycznych „Netis” Sp. z o.o. w Jastrzębiu Zdroju (zwanej dalej także przedsiębiorcą, spółką lub stroną). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego powzięto podejrzenie, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wobec czego, Postanowieniem nr 1 z dnia 20 sierpnia 2007r. (dowód: karty nr 1 – 2) wszczęto niniejsze postępowanie pod zarzutami opisanymi w sentencji tej decyzji. Postanowieniem nr 2 (dowód: karta nr 5) zaliczono w poczet dowodów dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 7 – 40). W pismach kierowanych przez spółkę do tut. Urzędu w toku niniejszego postępowania ustosunkowała się ona do postawionych jej zarzutów oraz poinformowała o planowanych zmianach mających na celu dostosowanie swych praktyk do wymogów wynikających z aktualnie obowiązujących przepisów prawa oraz o stopniu zaawansowania akcji wprowadzania niniejszych zmian (dowód: karty nr 41 – 45, 73 – 74, 79 – 80, 93 – 94, 99 – 100, 141 – 142). Pismem z dnia 29 maja 2008r. zawiadomiono stronę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 144). W wyznaczonym terminie spółka nie

skorzystała z przysługującego jej prawa do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym, jednakże przesłała do Urzędu dodatkowe informacje (dowód: karta nr 146).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Systemy Informatyczne „Netis” Sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000111806 (dowód: karty nr 9 – 12). W ramach tej działalności spółka zawiera z konsumentami umowy o świadczenie na ich rzecz usług z zakresu dostępu do internetu. Przy zawieraniu przedmiotowych umów wykorzystywane są następujące wzorce umów:

- wzór umowy o podłączenie do sieci komputerowej ze stałym dostępem do internetu oraz umowy abonenckiej w promocji „1 zł” (zwanej dalej także umową w promocji „1 zł”, dowód: karta nr 17),
- wzór umowy o podłączenie do sieci komputerowej ze stałym dostępem do internetu oraz umowy abonenckiej w promocji „3x1” (zwanej dalej także umową w promocji „3x1”, dowód: karta nr 18),
- Regulamin korzystania z usług całodobowego dostępu do internetu świadczonych przez firmę Netis Sp. z o.o. (zwany dalej także regulaminem, dowód: karta nr 19),
- Cennik (dowód: karta nr 22 verte).

Okoliczność stosowania wymienionych wzorców umów przedsiębiorca udowodnił przesyłając umowy faktycznie zawarte z ich wykorzystaniem z konsumentami (dowód: karty nr 20 – 40).

Kontrola treści ww. dokumentów wykazała, że nie obejmują one należytej informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego. W § 6 ust. 5 regulaminu zastrzeżono jedynie, że *„W przypadku niewykonania usługi lub jej nienależytego wykonania Abonent ma prawo do wniesienia reklamacji, która zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty jej złożenia”* (dowód: karty nr 19, 47, 49, 51, 53, 56, 59, 62, 64, 66).

W dokumentach tych nie wskazano, że ewentualny spór powstały na tle łączącej przedsiębiorcę z konsumentem umowy telekomunikacyjnej może zostać rozstrzygnięty w drodze mediacji lub przed sadem polubownym, a wskazano jedynie, że spory takie będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby dostawcy lub wykonawcy (dowód: karty nr 17 - 19, 20, 23, 26, 29 verte, 33 verte, 37 verte).

§ 2 ust. 4 umowy w promocji „3x1” ma następującą treść: *„W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w § 2 pkt 3, Abonent zobowiązuje się do wpłaty kary umownej w wysokości 500 zł brutto”* (dowód: karty nr 18, 29 verte, 33 verte, 37 verte).

Analogicznie w § 2 ust. 4 umowy w promocji „1 zł” zastrzega się, że: *„W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w § 2 pkt 3, Abonent zobowiązuje się do wpłaty kary umownej w wysokości 300 zł brutto”* (dowód: karty nr 17, 20, 23, 26).

Pkt 3 Regulaminu promocji „3x1” zawiera następującą klauzulę: *„Abonent nie może zawiesić usługi podczas trwania umowy przez okres 15 miesięcy lub jej rozwiązać gdyż wówczas zobowiązany jest wnieść na rzecz Wykonawcy karę umowną w wysokości 500 zł brutto”* (dowód: karty nr 54, 57, 60).

§ 8 umowy w promocji „3x1” i w promocji „1 zł” stanowi, że *„Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyłączeniem cennika usług, który może zostać zmieniony przez Wykonawcę po wcześniejszym poinformowaniu Abonenta”*.

§ 10 umowy w promocji „3x1” i w promocji „1 zł” zawiera następującą regulację: *„Wszelkie spory wynikające z niniejszej umowy rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy”*, natomiast § 10 ust. 3 regulaminu stanowi, że: *„Organem właściwym do rozstrzygania sporów, wynikających z Umowy abonenckiej oraz niniejszego Regulaminu, jest sąd właściwy dla siedziby Dostawcy”* (dowód: karty nr 19, 47, 49, 51, 53, 56, 59, 62, 64, 66).

§ 5 ust. 5 regulaminu stanowi, że *„Za czas, w którym Abonent nie ma dostępu do sieci z powodu nie opłacenia w terminie abonamentu, nie przysługuje zwrot bądź zmniejszenie miesięcznej opłaty abonamentowej”*.

Zgodnie z § 7 ust. 2 regulaminu *„(...) W okresie wypowiedzenia Dostawca ma prawo, według własnego uznania, pozbawić Abonenta dostępu do niektórych świadczonych na Jego rzecz usług”*.

W toku niniejszego postępowania Zarząd spółki oświadczył, że nie posiadał wiedzy na temat zakazu stosowania w umowach konsumenckich zakwestionowanych regulacji. Strona poinformowała w piśmie z dnia 30 sierpnia 2007r., że podjęła prace w celu usunięcia wskazanych wad (dowód: karta nr 41).

Odnosząc się do pierwszego z przedstawionych zarzutów spółka poinformowała, że w sprawach składanych pisemnie reklamacji zarząd firmy odpowiada klientom na ich wystąpienia niezwłocznie, w ramach istniejących możliwości i z uwzględnieniem dobra klienta. Spółka opisała również tryb pracy jej serwisu technicznego i zasady usuwania awarii (dowód: karta nr 42).

W kwestii drugiego z zarzutów dotyczących niedopełniania obowiązków informacyjnych strona wskazała, że wystąpienia klientów są rozpatrywane najpóźniej w terminie 14 dni, a sprawy są rozstrzygane w większości na korzyść klientów, stąd w jej opinii brak było potrzeby do szerszego normowania w umowach niniejszego zagadnienia (dowód: karta nr 42).

Ustosunkowując się do zarzutów zawartych w punktach 3 – 5 spółka podała, że wprowadzenie rozważanych regulacji było powodowane tym, iż w przypadku umów zawieranych na promocyjnych warunkach, klienci otrzymują rabaty na opłatę instalacyjną, uzyskują usługi wyższej jakości po cenach niższych, niż w przypadku umów standardowych. Zastrzeżenie wymienionych kwot pieniędzy stanowi jedynie zabezpieczenie dla spółki przed nieuczciwymi działaniami innych podmiotów. Kwota określana w umowach została wyliczona w oparciu o realnie ponoszone koszty związane z podłączeniem klienta do sieci, a jednocześnie kwota ta ulega zbilansowaniu dopiero po upływie okresu obowiązywania umowy na czas określony. Przedsiębiorca zauważył też, że konsument każdorazowo może wybrać pomiędzy umową zawieraną na warunkach promocyjnych, a umową na warunkach standardowych, w której nie istnieją zapisy na temat żadnych kar umownych na wypadek rozwiązania umowy (dowód: karta nr 43).

Odpowiadając na szósty z zarzutów przedsiębiorca oświadczył, że zastrzeżenie przez niego, iż cena może się zmienić bez konieczności sporządzania na piśmie dokumentów o tym stanowiących, wynikało z chęci usprawnienia procesu wprowadzania ewentualnych zmian.

Dodał on też, że jedyne zmiany, jakie były wprowadzane, to nie zmiany cen, ale zwiększanie prędkości maksymalnej w dostępnych abonamentach (dowód: karta nr 44).

Spółka wskazała, iż świadczy usługi na terenie Jastrzębia Zdroju, w związku z czym siedziba wykonawcy zawsze jest tożsama z miejscem zamieszkania abonenta. Jednocześnie zwróciła ona uwagę, że nigdy w czasie prowadzenia przez nią działalności gospodarczej nie doszło do żadnego procesu sądowego, którego stronami byłaby ona sama i osoba, na rzecz której świadczyła ona usługi, gdyż wszelkie sprawy są rozstrzygane polubownie. W związku z tym należy uznać, że regulacje wymienione w punktach I 7 – 8 nie powodują powstania niekorzystnej dla abonentów sytuacji (dowód: karta nr 44).

Odnosząc się do zarzutu wymienionego w pkt. I 9 strona oświadczyła, że nie nalicza swym klientom abonamentu w sytuacji, gdy przestają regularnie płacić należne kwoty. Jednocześnie w takiej sytuacji nie są świadczone usługi (dowód: karta nr 44). Ostatni z zarzutów dotyczy stosowania w obrocie konsumenckim postanowienia, na mocy którego przedsiębiorca został uprawniony do pozbawienia abonenta wedle swego uznania dostępu do niektórych usług w okresie wypowiedzenia umowy. Przedsiębiorca zeznał, że niniejsza regulacja została wprowadzona jedynie po to, aby chronić użytkowników internetu przed abonentami, którzy wykorzystywaliby internet w celu łamania prawa. Przedmiotowe postanowienie zostało zastosowane jedynie raz. Spółka zajęła stanowisko, zgodnie z którym istnieje konieczność stosowania regulacji tej treści z uwagi na wymóg wywiązania się każdego z przedsiębiorców telekomunikacyjnych z zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego (dowód: karta nr 45).

W załączeniu do ww. pisma z dnia 30 sierpnia 2007r. przedsiębiorca załączył trzy umowy standardowe faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 46 -51), trzy umowy w promocji „3x1” (dowód: karty nr 52 – 60) oraz trzy umowy w promocji „1 zł” (dowód: karty nr 61 – 66). Do wszystkich umów załączono regulamin, a w przypadku umów w promocji „3x1” także regulamin określający warunki tej promocji.

Spółka zwróciła się o konsultacje w sprawie stosowanych przez nią błędnych regulacji i propozycji nowych zapisów (dowód: karta nr 45). W odpowiedzi na to, pismem z dnia 1 października 2007r. (dowód: karty nr 71 – 72) poinformowano ją, że Prezes Urzędu nie jest uprawniony do udzielania porad prawnych, ani też akceptowania w trybie uzgodnień nowych regulacji, jakie przedsiębiorca zamierza wprowadzić. Wyjaśniono jednocześnie, że wszystkie stosowane przez niego regulacje muszą odpowiadać wymogom wynikającym z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc), Kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej także Kpc), Prawa telekomunikacyjnego oraz 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, zwanego dalej także rozporządzeniem w sprawie reklamacji). Przedsiębiorca został poinformowany, w jaki sposób należy udokumentować okoliczność wprowadzenia ewentualnych zmian.

W załączeniu do pisma z dnia 12 października 2007r. spółka przedstawiła kalkulację kosztów ponoszonych przez nią przy zawieraniu umów promocyjnych (dowód: karty nr 73 – 74). Dane te kształtują się w następujący sposób:

	Umowa standardowa	Umowa w promocji 1 zł (umowa na czas określony – 12	Umowa w promocji 3x1 (umowa na czas określony 15 miesięcy)
--	-------------------	--	---

		miesiące)	
Oplata instalacyjna i aktywacyjna	250 zł	61 zł (rzeczywisty rabat dotyczący instalacji wynosi 189 zł)	61 zł (rzeczywisty rabat dotyczący instalacji wynosi 189 zł)
Abonament I	40,26 zł (transfer maksymalny: 32 kb/s)	40,26 zł (transfer maksymalny: 128 kb/s) (abonament, jaki byłby należny bez promocji: 101,12 zł)	40,26 zł (transfer maksymalny: 128 kb/s) (abonament, jaki byłby należny bez promocji: 101,12 zł)
Abonament II	57,34 zł (transfer maksymalny: 32 kb/s)	47,58 zł (transfer maksymalny: 512 kb/s) (abonament, jaki byłby należny bez promocji: 568,32 zł)	47,58 zł (transfer maksymalny: 512 kb/s) (abonament, jaki byłby należny bez promocji: 568,32 zł)
Abonament III	91,50 zł (transfer maksymalny: 32 kb/s)	64,66 zł (transfer maksymalny: 1024 kb/s) (abonament, jaki byłby należny bez promocji: 1433,60 zł)	64,66 zł (transfer maksymalny: 1024 kb/s) (abonament, jaki byłby należny bez promocji: 1433,60 zł)

Pismem z dnia 19 listopada 2007r. przedsiębiorca poinformował, że z dniem 20 listopada 2007r. zostaną wprowadzone zmiany do umów zawieranych z klientami (dowód: karty nr 79 – 80). Na dowód tego przedstawiono zmodyfikowane wzorce umów (dowód: karty nr 81 – 86) oraz pierwszą umowę w promocji „3x1” faktycznie zawartą z konsumentem dnia 20 listopada 2007r. z wykorzystaniem wzorców w nowym brzmieniu (dowód: karta nr 87 – 89). Nowy wzorzec dotyczący umów w promocji „1 zł” także został wprowadzony w życie, co potwierdzono przesyłając umowę faktycznie zawartą z jego wykorzystaniem z konsumentem (dowód: karty nr 123 – 129).

Spółka oświadczyła, że wszyscy klienci, którzy zawarli z nią umowy przed niniejszą datą, zostaną poinformowani o zmianach w terminie jednego okresu rozliczeniowego przed ich wprowadzeniem oraz o możliwości odstąpienia od umowy w razie braku akceptacji zmian. Spółka dodała, że potwierdzenie tego zostanie niezwłocznie przekazane Urzędowi.

Analiza przedstawionych wzorców w nowym brzmieniu wykazała, że § 2 ust. 4 umowy w promocji „3x1” nie uległ zmianie i nadal zastrzega się w nim na rzecz przedsiębiorcy karę umowną w wysokości 500 zł.

W § 2 ust. 4 umowy w promocji „1 zł” zastrzega się, że: „*W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w § 2 pkt 3, Abonent zobowiązuje się do wpłaty kary umownej w wysokości [Kara] zł brutto*”.

Treść § 8 umowy w promocji „3x1” i w promocji „1 zł” pozostała bez zmian i nadal wynika z niej, że zmiany umowy wymagają formy pisemnej, co nie dotyczy zmiany cennika.

Wzory umowy w promocji „3x1” i w promocji „1 zł” zmieniono w ten sposób, że zastrzeżono w nich w § 10 ust. 5, iż wszelkie ewentualne spory mają być rozstrzygane przez sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy. We wzorcach tych wskazano również, że spory mogą być rozstrzygane w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie ww. Urzędu. Analogiczną regulację wprowadzono do § 10 ust. 5 i 6 regulaminu.

§ 5 ust. 5 regulaminu pozostawiono bez zmian i nadal zastrzega się w nim, że za czas, w którym abonent nie ma dostępu do sieci z powodu nieopłacenia abonamentu w terminie, nie przysługuje zwrot, ani zmniejszenie miesięcznej opłaty abonamentowej.

§ 7 ust. 2 regulaminu zmieniono w ten sposób, że zastrzeżono w nim, iż „Dostawca ma prawo wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym w przypadkach określonych w niniejszym regulaminie”. Uprawnienie to przewidziano na rzecz dostawcy usług na wypadek nierzetelnego zachowania odbiorcy usług.

W regulaminie w nowym brzmieniu, jak i w zmodyfikowanych wzorach umów zawarto szczegółowe unormowania dotyczące procedury reklamacyjnej. W § 6¹ tych dokumentów precyzyjnie określono:

- okoliczności uprawniające do złożenia reklamacji,
- tryb, w tym termin, w jakim reklamacja może zostać złożona,
- elementy, jakie reklamacja powinna zawierać,
- zasady postępowania spółki w związku ze wpłynięciem do niej reklamacji.

Pismem z dnia 20 grudnia 2007r. (dowód: karty nr 93 – 94) spółka poinformowała, że z uwagi na zmianę właściciela spółki zmianie ulegną też wykorzystywane przez nią wzorce umów. Prace w tym zakresie zostaną zakończone do końca stycznia 2008r., a na przełomie stycznia i lutego 2008r. konsumenci zostaną poinformowani o planowanych zmianach w trybie wynikającym z Prawa telekomunikacyjnego. Termin zakończenia działań w niniejszym zakresie przewidziano na kwiecień 2008r.

Pismem z dnia 1 lutego 2008r. (dowód: karty nr 99 – 100) przedsiębiorca zawiadomił, że z uwagi na planowane zmiany, na które wskazano w piśmie z 20 grudnia 2007r., wstrzymano zmianę umów zawartych przed 20 listopada 2007r. w trybie opisanym w piśmie z dnia 19 listopada 2007r. Kwestia ta dotyczy 4685 klientów. W piśmie z dnia 4 czerwca 2008r. spółka dodała, że w związku z pierwszą zmianą regulaminu decyzję o rezygnacji w umowy podjęło 22 klientów (dowód: karta nr 146).

W załączeniu przedsiębiorca przesłał nowo opracowane:

- „Regulamin korzystania z usług całodobowego dostępu do Internetu”,
- wzór umowy o świadczenie usług,
- „Regulamin promocji „3x1 jeszcze raz”,
- wzór umowy w promocji „3x1 jeszcze raz”.

Spółka oświadczyła, że niniejsze wzorce będą wykorzystywane przy zawieraniu nowych umów z konsumentami od dnia 1 lutego 2008r., natomiast do umów zawartych przed tym terminem zmiany zostaną wprowadzone z dniem 1 kwietnia 2008r. Ogólna liczba umów wymagających zmiany wynosi wedle stanu na 31 stycznia 2008r. 4959.

Analiza trzeciej wersji regulaminu wykazała, że w § 7 ust. 1 tego dokumentu wskazano, iż zmiana umowy wymaga formy pisemnej, chyba że w regulaminie lub umowie wskazano inaczej.

W § 7 ust. 2 regulaminu zastrzeżono, iż umowa może zostać rozwiązana w drodze wypowiedzenia, natomiast w okresie wypowiedzenia usługa jest świadczona na zasadach określonych w umowie do czasu jej rozwiązania (dowód: karta nr 104). Analogiczną

regulację zawarto w § 7 ust. 2 wzorów umów standardowych i zawieranych na warunkach promocyjnych.

W § 7 ust. 5 regulaminu dodano, że zmiana m. in. cennika jest możliwa poprzez jego publikację na stronie internetowej operatora, jednakże tryb ten nie dotyczy umów z konsumentami. W § 8 podano, że informacja o zmianie cennika musi być przekazana konsumentowi na piśmie (dowód: karty nr 104 – 105).

W § 14 regulaminu precyzyjnie określono okoliczności, których zaistnienie uprawnia przedsiębiorcę do zawieszenia świadczenia usług (dowód: karta nr 109). W § 14 ust. 6 tego wzorca zastrzeżono, że w okresie zawieszenia pobiera się opłaty przewidziane w cenniku, jednakże to ma zastosowanie jedynie do klientów nie będących konsumentami (dowód: karta nr 110).

Do § 15 regulaminu w nowym brzmieniu przeniesiono unormowania dotyczące trybu reklamacyjnego. W § 15 ust. 10 lit. b wskazano na możliwość rozwiązania sprawy w trybie mediacji lub przed sądem polubownym (dowód: karty nr 110 – 111). Regulacje dotyczące procedury reklamacyjnej zawarto również w § 8 wzorów umów (dowód: karty nr 114 - 115 i 117 – 118).

Przedsiębiorca zachował w § 12 wzorców umów regulację o treści: *„Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyłączeniem cennika usług, który może zostać zmieniony przez Wykonawcę po wcześniejszym poinformowaniu Abonenta”*, jednakże uzupełnił ją o unormowanie zawarte w § 14 ust. 2 i 3 regulaminu, z którego wynika, że zmiana w tym zakresie wymaga przesłania informacji pisemnej lub elektronicznej, gdy w danym przypadku istnieje możliwość spełnienia wymogów dotyczących podpisu elektronicznego.

Stosownie do § 14 ust. 4 wzorów umów *„Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wyniknąć z tej Umowy, [z] zastrzeżeniem ust. 6”*, natomiast zgodnie z § 14 ust. 5 tych dokumentów, *„W sprawach, w których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej”* (dowód: karty nr 115 i 119). § 14 nie zawiera ust. 6.

Zgodnie z konstrukcją przyjętą w nowym wzorcu umowy dotyczącym oferty promocyjnej precyzyjnie określa się standardową wysokość opłaty instalacyjnej i wysokość tej opłaty przewidzianą dla konkretnej umowy, wysokość opłaty aktywacyjnej, wysokość abonamentu regularnego i wynikającego z promocji we wskazanym terminie (dowód: karta nr 117).

Z pkt. 3. i 4. regulaminu promocji „3x1 jeszcze raz” wynika, że każdy uczestnik otrzymuje rabat w postaci obniżonej opłaty instalacyjnej z kwoty 250 zł brutto do 1,22 brutto, w związku z czym w przypadku rozwiązania umowy klient jest zobowiązany do wniesienia opłaty wyrównawczej w wysokości 248,78 zł brutto oraz w zależności od wybranego pakietu 39,04 zł, 46,36 zł lub 63,44 zł brutto za miesiąc z tytułu przyznanej ulgi w wysokości opłaty abonamentowej (dowód: karta nr 120).

W piśmie z dnia 7 kwietnia 2008r. spółka oświadczyła, że wysyłka korespondencji do jej dotychczasowych klientów została wstrzymana do czasu zweryfikowania bazy konsumentów, która nastąpi około 15 kwietnia 2008r. (dowód: karta nr 141). Spółka potwierdziła, że zadeklarowała wysyłkę nowych wzorców do dotychczasowych klientów, jednakże nie określiła terminu, w jakim to nastąpi (dowód: karta nr 142).

Po otrzymaniu przez przedsiębiorcę zawiadomienia o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, uzupełnił on go o informacje zawarte w piśmie z 4 czerwca 2008r. (dowód: karta nr 146). W piśmie tym spółka podała, że nowe wzorce muszą zostać wysłane do 4763 klientów, z czego do dnia 31 maja 2008r. uczyniono to wobec grupy 490 osób. Nowych umów z wykorzystaniem wzorców w ostatniej wersji zawarto w okresie od 1 lutego 2008r. do 21 maja 2008r. 619.

W 2007r. spółka osiągnęła przychód w wysokości 4 186 000 zł (słownie: czterech milionów stu osiemdziesięciu sześciu tysięcy złotych).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Ad. I

Stosownie do art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Na mocy art. 24 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy za praktykę tego rodzaju uznaje się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), a zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2 tej ustawy za niedozwoloną praktykę uważa się naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- rozważana praktyka musi być bezprawna,
- praktyka taka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów, w związku z czym dochodzi do naruszenia interesu publicznego.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej wynika, że przedsiębiorcą jest osoba prawna, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą. W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, jaka musi zostać spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność rozważanego zachowania. Na gruncie niniejszego przepisu zakazane jest posługiwanie się w obrocie konsumenckim postanowieniami wzorców umów uznanymi za niedozwolone i wpisanymi do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru, a także niedopełnianie obowiązków informacyjnych.

Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka jest niezgodna z art. 24 ww. ustawy wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów konsumentów w skutek zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. W niniejszym przypadku przedsiębiorca zawarł kwestionowane regulacje zarówno w wykorzystywanych przez niego wzorcach umów, jak i w umowach z konsumentami.

Posługiwanie się w obrocie konsumenckim klauzulami wpisanymi do rejestru jest zakazane prawem. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29 września 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19 grudnia 2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ Kpc, od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także SOKiK) wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. akt III SZP 3/06). Pomimo, iż powyżej przywołane wyroki zapadły pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to orzecznictwo to należy uznać za aktualne także w aktualnym stanie prawnym. Na gruncie obecnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007r. rozważna kwestia została uregulowana w analogiczny sposób, a zatem nie występują różnice, które nakazywałyby odejście od ustalonej linii orzecznictwa i w konsekwencji tego odmienną ocenę prawną badanego zagadnienia.

Przyjęcie zasady formalnej jawności niniejszego rejestru oznacza, że od chwili wpisania do niego określonego postanowienia zakazane jest stosowanie tożsamyh postanowień w obrocie konsumenckim i nikt nie może zasłaniać się nieznaną dokonywanych wpisów. Rejestr postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone jest prowadzony przez Prezesa

Urzędu. W praktyce jest on powszechnie dostępny w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu.

1. Pierwszy z zarzutów rozważanych w ramach niniejszego postępowania dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego. Rozważane umowy obejmowały jedynie informację, że *„W przypadku niewykonania usługi lub jej nienależytego wykonania Abonent ma prawo do wniesienia reklamacji, która zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty jej złożenia”* (dowód: karta nr 19, 47, 49, 51, 53, 56, 59, 62, 64, 66), która wynikała z w § 6 ust. 5 regulaminu. Oprócz tego, że zastrzeżony przez przedsiębiorcę termin był niezgodny z 12-miesięcznym terminem określonym przez ustawodawcę, to jednocześnie brak było danych dotyczących sposobów wnoszenia reklamacji, elementów, jakie powinna ona obejmować i zasad postępowania obu stron w ramach procedury reklamacyjnej.

Obowiązek zamieszczania w umowach telekomunikacyjnych informacji na ww. temat wynika z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać tryb reklamacyjny. Nałożenie na przedsiębiorców obowiązku podawania w umowach pełnych i niewprowadzających w błąd informacji o trybie reklamacyjnym służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw dostawców usług. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt. 7 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorca pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że przedsiębiorca nie dopełniał ww. obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt. 7 Prawa telekomunikacyjnego, w związku z czym jego zachowanie należało ocenić, jako bezprawne.

W ramach niniejszego postępowania spółka wskazała, że zawsze kieruje się dobrem konsumentów, w sprawach składanych reklamacji zarząd firmy odpowiada klientom na ich wystąpienia niezwłocznie. W tym miejscu należy zważyć, że ocenie w ramach niniejszego postępowania nie podlegają faktyczne działania spółki w związku ze składanymi reklamacjami, jakie rzeczywiście miały miejsce. Dokonywanej przez Prezesa Urzędu ocenie podlega zakres informacji zamieszczanych w umowach telekomunikacyjnych z konsumentami. W związku z tym, że zachowanie przedsiębiorcy przy rozpatrywaniu reklamacji i zakres informacji na temat obowiązującego trybu działania zamieszczonych w umowach to dwie odrębne kwestie fakt działania na korzyść konsumentów po zgłoszeniu przez nich ewentualnych reklamacji nie ma znaczenia dla możliwości stwierdzenia braków w informacjach zamieszczanych w umowach. Nie można wykluczyć sytuacji, w której spółka postępuje przy rozpatrywaniu wpływających do niej reklamacji zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, lecz jednocześnie nie podaje konsumentom należytej informacji na ten temat w umowach. Nie można też wykluczyć sytuacji, gdy pomimo właściwej pod względem zakresu i treści informacji w umowie, przedsiębiorca działa przy rozpatrywaniu reklamacji niezgodnie z przepisami. W każdym przypadku oba zachowania należy rozpatrywać oddzielnie.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o wprowadzonych w rozważanym zakresie zmianach.

W regulaminie w nowym brzmieniu oraz w zmodyfikowanych wzorach umów zawarto szczegółowe unormowania dotyczące procedury reklamacyjnej. W § 6¹ tych dokumentów precyzyjnie określono:

- okoliczności uprawniające do złożenia reklamacji,
- tryb, w tym termin, w jakim reklamacja może zostać złożona,
- elementy, jakie reklamacja powinna zawierać,
- zasady postępowania spółki w związku ze wpłynięciem do niej reklamacji.

Zakres niniejszych informacji należało uznać za wyczerpujący oraz zgodny z wymogami wynikającymi z rozporządzenia w sprawie składania reklamacji.

W piśmie z dnia 19 listopada 2007r. przedsiębiorca wskazał, że od 20 listopada 2007r. będzie stosował w obrocie uzupełnione wzorce umów, co faktycznie zostało uczynione (dowód: karta nr 87 – 89, 123 – 129). Nowe wzorce były od tej daty wykorzystywane przy zawieraniu nowych umów. W odniesieniu do umów zawartych z konsumentami przed tą datą spółka zamierzała wysłać do nich stosowne informacje o planowanych zmianach.

Aby istniała możliwość stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest nie tylko wprowadzenie wzorców do obrotu ze skutkiem względem nowych podmiotów, ale też konieczna jest zmiana umów dotychczasowych.

Pismem z dnia 20 grudnia 2007r. (dowód: karty nr 93 – 94) spółka poinformowała, że z uwagi na zmianę właściciela, wykorzystywane przez nią wzorce zostaną poddane ponownej rewizji, co wedle przewidywań powinno zakończyć się pod koniec stycznia 2008r. Termin zakończenia akcji wymiany umów na nowe przewidziano na kwiecień 2008r. To oznaczało jednak, że wstrzymano się z wymianą wzorców umów w odniesieniu do dotychczasowych klientów, mającą na celu wdrożenie wyżej opisanych regulacji.

Przedsiębiorca informując o wprowadzeniu w życie z dniem 1 lutego 2008r. zupełnie nowego regulaminu wskazał, że zostanie on przesłany także dotychczasowym klientom. W piśmie z dnia 7 kwietnia 2008r. poinformowano o wstrzymaniu się z działaniami w tym zakresie do czasu zweryfikowania bazy konsumentów (dowód: karta nr 141). Następnie spółka zeznała, że w przypadku 4763 umów zaszła konieczność ich zmiany, z czego wedle danych na dzień 31 maja 2008r. nowy regulamin przesłano 490 osobom. Do czasu zamknięcia niniejszego postępowania spółka nie udokumentowała, że we wszystkich przypadkach został konsumentom doręczony nowy regulamin. W tych okolicznościach nie było możliwe orzeczenie, że przedsiębiorca doprowadził do zaniechania stosowania niezgodnej z prawem praktyki.

2. Drugi z postawionych spółce zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Obowiązek zamieszczania takich informacji w umowach telekomunikacyjnych spoczywa na przedsiębiorcach na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumentom nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być

rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Badane umowy zawarte przez przedsiębiorcę, jak i regulaminy będące załącznikami do nich, nie zawierają żadnych wskazówek w niniejszym zakresie. W związku z tym należało stwierdzić, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował, że wzory umowy w promocji „3x1” i w promocji „1 zł” zmieniono w ten sposób, że zastrzeżono w nich w § 10 ust. 5, iż wszelkie ewentualne spory mają być rozstrzygane przez sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy. We wzorcach tych wskazano w § 10 ust. 6, że spory mogą być rozstrzygane w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie ww. Urzędu. Identyczną regulację wprowadzono do § 10 ust. 5 i 6 regulaminu. Analiza wzorców w ostatniej przedstawionej przez przedsiębiorcę wersji wykazała, że w § 14 ust. 5 wzorów umów zastrzeżono, iż *„W sprawach, w których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej”* (dowód: karty nr 115 i 119). Na możliwość rozstrzygnięcia sprawy w ww. trybach wskazano również w § 15 ust. 10 lit. b regulaminu w najnowszej wersji. Zakres tych informacji należy uznać za wystarczający. Mając jednak na uwadze okoliczności, że nie wszystkie umowy z konsumentami zostały w rozważanym zakresie zmienione, tj. uzupełnione, brak było możliwości stwierdzenia, że spółka zaniechała stosowania rozważanej praktyki. Szczegółowo kwestia braku możliwości stwierdzenia zaniechania została opisana w uzasadnieniu do pkt. I 1 niniejszej decyzji na stronie 13., a w niniejszym przypadku zachodzą identyczne okoliczności, stąd w tym miejscu należy odwołać się do ww. części uzasadnienia.

3 – 5. W punktach I 3 – 5 postawiono spółce zarzuty stosowania w umowach z konsumentami postanowień wzorców umowy, które zostały wpisane rejestru, na mocy których przewidziano obowiązek zapłaty przez konsumenta rażąco wygórowanej kary umownej. Sporne regulacje, to następujące postanowienia § 2 ust. 4 umowy w promocji „3x1”, § 2 ust. 4 umowy w promocji „1 zł” oraz pkt. 3 Regulaminu promocji „3x1”: *„W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w § 2 pkt 3, Abonent zobowiązuje się do wpłaty kary umownej w wysokości 500 zł brutto”* (dowód: karty nr 18, 29 verte, 33 verte, 37 verte), *„W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w § 2 pkt 3, Abonent zobowiązuje się do wpłaty kary umownej w wysokości 300 zł brutto”* (dowód: karty nr 17, 20, 23, 26), *„Abonent nie może zawiesić usługi podczas trwania umowy przez okres 15 miesięcy lub jej rozwiązać gdyż wówczas zobowiązany jest wnieść na rzecz Wykonawcy karę umowną w wysokości 500 zł brutto”* (dowód: karty nr 54, 57, 60).

Powyższe postanowienia należy uznać za podobne do klauzuli uznanej przez SOKiK za abuzywną na mocy wyroku z dnia 26 maja 2004r. (sygn. akt XVII Amc 7/03), którą wpisano następnie do rejestru pod numerem 710: *„Abonent, który przy zawarciu umowy, w ramach akcji promocyjnej otrzymał do używania antenę satelitarną w wypadku, gdy po upływie pierwszego 12-miesięcznego okresu umowy zawartej na okres 12 miesięcy nie przedłuży umowy na kolejny okres 12 miesięcy albo, jeżeli rozwiąże umowę przed upływem tego kolejnego okresu, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz operatora Cyfry+ tytułem kary umownej, kwoty 100 (sto) złotych”*. Wszystkie porównywane zapisy odnoszą się do kar umownych zastrzeżonych na rzecz przedsiębiorców świadczących usługi sieciowe na wypadek odstąpienia konsumentów

od umów zawartych na czas określony. W regulacji uznanej przez Sąd za niedozwoloną określono karę na poziomie 100 zł, natomiast kwestionowane w ramach niniejszego postępowania zapisy przewidują kary w wysokości 300 zł i 500 zł. Przewidziane przez przedsiębiorcę kary przewyższają więc swą wysokością karę uznaną za nadmiernie wygórowaną, co pozwala na przyjęcie, że hipotezy kwestionowanych regulacji mieszczą się w hipotezie ww. klauzuli abuzywnej. Okoliczność ta pozwoliła na stwierdzenie tożsamości porównywanych klauzul.

Na mocy przytoczonych regulacji stosowanych przez przedsiębiorcę został on uprawniony do obciążenia konsumentów odstępujących od umów zawartych na czas określony karą w wysokości 300 zł lub 500 zł w zależności od umowy. Kary tej wysokości zostały zastrzeżone bez względu na okoliczności prowadzące do wypowiedzenia umowy przed okresem, na jaki ją zawarto. Podkreślenia wymaga fakt, że w umowach nie określano wysokości przyznawanej konsumentom przy zawieraniu umowy ulgi, co nie pozwoliło na stwierdzenie, że stosowane przez spółkę kary mogłyby mieć oparcie w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, z którego wynika, że w przypadku zawarcia umowy telekomunikacyjnej związanego z przyznaniem abonentowi ulgi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi. Wprawdzie przedsiębiorca podnosił, że umowy zawierane na promocyjnych warunkach wiążą się z przyznawanymi konsumentom ulgami, to stosownych zapisów w tym zakresie nie było w umowach, w związku z czym konsumenci nie posiadali wiedzy na temat tego, w jakiej wysokości ulgę im przyznano. W takim przypadku nie byli oni w stanie oszacować, w jakiej relacji do udzielonej ulgi pozostawała określona w umowie kwota kary umownej.

Ustosunkowując się do zarzutów dotyczących stosowania w obrocie rozważanych postanowień spółka podała, że wprowadzenie rozważanych regulacji było powodowane tym, iż w przypadku umów zawieranych na promocyjnych warunkach, klienci otrzymują rabaty na opłatę instalacyjną, uzyskują usługi wyższej jakości po cenach niższych, niż w przypadku umów standardowych. Kwota określana w umowach została wyliczona w oparciu o realnie ponoszone koszty związane z podłączeniem klienta do sieci, a jednocześnie kwota ta ulega zbilansowaniu dopiero po upływie okresu obowiązywania umowy na czas określony. Przedsiębiorca zauważył też, że konsument każdorazowo może wybrać pomiędzy umową zawieraną na warunkach promocyjnych, a umową na warunkach standardowych, w której nie zawiera się zapisów na temat kar umownych na wypadek rozwiązania umowy (dowód: karta nr 43). Powyższe wyjaśnienia, jakkolwiek odnoszą się do słuszych interesów spółki, nie zasługują na uwzględnienie w rozważanym kontekście. W żadnym przypadku nie określono bowiem wysokości przyznanej konsumentom ulgi, a wynikające z umów kary umowne zastrzeżono na rażąco wysokim poziomie. Tylko precyzyjne uzasadnienie wysokości wskazanych kar, zgodne z treścią art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, mogłoby uzasadniać takie ukształtowanie stosunków prawnych w badanych umowach.

W tych okolicznościach wskazanym postanowieniom należało zarzucić niezgodność z art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Powyższe zastrzeżenie nie dotyczy postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Rozważane postanowienia noszą również znamiona klauzul abuzywnych, o jakich mowa w art. 385³ pkt 17 Kc, stosownie do którego niedozwolone są postanowienia, które nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o wprowadzonych zmianach w stosowanych przez niego wzorcach umów. Analiza wzoru umowy w promocji „3x1” wykazała jednak, że § 2 ust. 4 nie uległ zmianie i nadal zastrzega się w nim na rzecz przedsiębiorcy karę umowną w wysokości 500 zł.

W § 2 ust. 4 umowy w promocji „1 zł” zawarto regulację o treści: *„W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w § 2 pkt 3, Abonent zobowiązuje się do wpłaty kary umownej w wysokości [Kara] zł brutto”*, a z umowy faktycznie zawartej wynika, że karę określono na poziomie 300 zł (dowód: karta nr 123).

W ramach dalszych czynności mających na celu dostosowanie praktyk spółki do obowiązujących przepisów prawa, w nowym wzorcu umowy dotyczącym oferty promocyjnej precyzyjnie określa się standardową wysokość opłaty instalacyjnej i wysokość tej opłaty przewidzianą dla konkretnej umowy, wysokość opłaty aktywacyjnej, wysokość abonamentu regularnego i wynikającego z promocji we wskazanym terminie (dowód: karta nr 117). Jednocześnie w pkt. 3. i 4. regulaminu promocji „3x1 jeszcze raz” podano, przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że w razie odstąpienia od umowy konsument będzie zobowiązany do zapłaty określonych różnic pomiędzy kwotami regularnymi, a promocyjnymi, jakiej wysokości rabat spółka udziela konsumentowi (dowód: karta nr 120). W tych okolicznościach należało stwierdzić, że wprowadzony przez przedsiębiorcę zakres informacji jest wystarczający i pozwala na stwierdzenie, że jego zachowanie odpowiada regulacji wynikającej z art. 56 ust. 7 Prawa telekomunikacyjnego. Praktyka ta odnosi się jednak jedynie do umów nowozawieranych. W związku z tym, że w obrocie nadal pozostają umowy o kwestionowanej treści, brak było możliwości stwierdzenia zaniechania stosowania przez spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymienionych w pkt. I 3 – 5 niniejszej decyzji.

6. W ramach niniejszego postępowania postawiono spółce także zarzut stosowania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, którego treść jest następująca: ***„Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyłączeniem cennika usług, który może zostać zmieniony przez Wykonawcę po wcześniejszym poinformowaniu Abonenta”***.

Niniejszą klauzulę należy uznać za tożsamą z następującą klauzulą wpisaną do rejestru pod numerem 401, która została uznana przez SOKiK za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 19 stycznia 2005r. (sygn. akt XVII Amc 2/04): *„O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z czternastodniowym wypowiedzeniem poprzez zamieszczenie informacji na kanale informacyjno-planszowym, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie. Za takie powiadomienie uważa się również przesłanie druków opłat z nadrukowaną nową ceną”*.

W kwestionowanym postanowieniu przedsiębiorca zastrzega, iż zmiana cennika może nastąpić w ten sposób, że konsument zostanie o tym jedynie poinformowany w nieokreślonej w umowie formie. Z regulacji zawartej w § 6 ust. 3 regulaminu wynika, że informacja ma zostać przesłana pocztą elektroniczną, natomiast w § 8 wprost wyłączono obowiązek przesyłania stosowanych informacji w formie pisemnej.

Rozważając niniejszą kwestię należy zwrócić uwagę na przepis art. 61 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że cennik stosowany przez dostawcę publicznie

dostępnych usług telekomunikacyjnych jest przez niego podawany do publicznej wiadomości oraz nieodpłatnie doręczany abonentowi wraz z umową o świadczenie usług. W razie podwyższenia cen dostawca usług jest zobowiązany na mocy art. 61 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego do powiadomienia o tym abonentów na piśmie z odpowiednim wyprzedzeniem. W tym miejscu należy również uwzględnić ogólną regulację dotyczącą wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców w kontaktach z konsumentami, która wynika z Kodeksu cywilnego. Ustawa ta stanowi w art. 384¹, że wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 Kc, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Z art. 384 § 1 Kc wynika, że ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przy zawarciu umowy. Analogiczne zasady należy stosować przy zmianie obowiązującego wzorca, kiedy to przedsiębiorca powinien doręczyć dokument obejmujący przynajmniej treść zmodyfikowanych zapisów. Doręczenie zmienionego wzorca powinno nastąpić w takiej formie, w jakiej doszło do zawarcia umowy. Zgodnie z art. 77 § 1 Kc uzupełnienie lub zmiana umowy wymaga bowiem zachowania takiej formy, jaką ustawa lub strony przewidziały w celu jej zawarcia. Jeśli zatem umowa ma formę pisemną, jak ma to miejsce w przypadku umów o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu, do której jest dołączany regulamin i cennik, zmieniony dokument powinien być doręczony w takiej właśnie formie, a nie drogą elektroniczną. Wskazać też trzeba, że w niniejszym przypadku nie znajduje zastosowania przepis art. 384¹ § 4 Kc wyłączający obowiązek doręczenia, gdy przedsiębiorca posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej. Już z ogólnej regulacji prawa cywilnego wynika, że zmieniony cennik należy konsumentowi doręczyć w formie pisemnej. W przypadku umów o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu trzeba też mieć na względzie regulację wynikającą z art. 61 Prawa telekomunikacyjnego, który w ust. 4 stanowi, że cennik ma być nieodpłatnie dostarczony abonentowi wraz z umową. W razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych ich dostawca jest obowiązany do poinformowania konsumentów o tym na piśmie, co wynika z art. 61 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego. Uwzględniając całokształt przywołanej regulacji należy stwierdzić, że przedsiębiorca powinien przysyłać konsumentom stosowne informacje na piśmie, jak i zmieniony cennik w formie pisemnej, a nie elektronicznej. Podsumowując niniejszy wywód trzeba stwierdzić, że w rozważanym przypadku przedsiębiorca zastrzegł możliwość wprowadzenia zmian cennika oraz zawiadomienia o tym konsumentów w trybie, który nie zapewnia wystarczającej informacji z uwagi na dopuszczaną formę dokonania tej czynności. Dodać też warto, że do spełnienia opisanych ustawowych obowiązków nie wystarczy przesłanie zawiadomienia, lecz konieczne jest doręczenie konsumentom dokumentów obejmujących treść zmienianych postanowień. W tych okolicznościach sprawy należało uznać, że kwestionowana klauzula narusza art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Istota problemu w rozważanej sprawie dotyczy formy informowania o planowanych zmianach. Ze stosowanej przez przedsiębiorcę regulacji wynika, że może on zawiadomić konsumentów o przyszłym wzroście ceny przysyłając im wiadomość elektroniczną. Ta mogłaby zostać uznana za równoważną formie pisemnej wyłącznie w przypadku stosowania podpisu elektronicznego. Taka sytuacja nie zachodzi jednak w niniejszym przypadku. Słuszność stawianych przez Prezesa Urzędu zarzutów znajduje potwierdzenie w uzasadnieniu do ww. wyroku SOKiK z dnia 19 stycznia 2005r., w którym stwierdził on, że klauzula, na mocy której przewiduje się inne sposoby powiadomienia o wzroście ceny za świadczone na rzecz konsumenta usługi telekomunikacyjne narusza art. 385¹ § 1 Kc. Z uwagi na to, że w związku z wprowadzanymi w takim zakresie zmianami konsument jest uprawniony do

odstąpienia od umowy, kwestia właściwego powiadomienia o zmianie jest sprawą kluczową. Brak odpowiedniego powiadomienia może powodować utrudnienia lub całkowicie uniemożliwiać odstąpienie od umowy. Sposób powiadomienia musi zatem gwarantować, że informacja do konsumenta dotrze. Zawiadomienie o zmianie warunków umowy powinno zatem nastąpić na piśmie, a jedynie dodatkowo w innych formach.

W obu rozważanych przypadkach przedsiębiorcy zastrzegli możliwość zawiadomienia o zmianie warunków umów ciągłych w niewłaściwym trybie, który nie zapewnia należytej informacji konsumentom, jest sprzeczny z przepisami Kodeksu cywilnego normującymi zasady zmiany warunków wynikających ze wzorców umownych i Prawa telekomunikacyjnego w tym samym zakresie. Wobec tego należało uznać, że porównywane klauzule są tożsame. W tych okolicznościach należało stwierdzić, że przedsiębiorca posługuje się w obrocie klauzulą wpisaną do rejestru, czym godzi w interesy konsumentów.

W toku niniejszego postępowania spółka wyjaśniła, że dopuszczenie przez nią możliwości zmiany ceny bez konieczności uprzedniego przesyłania konsumentowi stosownych dokumentów w formie pisemnej, wynikało z chęci usprawnienia procesu wprowadzania ewentualnych zmian (dowód: karta nr 44). Pobudki, jakie kierowały przedsiębiorcą przy wprowadzaniu rozważanej regulacji, jakkolwiek można uznać za racjonalne, nie przemawiają za uznaniem rozważanej regulacji za właściwą. Celem wprowadzenia przepisów prawa określających tryb zmiany cennika było właśnie zabezpieczenie interesów klientów przedsiębiorców telekomunikacyjnych przed zbyt łatwą możliwością zmiany ceny przez przedsiębiorcę, która mogłaby zaskoczyć jego klientów.

Kwestionowana regulacja nie została zmieniona w toku modyfikacji wzorców wprowadzanych w listopadzie 2007r. Unormowanie to zostało jednak zmienione przy okazji kolejnych zmian, które miały miejsce w lutym bieżącego roku. Wówczas to w § 7 ust. 5 regulaminu dodano, że zmiana m. in. cennika jest możliwa poprzez jego publikację na stronie internetowej operatora, jednakże tryb ten nie dotyczy umów z konsumentami. W § 8 podano, że informacja o zmianie cennika musi być podana na piśmie (dowód: karty nr 104 – 105). W § 12 wzorców umów przedsiębiorca zachował rozważaną regulację. W związku jednak z tym, że uzupełnił ją o unormowanie zawarte w § 14 ust. 2 i 3 regulaminu, z którego wynika, że zmiana w tym zakresie wymaga przesłania pisemnej informacji lub elektronicznej, gdy w danym przypadku istnieje możliwość spełnienia wymogów dotyczących podpisu elektronicznego, należało uznać, że regulacja taka jest zgodna z wymogami wynikającymi z przywołanych powyżej przepisów Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego. Podobnie jak ma to miejsce w przypadku poprzednio rozważanych praktyk zakres wprowadzonych zmian nie jest jednak wystarczający, gdyż w obrocie nadal pozostają umowy zawierające niewłaściwe unormowania. Stąd należało orzec, że kwestionowana praktyka trwa nadal.

7 - 8. Dwa kolejne zarzuty rozważane w toku przedmiotowego postępowania dotyczą stosowania w obrocie konsumenckim klauzul tożsamyh z postanowieniami wpisanymi do rejestru, na mocy których dochodzi do narzucenia konsumentom właściwości miejscowej sądu, przed którym mają być rozstrzygane ewentualne spory, wyznaczonego wedle jednego kryterium, jakim jest siedziba przedsiębiorcy. Postanowienia te mają następującą treść:

- *„Wszelkie spory wynikające z niniejszej umowy rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy”*,
- *„Organem właściwym do rozstrzygania sporów, wynikających z Umowy abonenckiej oraz niniejszego Regulaminu, jest sąd właściwy dla siedziby Dostawcy”*.

Podważona przez Prezesa Urzędu klauzula jest podobna do postanowień uznanych przez SOKiK za niedozwolone, w których za właściwy uznano sąd w konkretnym mieście wybranym wedle miejsca siedziby przedsiębiorcy. Postanowienia tej treści wpisano do rejestru odpowiednio pod numerami 604, 637, 1033, 1034, 1184, a ich treść jest następująca:

- „*Spory wynikłe w trakcie obowiązywania niniejszej umowy podlegają orzecznictwu Sądów Gospodarczych w Krakowie*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 17 października 2005r. (sygn. akt XVII AmC 75/04),
- „*W razie wyniknięcia sporu na tle wykonania niniejszej umowy sądem właściwym rzeczowo będzie Sąd Rejonowy w Gorlicach*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005r. (sygn. akt XVII AmC 23/05),
- „*Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest Sąd Powszechny właściwy dla siedziby operatora*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 21 listopada 2006r. (sygn. akt XVII AmC 138/05),
- „*W przypadkach spornych z tytułu niniejszej umowy, rozstrzygać będą Sądy właściwe dla siedziby Operatora*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 21 listopada 2006r. (sygn. akt XVII AmC 138/05),
- „*Wszelkie spory mogące wyniknąć z umowy pomiędzy klientem a NetArt, którym nie uda się zapobiec w drodze postępowania reklamacyjnego, rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy dla siedziby NetArt*”, które zostało uznane na mocy wyroku SOKiK z dnia 23 października 2006r. (sygn. akt XVII AmC 141/05).

We wszystkich przywołanych przypadkach przewidziano, że sądem właściwym do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów powstałych na tle umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych będzie sąd wyznaczony według tylko jednego z kryteriów określonych w Kodeksie postępowania cywilnego. Wobec tego wskazane klauzule można było uznać za tożsame.

Niniejsze postanowienia są niezgodne z przywoływanym już w tej decyzji art. 385¹ § 1 Kc. Naruszają one także art. 385³ pkt 23 Kc, który stanowi, że za niedozwolone uważa się postanowienia, które wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Właściwość miejscowa sądu, który jest kompetentny do rozstrzygnięcia sporów cywilnych, została określona w przepisach ustawy Kodeks postępowania cywilnego. Zasadniczo, zgodnie z art. 27 ust. 1 Kpc powództwo wytacza się przed sądem właściwym ze względu na miejsce zamieszkania lub siedziby pozwanego. W rozważanej sprawie, stosownie do tego przepisu, gdyby z powództwem występowała przeciwko konsumentowi spółka, musiałaby to zrobić przed sądem oznaczonym wedle miejsca zamieszkania konsumenta. Gdyby do sądu wystąpił konsument, musiałby uczynić to przed sądem wyznaczonym według siedziby przedsiębiorcy. Stosownie do art. 34 Kpc w sprawach o ustalenie istnienia umowy, jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można wytoczyć także przed sądem wyznaczonym według miejsca wykonania umowy. Kwestionowany zapis umowny stanowi klauzulę abuzywną ze względu na to, że ogranicza możliwość wyboru sądu, który zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego należało uznać za właściwy do rozstrzygnięcia sporu powstałego na tle umowy. Dodatkowo podkreślić trzeba, że za niezgodne z art. 385³ pkt 23 Kc uznaje się postanowienia, które nie tylko wyłączają właściwość sądu wyznaczonego według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego w ogóle, ale też te, które ograniczają zakres możliwości

przewidzianych w tej ustawie, w wyniku czego sytuacja konsumentów ulega pogorszeniu. W rozważanej sprawie klauzula stosowana przez przedsiębiorcę godzi w konsumentów w ten sposób, że każdorazowo narzuca się konieczność wytoczenia powództwa przed sądem wyznaczonym według siedziby przedsiębiorcy. W związku z tym zostaje wyłączona możliwość wytoczenia powództwa przed sądem właściwym ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta, ale też ze względu na miejsce wykonania umowy. Z uwagi na powyższe, zakwestionowane postanowienia są niedozwolonymi zapisami umownymi. Wprawdzie spółka podała, że prowadzi działalność jedynie na terenie jednej miejscowości (dowód: karta nr 44), to może zająć sytuacja, w której konsument ma inne miejsce zamieszkania, niż to, którego dotyczy umowa. W takim przypadku sądem wyznaczonym wedle właściwości głównej w przypadku wystąpienia spółki przeciwko jej kontrahentowi, byłby sąd miejsca zamieszkania konsumenta, który byłby inny, niż sąd wyznaczony według siedziby spółki, jak i według miejsca wykonania umowy. Skoro jednak konsument zawarł umowę o świadczenie na jego rzecz usług telekomunikacyjnych w określonym lokalu, oznacza to, że zapewne przebywa w określonym miejscu przez dłuższy czas, nawet, jeśli jest to pobyt czasowy. W takim przypadku, w niniejszej sprawie, przy uwzględnieniu specyfiki usług, których dotyczą kontrolowane umowy, gdyby dopuszczono możliwość wytaczania powództw przed sądem wyznaczanym według miejsca wykonania umowy, należałoby uznać, że interesy konsumentów nie doznawałyby uszczerbku. Taka regulacja chroniłaby też konsumentów przed sytuacją, w której pomimo braku formalnej zmiany umowy, doszłoby do zmiany właściwości wskutek ewentualnej zmiany siedziby spółki. W rozważanym przypadku jednoznacznie wskazano jednak, że sądem właściwym jest sąd miejsca siedziby spółki. W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone figuruje wiele klauzul, na mocy których uznano za właściwy sąd w konkretnym mieście albo wyznaczony według jednego kryterium, w sposób węższy, niż uczyniono to w Kodeksie postępowania cywilnego. Zgodnie z bogatym orzecznictwem SOKiK postanowienia, na mocy dochodzi do ograniczenia możliwość wyboru sądu innego niż wymieniony w umowie, są uznawane za niezgodne z art. 385¹ § 1 Kc i z art. 385³ pkt 23 Kc.

W czasie trwania niniejszego postępowania wykorzystywane przez przedsiębiorcę wzory umów zmieniono w ten sposób, że w § 10 ust. 5 zastrzeżono, iż wszelkie ewentualne spory mają być rozstrzygane przez sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy. Jak wskazano powyżej w świetle okoliczności niniejszej sprawy, przy uwzględnieniu specyfiki usług, których dotyczą rozważane umowy, takie rozwiązanie nie narusza interesów konsumentów. W związku jednak z tym, że nie udokumentowano zmiany umów zawierających niewłaściwe regulacje, należało stwierdzić, że kwestionowane praktyki trwają nadal.

9. Przedostatni z zarzutów dotyczy stosowania w obrocie konsumenckim następującego postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone: *„Za czas, w którym Abonent nie ma dostępu do sieci z powodu nie opłacenia w terminie abonamentu, nie przysługuje zwrot bądź zmniejszenie miesięcznej opłaty abonamentowej”*.

Podobne do analizowanego postanowienia zostały uznane za niedozwolone na mocy wyroków SOKiK odpowiednio z dnia 16 lutego 2005r. (sygn. akt XVII Amc 40/04), z dnia 17 października 2005r. (sygn. akt XVII Amc 75/04) i z dnia 16 marca 2007r. (sygn. akt XVII AmC 1/07) oraz zostały wpisane do rejestru pod numerami 422, 600 i 1165:

- „W przypadku nie uregulowania należności abonamentowych w terminie Operator zastrzega sobie prawo do odłączenia usługi DDI Abonentowi do czasu uregulowania zaległych należności bez zaprzestania naliczania należności bieżących”,
- „W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez Operatora naliczana jest opłata należna od abonenta zgodnie z umową i cennikiem”,
- „Abonent ma obowiązek uiszczenia opłaty abonamentowej niezależnie od zawieszenia świadczenia usług, o których mowa w punkcie 6”.

Na mocy kwestionowanej klauzuli przedsiębiorca może zaprzestać świadczenia na rzecz konsumenta usług telekomunikacyjnych, natomiast konsument każdorazowo będzie zobowiązany do wniesienia opłaty abonamentowej w pełnej wysokości. Uzasadnieniem dla takiego rozwiązania nie może być fakt, że sytuacja taka jest powodowana nierzetelnym zachowaniem konsumenta. W przypadku opóźnienia w spełnieniu świadczenia pieniężnego przedsiębiorca może bowiem domagać się zapłaty odsetek karnych przewidzianych w ustawie, a w przypadku, gdy przewiduje to umowa, odsetek umownych. W okresie, kiedy umowa pozostaje w mocy, obie strony powinny spełniać świadczenia, które będą wobec siebie ekwiwalentne. Przepisy prawa przewidują też odpowiednie instrumenty, które mogą zostać wykorzystane w przypadku zawinionego albo niezawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez którąś ze stron.

W niniejszym przypadku przewidziano obowiązek wniesienia przez konsumenta opłaty abonamentowej w pełnej wysokości, w czasie gdy przedsiębiorca wstrzymuje się od spełnienia świadczenia. W świetle przedstawionych okoliczności niniejszą klauzulę należało uznać za niezgodną z art. 385¹ § 1 Kc. Postanowienie tej treści narusza także art. 385³ pkt 22 Kc, który stanowi, że za niedozwolone klauzule uważa się postanowienia przewidujące obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta.

We wszystkich porównywanych klauzulach przewidziano obowiązek wniesienia przez konsumenta abonamentu, a więc spełnienia jego świadczenia, podczas gdy przedsiębiorca był uprawniony do zaprzestania świadczenia umówionych usług. Odnosząc się do zarzutu wymienionego w pkt. I 9 spółka oświadczyła, że nie nalicza swym klientom abonamentu w sytuacji, gdy przestają oni regularnie płacić należne kwoty (dowód: karta nr 44). Posługiwanie się w obrocie sporną regulacją daje jednak przedsiębiorcy możliwość skorzysta z przyznanego sobie uprawnienia, co powoduje, że interesy konsumentów zostają zagrożone podobnie, jak ma to miejsce w klauzulach uznanych za niedozwolone. W tych okolicznościach należało orzec, że porównywane klauzule są tożsame.

W ramach pierwszej chronologicznie wprowadzanej zmiany, która miała miejsce w listopadzie 2007r., § 5 ust. 5 regulaminu pozostawiono bez zmian. W związku ze zmianami wprowadzanymi w lutym 2008r. rozważaną materię unormowano w ten sposób, że stwierdzono w § 7 ust. 2 regulaminu, iż umowa może zostać rozwiązana w drodze wypowiedzenia, natomiast w okresie wypowiedzenia usługa jest świadczona na zasadach określonych w umowie do czasu jej rozwiązania (dowód: karta nr 104). Analogiczną regulację zawarto w § 7 ust. 2 wzorów umów standardowych i zawieranych na warunkach promocyjnych. Takie unormowania należałoby uznać za prawidłowe. Z uwagi jednak na to, że przedsiębiorca nie doprowadził do całkowitego wyeliminowania niewłaściwej regulacji z obrotu, gdyż nie doszło do wymiany wszystkich umów zawartych z wykorzystaniem wzorców umów w pierwotny brzmieniu, należało orzec, że rozważana praktyka trwa nadal.

10. Ostatnia z kwestionowanych praktyk polega na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim postanowieniem wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru, o brzmieniu: „(...) *W okresie wypowiedzenia Dostawca ma prawo, według własnego uznania, pozbawić Abonenta dostępu do niektórych świadczonych na Jego rzecz usług*”, które jest tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Kwestionowane postanowienie jest podobne do klauzul wpisanych do rejestru na mocy wyroku SOKiK z dnia 16 lutego 2005r. (sygn. akt XVII Amc 40/04) i z dnia 21 listopada 2006r. (sygn. akt XVII Amc 138/05) odpowiednio pod numerem 422 i 1027:

- *„W przypadku nie uregulowania należności abonamentowych w terminie Operator zastrzega sobie prawo do odłączenia usługi DDI Abonentowi do czasu uregulowania zaległych należności bez zaprzestania naliczania należności bieżących”*,
- *„W przypadku dwutygodniowego opóźnienia płatności, od daty ustalonego terminu, Operator ma prawo przerwać świadczone przez siebie usługi i odłączyć użytkownika od sieci Internet. Za cały okres tego wyłączenia Operator pobiera obowiązującą opłatę abonamentową, do czasu rozwiązania umowy (łącznie z okresem jej wypowiedzenia, jeżeli w tym okresie zostanie wypowiedziana przez jedną ze stron). Za ponowne włączenie Operator pobiera opłatę w wysokości 50 zł netto (dotyczy klientów, których usługi są zablokowane np. ze względu na nieregulowane terminowo płatności)”*.

Na mocy cytowanego postanowienia stosowanego przez spółkę przedsiębiorca jest uprawniony do wypowiedzenia umowy, gdy konsument narusza jej warunki określone w regulaminie. Uprawnienie to nie budzi wątpliwości. Zastrzeżenia rodzi jednak to, że w okresie wypowiedzenia przedsiębiorca może wedle własnego uznania ograniczać konsumentowi możliwość korzystania z części usług, do świadczenia których jest on zobowiązany na mocy wiążącej strony umowy. Zakres świadczonych na rzecz konsumenta usług w tym czasie zależy więc od decyzji przedsiębiorcy. Po drugie, w tym samym czasie konsument ma obowiązek ponoszenia opłat w pełnej wysokości, choć zakres świadczeń z jakich może korzystać ulega zawężeniu. W związku z tym należało uznać, że przywołana klauzula jest niezgodna z art. 385¹ § 1 Kc. Regulacja ta narusza także art. 385³ pkt 22 Kc, który zacytowano w uzasadnieniu do punktu I 9 niniejszej decyzji.

Stosownie do kwestionowanej regulacji przedsiębiorca może w okresie wypowiedzenia zaprzestać świadczenia na rzecz konsumenta umówionych usług w pełnym zakresie, a jednocześnie nie pociąga to za sobą obniżenia opłaty abonamentowej za ten okres. Analogiczne rozwiązanie przyjęto w przytoczonych klauzulach wpisanych do rejestru, co przesądziło o uznaniu powyższych klauzul za tożsame.

Przedsiębiorca zeznał, że niniejsza regulacja została wprowadzona jedynie po to, aby chronić użytkowników internetu przed abonentami, którzy wykorzystywaliby internet w celu łamania prawa. Prezes Urzędu nie kwestionuje zasadności podejmowania działań mających na celu eliminowanie nieuczciwych zachowań użytkowników sieci i ochronę innych podmiotów. W każdym jednak przypadku należy przeprowadzić prawidłowe rozliczenie należności, co nie sprzeciwia się możliwości nakładania określonych sankcji za naganne i bezprawne zachowania. Sankcje takie mogą jednak przybrać jedną z form przewidzianych w przepisach prawa.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca wskazał, że sporną regulację zastąpił postanowieniem § 7 ust. 2 regulaminu o treści: *„Dostawca ma prawo wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym w przypadkach określonych w niniejszym regulaminie”*. Uprawnienie to przewidziano na rzecz dostawcy usług na wypadek nierzetelnego zachowania odbiorcy

usług, przy czym zachowania te wyraźnie określono w rozważanym dokumencie. Regulację taką można uznać za właściwą. To nie jest jednak wystarczające dla stwierdzenia zaniechania stosowania ostatniej z ocenianych praktyk, gdyż przedsiębiorca nie udokumentował okoliczności zmiany umów zawartych z wykorzystaniem wzorców zawierających niewłaściwą regulację. Stąd należało orzec, jak w punkcie I 10 sentencji niniejszej decyzji.

Naruszenie interesu publicznego i zbiorowych interesów konsumentów

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku¹.

Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium.

Sąd Najwyższy orzekł też, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

W rozważanym przypadku doszło do naruszenia interesu publicznego. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły ze spółką umowy telekomunikacyjne oraz wszystkich jej potencjalnych klientów. Rozważane działania godzą więc w zbiorowe interesy konsumentów. Stanowią one też zakazane prawem praktyki, gdyż są podejmowane w sposób powtarzalny. Już z samej istoty wzorców umów wynika to, że działania przedsiębiorcy wykorzystującego je jest ustalone, jednakowe, powtarzalne we wszystkich przypadkach.

¹ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008r., strona 47

Ad. II

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

W pkt. I 1 – 10 niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę dziesięciu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu w umowach z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych oraz na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne postanowienia zamieszczono we wzorcu umowy powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają ze wzorców umownych świadczy również o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako profesjonalista powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne. Nie bez znaczenia jest też charakter umów, w których zawarto kwestionowane w toku niniejszego postępowania regulacje. Są to umowy powszechnie zawierane, co powoduje, że ewentualne nieprawidłowości mają wpływ na znaczną ilość podmiotów. Są to także umowy długoterminowe.

Przy ustalaniu kary wzięto pod uwagę okoliczność, że przedsiębiorca dopuścił się w trakcie prowadzonej od 2002r. działalności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Uwzględniono fakt, że przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania. Istotne jest także to, że przedsiębiorca dokonał opisanych powyżej zmian, o których poinformował z własnej inicjatywy tuż po rozpoczęciu niniejszego postępowania, a także na późniejszych etapach sprawy. Choć nie pozwoliły one na stwierdzenie zaniechania stosowania rozważanych praktyk, to należało potraktować ich wprowadzenie za przejaw chęci dostosowania się do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych. Zważyć też trzeba, że zasięg terytorialny działania przedsiębiorcy można określić zasadniczo jako ograniczony do rynku lokalnego. Okoliczności te należy poczytać, jako łagodzące.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. wyniósł 4 186 000 zł (słownie: cztery miliony sto osiemdziesiąt sześć tysięcy złotych), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to 418 600 zł (słownie: czterysta osiemnaście tysięcy sześćset złotych).

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 4000 zł (słownie: czterech tysięcy złotych), co stanowi prawie 0,1% osiągniętego przez spółkę w 2007r. przychodu oraz niemal 1% maksymalnego wymiaru kary.

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji tej decyzji.

Ad. III.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie jej przepisów, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I 1 – 10 decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu z przedsiębiorcą. W związku z powyższym postanowiono obciążyć stronę kosztami postępowania w wysokości 82 zł (słownie: osiemdziesięciu dwóch złotych).

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

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kpc – od niniejszej decyzji przysługuje 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 Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 Kpc, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn