

Delegatura w Lublinie
20-079 Lublin, ul. Dolna 3-go Maja 5
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 29 kwietnia 2004 r.

RLU – 61 – 59/03/EW

Decyzja RLU Nr 19/2004

I. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. nr 86 poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 18 poz. 172), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego wszczętego z urzędu,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

stwierdza się, że działania Multimedii Polska Sp. z o.o. w G. polegające na wprowadzeniu zmian programowych w pakietach B i C i wyłączenie z pakietu podstawowego A bezpłatnych programów Polsat i TVN wbrew zapisom umów zawartych z abonentami przejętej z dniem 01 maja 2003 r. L. Telewizji Kablowej w L. stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów poprzez bezprawne w nie działanie, o której mowa w art. 23a ust. 1 cytowanej wyżej ustawy -

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

II. Na podstawie art. 23d ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. nr 86 poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 18 poz. 172), stwierdza się, że działania Multimedii Polska Sp. z o.o. z G. polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji poprzez nieudzielania odpowiedzi na składane przez

abonentów pisma, złe funkcjonowanie Biura Obsługi w L. (brak możliwości telefonicznego zgłoszenia uwag i reklamacji, nieuprzejma obsługa) - **nie stanowią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23a ust. 2 ww. ustawy.

Uzasadnienie

Postanowieniem z dnia 22 sierpnia 2003 r. RLU – 61 – 59/03/EW zostało wszczęte postępowanie administracyjne z urzędu przeciwko Multimedia Polska Sp. z o.o. z G. w związku z podejrzeniem stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez:

1. bezprawne działanie w zbiorowe interesy konsumentów związane z wprowadzeniem zmian programowych w pakietach B i C i wyłączeniem z pakietu A bezpłatnych programów Polsat i TVN wbrew zapisom umów zawartych z abonentami,
2. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji poprzez nieudzielanie odpowiedzi na składane przez abonentów pisma, złe funkcjonowanie Biura Obsługi w L. (brak możliwości telefonicznego zgłoszenia uwag i reklamacji, nieuprzejma obsługa),

co mogło stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 cytowanej wyżej ustawy.

Prowadzone postępowanie administracyjne zostało poprzedzone dwoma postępowaniami wyjaśniającymi RLU – 036 – 75/03/EW i RLU – 036 – 126/03/EW. Następnie postanowieniem z dnia 17.10.2003 r. zaliczono w poczet dowodów prowadzonego postępowania administracyjnego dowody zebrane w postępowaniu wyjaśniającym RLU – 61 – 126/03/EW w postaci skarg konsumentów z Z. i dołączonych przez nich dowodów pisemnych oraz wyjaśnień składanych w tym postępowaniu przez Multimedia Polska Sp. z o.o. wraz z dołączonymi do nich dowodami.

W odpowiedzi na wszczęcie postępowania administracyjnego Multimedia Polska Sp. z o.o. wyjaśniła, co następuje:

1. dokonane przez Spółkę zmiany w pakietach programowych są zgodne z przepisami prawa i zapisami umów abonenckich,
2. zawartość programowa poszczególnych pakietów jest zgodna z kryteriami określonymi w ustawie o radiofonii i telewizji,
3. nie ma przepisów prawa, które zabraniałyby operatorowi dokonywania zmian w ofercie programowej, postanowienia umowy abonenckiej też nie zawierają takiego zapisu,
4. zmiany programowe miały miejsce na terenie całego kraju, dlatego też zmiana zawartości pakietu A dotyczyła na dzień 15 sierpnia 2003 r. wszystkich abonentów Spółki korzystających z tego pakietu. Zmian tych

dokonano we wszystkich miastach. Informacje abonentów o planowanych działaniach dostarczane były abonentom w formach przewidzianych w takich sytuacjach, a więc w formie pisemnej i za pośrednictwem kanału informacyjnego,

5. zawartość pakietów B i C uległa zmianie na całym terenie działania Spółki,

6. tłumacząc zmiany dokonane w pakiecie A Multimedia Polska Sp. z o.o. powołuje się na interpretację art. 43 ust.1 ustawy o radiofonii i telewizji (Dz. u. z 2001 r. Nr 101 poz. 1114) dokonaną przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji, jako oficjalną interpretację tego przepisu zamieszczoną na stronie internetowej KRRiT, która określa, że:

- pakiet podstawowy (najtańszy) oferowany abonentom powinien zawierać co najmniej wszystkie programy objęte przepisem pkt 1 (ogólnokrajowe programy telewizji publicznej tj. TVP1, TVP2, TVP Polonia),

7. właściwa obsługa abonentów jest kluczowym aspektem pracy pracowników Spółki. Biuro Obsługi w L. funkcjonuje prawidłowo, jednak często zdarza się, że dzwoni zbyt wielu klientów na raz, co powoduje brak połączenia z BOK, okresowo pojawiają się także awarie łączy.

W trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego Prezes UOK i K ustalił, co następuje:

Na całym obszarze działania oferta programowa Multimedia Polska Sp. z o.o. kształtowana jest zgodnie z tymi samymi zasadami, jednakże szczegółowa zawartość programów w poszczególnych pakietach nie zawsze jest taka sama. Przyczyny tego to zapotrzebowanie lokalnego rynku, uwarunkowania techniczne, ograniczenia wynikające z umów zawartych z gestorami zasobów mieszkaniowych.

Zmian w ofercie programowej w poszczególnych pakietach A, B i C dokonano z dniem 01 lipca 2003 r. Informacja o tym dotarła do abonentów drogą listową w miesiącu maju 2003 r.– pismo z dnia 13 maja 2003 r. podpisane przez Dyrektora Pionu Administracyjnego Spółki informujące o zmianach w zawartości pakietu A i zmianach w pakiecie B i C oraz za pomocą komunikatu na kanale informacyjnym. Zmiany programowe operator tłumaczył koniecznością weryfikacji oferty pod kątem zmian w przepisach prawnych, które weszły w życie z dniem 01 stycznia 2004 r. nakładające na operatorów kablowych dodatkowe obowiązki (zmiana ustawy o prawach autorskich i pokrewnych). Zniesienie licencji ustawowych wymusiło, zdaniem operatora, konieczność renegocjacji umów z nadawcami programów i organizacjami reprezentującymi twórców. Te czynniki miały wpływ na zmianę cen i zawartość poszczególnych pakietów.

Zgodnie z większością zawartych umów abonenckich, jeżeli abonenci nie akceptują zmian wprowadzanych przez operatora mają możliwość

wypowiedzenia umowy. W większości umów zawartych z abonentami znajdują się zapisy dopuszczające zmianę oferowanych programów w poszczególnych pakietach bez konieczności wprowadzania zmian do umowy. Ustalono ponadto, że odmienny sposób postępowania dotyczył abonentów przejętej z dniem 01 maja 2003 r. przez Multimedia Polska Sp. z o.o. sieci L. Telewizji Kablowej w L. Otóż zgodnie z zawartym z tymi abonentami Porozumieniem, z dniem 01 maja 2003 r. LTK przeniosła na rzecz Multimedii Polska Sp. z o.o. wszelkie prawa i obowiązki wynikające z umowy, której stroną jest abonent. Abonent natomiast wyraził zgodę na zmianę operatora z LTK na Multimedię Polska. Pozostałe warunki umowy, zgodnie z brzmieniem Porozumienia pozostały bez zmian.

W umowie zawartej z LTK abonenci wybierali jeden z pakietów za zawartość, którego dokonywali stosownych, przewidzianych obowiązującym cennikiem opłat. Z treści § 22 umowy zawartej przez abonentów z LTK wynikało, że wszelkie modyfikacje umowy z wyjątkiem postanowień dotyczących zmian opłat abonamentowych będą wprowadzane w formie pisemnych aneksów pod rygorem nieważności.

Jeżeli chodzi o zmianę opłat abonamentowych to przewidziano w § 6 umowy możliwość jej aktualizacji nie częściej niż co kwartał w wysokości nie przekraczającej wskaźnika inflacji bez potrzeby wypowiedzania umowy. Punkt 2 § 6 stanowi, że opłata abonamentowa może ulec zmianie w przypadku wzrostu cen i opłat niezależnych od Spółki, a mających wpływ na wysokość opłaty abonamentowej. Również zapisy § 11 i 12 przewidują możliwość zmiany cen w przypadku zwiększenia opłat przez nadawców, jednak zgodnie z brzmieniem pkt 1 § 22 umowy wszelkie modyfikacje niniejszej umowy z wyjątkiem postanowień dotyczących opłat abonamentowych będą wprowadzane w formie pisemnych aneksów pod rygorem nieważności.

Do dnia 27.10.2003 r. na ogólną liczbę wszystkich przejętych od LTK abonentów (dane stanowiące tajemnicę przedsiębiorcy osoby), z którymi zawarto porozumienie, nowe umowy z Multimedia Polska Sp. z o.o. podpisało osoby, z osobami nie podpisano nowych umów, osób zrezygnowało z usług Spółki.

Najistotniejszym elementem zmian dokonanych przez Multimedię Polska Sp. z o.o., które wzbudziły najwięcej kontrowersji u abonentów było przeniesienie z pakietu A podstawowego zawierającego programy : TVP 1, TVP 2, Polsat, TVN, telewizję regionalną, TV Polonia, kanał Info i nie kodowane programy Canal+ do pakietu rozszerzonego B programów Polsat i TVN. Zmiana ta wiązała się z istotną dla abonentów chcących oglądać te programy zmianą wysokości opłat z 6,00 zł za abonament A obejmujący dotychczasowe programy Polsat i TVN do 31,99 zł za abonament B, do którego przeniesiono te dwa programy. Równocześnie z tymi zmianami dokonano obniżenia opłaty za pakiet A z 6,00 zł do 3,00 zł.

Wraz ze zmianą w ofercie programowej dotyczącej zawartości poszczególnych pakietów dokonano z dniem 01 lipca 2003 r. zmian częstotliwości nadawania niektórych programów. O dokonaniu tych zmian informowano abonentów razem z informacją o zmianie zawartości pakietów. W miesiącu czerwcu 2003 r., aby umożliwić wszystkim abonentom możliwość zapoznania się z pełną ofertą odstąpiono od pakietyzacji i w tym czasie abonenci mogli dostroić swoje odbiorniki do nowych częstotliwości. W związku z tym faktem nieodpłatnie zaoferowano abonentom możliwość skorzystania z pomocy pracowników Spółki przy tych czynnościach.

W piśmie skierowanym do abonentów w miesiącu maju 2003 r. Spółka uzasadnia zmiany w zawartości pakietów między innymi koniecznością dostosowania ofert programowych do obowiązującego prawa, które weszło w życie z dniem 01 stycznia 2003 r. oraz koniecznością wprowadzenia nowych standardów technicznych – modernizacja stacji nadawczo – odbiorczych obejmujące wprowadzenie cyfrowej technologii odbioru. W drugim piśmie z tego samego miesiąca – maja 2003 r. poinformowano abonentów o obniżce ceny za pakiet A. Równocześnie poinformowano, że oferta pakietu A zostanie dostosowana do obowiązujących wymogów prawnych zgodnie, z którymi w obrębie jednego pakietu powinna być wyemitowana jedna grupa kanałów. Zatem pakiet A od pierwszego lipca 2003 r. zawierał tylko grupę ogólnopolskich programów publicznych TV1, TV2, TV3, TV Polonię oraz kanał informacyjno planszowy. Programy Polsat i TVN przeniesiono do pakietu B w cenie 19,90 zł. W pismach kierowanych do abonentów nie informowano ich o możliwości wypowiedzenia umowy, jeżeli nie będą odpowiadały im proponowane przez Spółkę zmiany.

W trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego Prezes UOK i K zwrócił się do Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji o przedstawienie stanowiska w kwestii obowiązku pakietyzacji programów przez operatorów telewizji kablowych działających na terenie kraju i obowiązku kolejności wprowadzania poszczególnych programów.

W piśmie z dnia 01 września 2003 r. Przewodnicząca KRRiT poinformowała, co następuje.

1. Nie istnieje żaden obowiązek pakietyzacji. Grupowanie programów w pakiety jest sposobem realizowania działalności gospodarczej przez operatorów telewizji kablowych. Jest to forma oferty rynkowej, a nie obowiązek.
2. Ustawa o radiofonii i telewizji (Dz. U. z 2001 r. Nr 101 poz.1114 ze zm.) określa obowiązującą kolejność wprowadzania programów do sieci:
 - kwestię tę reguluje art. 43 wspomnianej wyżej ustawy, z którego wynika, że operator sieci kablowej wprowadza programy do sieci kablowej w następującej kolejności:
 - 1) ogólnokrajowe programu radiofonii i telewizji publicznej,

2) regionalne programy radiofonii i telewizji publicznej dostępne na danym obszarze,

2a) programy krajowych nadawców społecznych dostępne na danym obszarze,

3) programy innych nadawców krajowych dostępne na danym obszarze,

4) programy innych nadawców krajowych i nadawców zagranicznych.

Punkt 1 określa konieczne minimum programów, które operator musi wprowadzić do sieci, aby móc wprowadzać kolejne programy. Nie wyklucza to większej zawartości programowej pierwszego pakietu. Natomiast zakazane jest pominięcie któregoś z wymienionych programów. Operator może włączyć do podstawowego pakietu programy z poszczególnych grup. Obowiązuje jedynie zasada, że nie można programu z kolejnej grupy wprowadzić do sieci, jeżeli wcześniej nie zostały wprowadzone wszystkie programy z grupy poprzedniej. Po wprowadzeniu programów z grupy 2 i 2a (dzisiaj to praktycznie tylko jeden program – TVP 3), bez przeszkód można wprowadzić do pierwszego pakietu programy z grupy 3 obejmującej Polsat i TVN. Jeżeli operator chce tworzyć następny pakiet po pakiecie podstawowym, to musi w nim zamieścić programy, które ustawa umieściła we wcześniejszej kolejności, a nie zostały przez operatora włączone do pakietu podstawowego. Reasumując KRRiT stwierdziła, że można, lecz nie trzeba tworzyć pakietów. Liczba pakietów jest nieograniczona. Obowiązuje jedynie zasada kolejności wprowadzania programów (nie wolno wprowadzać do sieci programu z kolejnej grupy, którą określa ustawa, zanim nie wprowadzi się wszystkich programów grupy poprzedzającej).

Odnosnie drugiego zarzutu postawionego we wszczęciu postępowania administracyjnego dotyczącego naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji poprzez nieudzielanie odpowiedzi na składane przez abonentów pisma, złe funkcjonowanie Biura Obsługi w L. (brak możliwości telefonicznego zgłoszenia uwag i reklamacji, nieuprzejma obsługa) ustalono, że:

1. Miejski Rzecznik Konsumentów w L. przesłał do Delegatury UOK i K w L. informację zawierającą skargi konsumentów na niewłaściwą pracę Biura Obsługi Klientów w L. W informacji tej zarzucił zmniejszenie oferty programowej bez wypowiedzenia dotychczasowej umowy, wprowadzanie w błąd, co do oferty programowej zawartej w pakiecie A, zmiany częstotliwości nadawania programów, utrudnianie konsumentom dostępu do reklamacji.
2. Ustalono, że w momencie zmian dokonywanych przez Spółkę istniały utrudnienia w możliwości telefonicznego zgłaszania uwag lub uzyskiwania informacji ze względu na zbyt dużą ilość osób, która chciała zasięgnąć tych informacji. Miały miejsce w tym okresie awarie łączy, w Biurze pojawiało się osobiście dużo abonentów, którzy chcieli zgłaszać

swoje uwagi, co niekiedy powodowało drobne spięcia pomiędzy pracownikami udzielającymi informacji i pomiędzy samymi abonentami. Brak odpowiedzi na składane reklamacje lub znaczne uchybienie terminom przewidzianym na ich rozpatrzenie mają miejsce incydentalnie i nie potwierdzono, aby były to częste przypadki obejmujące dużą grupę abonentów.

Prezes UOK i K w niniejszej sprawie zważył, co następuje:

I.

Art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804) stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

W niniejszej sprawie, zdaniem organu antymonopolowego, Multimedia Polska Sp. z o.o. naruszyła zbiorowe interesy konsumentów w stosunku do abonentów, z którymi miała zawarte Porozumienie w zakresie przejęcia tych abonentów na skutek nabycia firmy Lubelska Telewizja Kablowa, której abonenci ci byli klientami i z którą mieli zawarte stosowne umowy. Porozumienie to w § 3 stwierdza, że LTK z dniem 1 maja 2003 r. przenosi na Multimedia Polska, a Multimedia Polska przejmuje z tym dniem od LTK, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, wszelkie prawa i obowiązki wynikające z umowy wymienionej w § 1, której stroną jest abonent. W pkt 2 określono, że abonent wyraża zgodę na zmianę operatora usługi/usług, o której (ych) mowa w § 1, z LTK na Multimedia Polska. Natomiast w § 4 Porozumienia znalazł się zapis mówiący o tym, że pozostałe warunki umowy wymienionej w § 1 (czyli umowy w ramach, której LTK świadczyła jako operator na rzecz abonenta usługę (i) telewizji kablowej i/lub dostępu do Internetu pozostawały bez zmian). Z analizy zapisów umowy łączącej LTK z abonentami wynika, że wszelkie modyfikacje niniejszej umowy z wyjątkiem postanowień dotyczących zmian opłat abonamentowych będą wprowadzane w formie pisemnych aneksów pod rygorem nieważności (§ 22 pkt 1).

Zatem przejmując z dniem 01 maja 2003 r. LTK i zawierając z abonentami przejętego przedsiębiorcy Porozumienie gwarantujące im pozostawienie bez zmian zapisów zawartych przez nich wcześniej umów, Multimedia Polska miała obowiązek stosować się do zapisów zawartych w tych umowach, jako następcą prawny przejętej LTK. Nie zrobiono tego jednak informując już w pierwszej połowie maja 2003 r. abonentów, że z dniem 01 lipca dokonuje się istotnych zmian w zawartych przez nich umowach poprzez zmiany w zawartości poszczególnych pakietów, zmianę częstotliwości nadawanych programów i wyłączenie z pakietu podstawowego programów Polsat i TVN.

Takie działanie tego przedsiębiorcy spowodowało bezprawne i jednostronne zmiany w zawartych z abonentami umowach. Zmiana zawartości programów w poszczególnych pakietach, w tym wyłączenie z pakietu podstawowego programów ogólnie dostępnych i bezpłatnych jakimi są Polsat i TVN bez aneksowania umów z abonentami, stanowi jednostronną zmianę istotnego warunku umowy i to na niekorzyść abonentów. Uciążliwość dla tych ostatnich spowodowana została koniecznością wnoszenia dodatkowych opłat z 6,00 zł za pakiet podstawowy A na 19,90 zł za pakiet B zawierający programy Polsat i TVN. Nie można się w tym miejscu zgodzić, zdaniem organu antymonopolowego, z twierdzeniami Multimedii Polska Sp. z o.o., że dokonane zmiany w pakiecie A spowodowane zostały koniecznością zastosowania się do obowiązujących przepisów prawa i wykładni przepisów dokonanych przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji mówiącą o tym, że w obrębie jednego pakietu powinna być emitowana tylko jedna grupa kanałów. Z wyjaśnień jakie Prezes UOK i K otrzymał w trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego od Przewodniczącej KRRiT wynika, że nie ma obowiązku pakietyzacji, a art. 43 ustawy o radiofonii i telewizji określa tylko konieczne minimum programów, które operator musi wprowadzić do sieci, aby móc wprowadzać kolejne programy. Zatem obowiązuje jedynie zasada, że nie można programu z kolejnej grupy wprowadzić do sieci, jeżeli wcześniej nie zostały wprowadzone wszystkie programy z grupy poprzedniej. KRR i T stwierdza, że programy Polsat i TVN jeśli są dostępne drogą naziemną na danym terenie – należą do grupy 3, jeśli są dostępne tylko na drodze satelitarnej należą do grupy 4. Po wprowadzeniu programów z grupy 2 (programy TVP1, TVP 2) i 2a (tylko TVP 3), bez przeszkód można wprowadzić do pierwszego pakietu programy z grupy 3, czyli Polsat i TVN. Programy Polsat i TVN na obszarze działania Multimedii Polska w Lublinie są dostępne drogą naziemną.

Reasumując należy więc stwierdzić, że operator ten nie zastosował procedury, która obowiązywała go jako następcę prawnego w stosunku do przejętych abonentów LTK - nie wprowadził w obowiązującej go formie (zawarcie aneksów do umów) dokonanych przez siebie zmian zawartości poszczególnych pakietów i zmian częstotliwości ich nadawania, a dodatkowo jeszcze wprowadzając te zmiany wymógł je na abonentach zasłaniając się koniecznością dostosowania do obowiązujących przepisów prawa. Takie działanie jest bezprawne i stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...).

W swoich wyjaśnieniach Multimedia Polska podaje także, że dokonane zmiany zostały zaakceptowane przez abonentów, którzy podpisali nowe umowy z tym operatorem, wobec czego zapisy Porozumienia zawarte z nimi w chwili przejmowania ich od LTK przestały obowiązywać. Nie można jednak zgodzić się z tym stanowiskiem, gdyż o zmianach poinformowano abonentów już w miesiącu maju 2003 r. zatem w okresie dwóch, trzech tygodni po podpisaniu Porozumień. W tym okresie operator dopiero zaczynał negocjacje z abonentami,

mające na celu podpisanie nowych umów wg wzorca obowiązującego w Multimedii Polska. Z chwilą faktycznego dokonania tych zmian także bardzo duża grupa abonentów posiadała ważne umowy zawarte z LTK, które Multimedia Polska sanowała poprzez zawarcie Porozumień. Świadczy o tym fakt, że jeszcze w miesiącu październiku 2003 r. ponad (dane stanowiące tajemnicę przedsiębiorcy) abonentów (..... osób) cały czas miało ważne umowy zawarte jeszcze z LTK, a zatem bezprawnie narzucono im nowe warunki świadczenia usług. Dodatkowo jeszcze można wskazać, chociaż na dzień wydawania niniejszej decyzji nie jest to jeszcze obowiązujące stwierdzenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, że postanowienia umowy zawarte z abonentami, które dopuszczają możliwość zmian w pakietach, dokonanych jednostronnie przez operatora bez zmiany umowy abonenckiej stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385³ Kodeksu cywilnego – (wyrok SOK i K sygn. akt Amc 31/03 nieprawomocny). Zatem działanie Multimedii Polska Sp. z o.o. dokonane w okresie maj – lipiec 2003 r. stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, gdyż dotyczą bardzo szerokiego kręgu konsumentów przez co naruszają przepisy ustawy antymonopolowej w treści wskazanej w sentencji niniejszej decyzji.

II.

Art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W postępowaniu przeprowadzonym w niniejszej sprawie zarzucono Multimedii Polska Sp. z o.o. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji poprzez nieudzielanie odpowiedzi na składane przez abonentów pisma, złe funkcjonowanie Biura Obsługi w L. (brak możliwości telefonicznego zgłoszenia uwag i reklamacji, nieuprzejma obsługa).

W świetle zebranego materiału dowodowego część zarzutów potwierdziła się , jednak dotyczyły one tylko nielicznej grupy abonentów, co uniemożliwia organowi antymonopolowemu stwierdzenie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Z analizy złożonych w postępowaniu administracyjnym skarg wynika, że w pierwszej kolejności dotyczą one zmian wprowadzonych przez operatora do świadczonych przez niego usług. Ze względu na fakt, że w okresie maja do lipca 2003 r. duża ilość abonentów zainteresowana była osobistym wyjaśnieniem podjętych przez Multimedię Polska decyzji doprowadziło to do blokady systemu telefonicznego i dużego natężenia ruchu w punkcie Obsługi Klientów w L. To wszystko powodowało eskalację niezadowolenia konsumentów, która znajdowała swoje odbicie w zachowaniu konsumentów i pracowników Biura Obsługi. Jednak po okresie wzmożonego zainteresowania abonentów dokonywanymi zmianami, organ antymonopolowy nie odnotował dalszego napływu skarg odnośnie zarzuczonego działania, o którym mowa wyżej.

W wyjaśnieniach złożonych w trakcie postępowania operator bardzo dokładnie wskazał przyczyny zaistniałych sytuacji, zaznaczając równocześnie, że na bieżąco dokłada wszelkich starań, aby jak najlepiej wywiązywać się z funkcji informacyjnych w stosunku do abonentów i załatwiać w terminie ich reklamacje i wystąpienia.

Stwierdzone w trakcie tego postępowania pojedyncze przypadki zwlekania z odpowiedziami na składane reklamacje i wystąpienia konsumentów zostały przez tego operatora skorygowane poprzez załatwienie tych spraw.

Tym samym nie ma podstaw do stwierdzenia, że działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów, co jest warunkiem niezbędnym do stwierdzenia praktyki w tym zakresie.

W tym stanie rzeczy orzeczono, jak w sentencji mniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie (...) w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Delegatury UOK i K w L.

Otrzymuje:

Multimedia Polska Sp. z o.o.

Do wiadomości:

Miejski Rzecznik Konsumentów w L.

Decyzja została podpisana z upoważnienia Prezesa UOKiK przez dyrektora Delegatury w Lublinie – Ewę Wiszniowską.