

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

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel/fax (0-71) 344-05-920, fax 344-05-922
E-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-S-4/03/ZR

Wrocław, 21 października 2003

Decyzja RWR 31/2003

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 ze zm.) po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania przeciwko **Telewizji Kablowej ORION Sp. z o.o.** z Wrocławia, w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art.23a ww. ustawy, działanie przedsiębiorcy **Telewizji Kablowej ORION Sp. z o.o.**, polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji we wzorcach umownych stosowanych w obrocie z konsumentami, w zakresie dotyczącym sposobu zawiadamiania odbiorców telewizji kablowej o zmianie wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej, jak również w zakresie dotyczącym informacji na temat okoliczności w jakich zmiany tych opłat będą dokonywane, **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy we wzorcach umów stosowanych przez operatorów telewizji kablowej, naruszane są obowiązki w zakresie przestrzegania zbiorowych interesów konsumentów.

Z analizy zebranego materiału wynika, iż stosowany przez firmę **Telewizja Kablowa ORION Sp. z o.o.** wzorec umowny nie spełnia wymogu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji. Umowa abonamentowa nie precyzuje w jaki sposób następuje zawiadomienie konsumenta o zmianie tak istotnego warunku umowy, jakim niewątpliwie jest zmiana cennika opłat za świadczone przez operatora telewizji kablowej usługi (pkt 13 rozdziału III Regulaminu Świadczenia Usług). Ponadto użyte w pkt 12 III Regulaminu Świadczenia Usług zapisy dotyczące zmiany stawek opłat abonamentowych wzbudzają zbyt wiele wątpliwości co do okoliczności, w jakich operator będzie dokonywał korekt tych cen.

W tym stanie rzeczy, postanowieniem z dnia 29 maja 2003 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął przeciwko **Telewizji Kablowej ORION Sp. z o.o.** postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

(dowód: karta 1-2)

W toku postępowania dowodowego Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca Telewizja Kablowa ORION Sp. z o.o. (zwany dalej TK ORION) zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia - Fabrycznej Wydział VI Gospodarczy pod numerem KRS 0000013888 jest operatorem telewizji kablowej obejmującej swym zasięgiem działania miasto Stronie Śląskie w powiecie kłodzkim. Z abonentami zawierane są umowy dotyczące usługi dostarczania poprzez instalowaną przez TK ORION sieć kablową programów telewizyjnych i innych usług telekomunikacyjnych..

Powyższy wzorzec umowy zawiera m.in. następujące zapisy:

- w rozdziale III („Nadawanie programów i opłaty”) - pkt 12, stanowiący, że: *„Operator jest uprawniony do zmiany wysokości miesięcznej opłaty za nadawanie programów. Wzrost opłaty (...) będzie uzależniony od wzrostu cen i innych kosztów mających wpływ na wysokość opłaty abonamentowej”*,
- w rozdziale III („Nadawanie programów i opłaty”) - pkt 13, stanowiący, że: *„O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z czternastodniowym wyprzedzeniem, poprzez zamieszczenie informacji w telegazecie, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie”*,

które zostały uznane przez Prezesa Urzędu, jako naruszające zbiorowy interes konsumentów, o którym mowa w art.23a ust.1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

(dowód: karta 1-2)

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył co następuje:

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

Zgodnie z art.23a ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów: *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”*. Zgodnie zaś z art.23a ust.2 powołanej ustawy *„Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”*.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art.23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów). Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5.07.2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie (...) *„Same przepisy art. 23a- 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do*

naruszenia przepisów innych ustaw, a także zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów” (druk sejmowy nr 366, s.20).

Przesłankami zastosowania art.23a powołanej ustawy w niniejszej sprawie jest:

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

W przedmiotowej sprawie analizie poddano stosowany przez TK ORION w obrocie z konsumentami wzorzec umowny. Z chwilą jego podpisania, pomiędzy tym przedsiębiorcą a jego kontrahentami dochodzi do nawiązania stosunku zobowiązaniowego, z istoty którego wynika, iż na każdej ze stron umowy ciążyą określone prawa i obowiązki. W przypadku ww. umowy TK ORION zobowiązany jest do świadczenia usług zainstalowania i podłączenia do sieci telewizji kablowej oraz dostarczania sygnałów telewizyjnych określonych programów za miesięczną opłatę abonamentową (zwaną w umowie eksploatacyjno-konserwacyjną), uiszczaną przez abonentów za wykonane przez niego świadczenia..

W powyższym wzorcu umownym zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły następujące zapisy:

- w rozdziale III („Nadawanie programów i opłaty”) - pkt 12, stanowiący, że: *„Operator jest uprawniony do zmiany wysokości miesięcznej opłaty za nadawanie programów. Wzrost opłaty (...) będzie uzależniony od wzrostu cen i innych kosztów mających wpływ na wysokość opłaty abonamentowej”*, który wzbudza zbyt wiele wątpliwości co do okoliczności, przyczyn w jakich operator będzie dokonywał podwyżek cen. Przy tak istotnej kwestii jak zmiana wysokości opłaty aboanamentowej, sformułowanie to jest zbyt ogólne i nie daje abonentowi precyzyjnej i rzetelnej informacji co do ewentualnych zmian wysokości opłaty abonamentowej.
- w rozdziale III („Nadawanie programów i opłaty”) - pkt 13, stanowiący, że: *„O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z czternastodniowym wyprzedzeniem, poprzez zamieszczenie informacji w telegazecie, w formie ogłoszeń na budynkach lub pisemnie”*, który z kolei wzbudza zbyt wiele wątpliwości co do formy zawiadomienia abonenta o podwyżce opłaty abonamentowej. Z treści tego zapisu nie wynika bowiem jednoznacznie, konkretnie w jakiej formie będzie udzielana abonentowi informacja z zmianie wysokości abonamentu. W zasadzie sformułowany w ten sposób zapis daje operatorowi możliwość podnoszenia opłat bez konieczności dodatkowego, indywidualnego zawiadamiania abonenta o podwyżce opłaty abonamentowej. Tak więc zapis ten należy uznać za nieprecyzyjny i nie dający przez to pełnej i rzetelnej informacji na temat konkretnej formy zawiadomienia abonenta o zamiarze wprowadzenia podwyżki opłaty abonamentowej.

W odpowiedzi na zarzuty sformułowane w postanowieniu o wszczęciu postępowania TK ORION nie zgodziła się z zarzutami Prezesa Urzędu, twierdząc, że zapis w pkt 13 pozwala operatorowi na wybór skutecznego sposobu powiadamiania o zmianach cen i jest zrozumiałe, że w przypadku podwyżki opłat operator zastosuje najbardziej skuteczną formę informacji jaką jest informacja pisemna bowiem - jak twierdzi operator - jest to w jego interesie. Zdaniem Uczestnika postępowania taka konstrukcja zapisu o sposobie informowania opiera się na rozsądku i dobrze rozumianym interesie stron umowy.

Ponadto Uczestnik postępowania nie zgodził się z zarzutem Prezesa Urzędu, że zapis w pkt 12 wzbudza zbyt wiele wątpliwości co do okoliczności, w jakich operatator będzie dokonywał korekty tych cen. Operator stanął na stanowisku, że po pierwsze - okoliczności w jakich operator będzie dokonywał korekt cen nie są przedmiotem art.23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a po drugie - są trudne do przewidzenia, np. w zakresie polityki fiskalnej Państwa.

(dowód: karta 3-5)

W opinii Prezesa Urzędu, nie sposób zgodzić się z wyjaśnieniami TK ORION, zawartymi w piśmie z dnia 12 czerwca 2003 r.

Po pierwsze, Uczestnik twierdzi, iż „wzorzec umowy abonenckiej jako umowy cywilno-prawnej zawiera wszystkie niezbędne elementy dla jej skuteczności: określa strony umowy, jej przedmiot i wzajemne prawa i obowiązki stron”. Powyższe stanowisko Uczestnika pomija zagadnienie wzorców umownych, o których mowa w art.384, 384¹, 385 i 385¹⁻³ k.c. Przepis art.385 § 2 k.c. dotyczący wzorców umownych wyraźnie mówi o obowiązku formułowania tych wzorców jednoznacznie i w sposób zrozumiały dla konsumenta. Tak więc zachowanie przez przedsiębiorcę wymogów formalno-prawnych umowy stawianych na gruncie k.c., nie musi wcale oznaczać zgodności takiego wzorca z przytaczanymi wyżej art.384, 384¹, 385 i 385¹⁻³ k.c. a tym bardziej z art.23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która stanowi regulację szczególną, w stosunku do ogólnych zasad zawierania umów określonych w kodeksie cywilnym.

Po drugie, TK ORION twierdzi, iż „jest zrozumiałe, że w przypadku podwyżki opłat operator zastosuje najbardziej skuteczną formę informacji jaką jest informacja pisemna, bowiem jest to w jego interesie”. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, iż kontrola wzorców umownych prowadzona przez Prezesa Urzędu pod kątem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ma charakter abstrakcyjny. Z cytowanego wyżej zapisu w pkt 13 Regulaminu nie wynika **jednoznacznie**, w jaki sposób abonent będzie powiadamiany w przypadku podwyżki opłaty abonamentowej. Określone stosowanie danego przepisu umownego w praktyce, pozostaje bez związku z oceną przez Prezesa Urzędu tego zapisu pod kątem naruszenia obowiązku przedsiębiorcy, określonego w art.23a o ochronie konkurencji i konsumentów. Skoro niniejsza umowa została zawarta na piśmie, to zgodnie z dyspozycją **art.77 k.c.**, jej zmiana polegająca na powiadomieniu o zmianie wysokości opłaty abonamentowej, również powinna być stwierdzona na piśmie - czego umowa w jednoznaczny sposób nie reguluje, a wręcz przeciwnie - daje operatorowi możliwość wprowadzenia zmiany wysokości opłaty abonamentowej bez konieczności pisemnego powiadomienia abonenta.

Po trzecie, Uczestnik podnosi, że „okoliczności w jakich operator będzie dokonywał korekt cen z jednej strony nie są przedmiotem art.23a ustawy przywołanej przez Urząd a z drugiej są trudne do przewidzenia (...)”. Art.23a ust.2 mówi, iż „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”. W związku z powyższym brak precyzyjnego wyszczególnienia w pkt 12 Regulaminu okoliczności, przyczyn w wyniku których będzie podnoszona opłata abonamentowa, należy uznać za brak rzetelnej i pełnej informacji na temat warunków świadczenia usługi przez operatora telewizji kablowej. W opisanych działaniach TK ORION istotą bezprawnej praktyki przedsiębiorcy naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie jest sama okoliczność powodująca uprawnienie dla operatora do podwyższenia opłaty abonamentowej, ale brak jej uzasadnienia (podania przyczyn) w umowie.

Po czwarte, podkreślić w tym miejscu należy, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. „Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinności czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny - jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego” (E.Łętowska „Prawo umów konsumenckich”, wyd. C.H.BECK 2002, s.215 i nast.). W tym stanie rzeczy, zdaniem Prezesa UOKiK, tak sformułowane zapisy pkt 12 i 13 rozdziału III Regulaminu nie spełniają wymogu **art.385 § 2 k.c.** stanowiącego, że „wzorzec umowny powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały”.

W świetle powyższych rozważań należy ponadto zaznaczyć, iż kwestionowane zapisy pkt 12 i 13 rozdziału III Regulaminu, sankcjonując znaczną dowolność działań operatora przy wprowadzaniu istotnych zmian umowy, ukształtowaną bez żadnego uzasadnienia zbyt dużą przewagą kontraktową jednej strony umowy (operatora) kosztem drugiej (konsumenta) i naruszają w ten sposób również zasady współzycia społecznego, będące normami o uzasadnieniu aksjologicznym, które także należą do obowiązującego prawa (**art.353¹ k.c.**). W przedmiotowej sprawie szczególnie istotne znaczenie mają te zasady współzycia społecznego, które nawiązują do koncepcji tzw. słuszności kontraktowej, uczciwości kupieckiej, równej pozycji stron umowy, przestrzegania zasad lojalnego, opartego na zaufaniu postępowania wobec kontrahenta również w fazie kształtowania treści umowy (por. uchwała SN z dnia 6 marca 1992 r., III CZP 141/91; uchwała SN z dnia 9 lipca 1993 r., III CZP 58/93). Podnieść należy także, iż kryteria słuszności kontraktowej doznają szczególnego zaostżenia w przypadku obrotu konsumenckiego, bowiem uwzględniają postulat ochrony słabszej strony umowy. Zdaniem Prezesa UOKiK działanie TK ORION polegające na nierzetelnym informowaniu konsumentów o zmianie wysokości opłaty abonamentowej i o okolicznościach, w wyniku których te zmiany będą wprowadzane, powyższą zasadę narusza.

Co do podnoszonych przez Uczestnika postępowania kwestii dotyczących wzorców umownych innych operatorów telewizji kablowych, Prezes UOKiK stwierdza, iż nie mają one żadnego związku z niniejszą sprawą.

Biorąc pod uwagę powyższe rozważania Prezes UOKiK uznał, iż tak sformułowane zapisy, stosowane przez TK ORION we wzorcach umownych są niezgodne z powołanymi przepisami kodeksu cywilnego:

- pkt 12 rozdziału III regulaminu - z **art. 353¹ i art. 385 § 2 k.c.**;

- pkt 13 rozdziału III regulaminu - z **art. 77, art. 353¹ i art. 385 § 2 k.c.**;

i jednocześnie wypełniają pierwszą z przesłanek **art. 23a** ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* w zakresie obowiązku operatora do udzielania konsumentom (abonentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Opisane działania TK ORION niewątpliwie naruszają interes konsumenta, gdyż brak wskazania we wzorcu umownym konkretnego sposobu informowania o podwyżkach i powodach podwyżki opłaty abonamentowej może rodzić dla niego negatywne skutki finansowe, ponieważ operator telewizji kablowej rozlicza odbiorcę według nowych stawek abonamentowych nie mając potwierdzenia, co do faktu czy konsument został skutecznie powiadomiony o zmianie ceny i czy nastąpiła z jego strony akceptacja tej zmiany. Tym samym wypełniona została druga z przesłanek ww. art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Kwestionowane ww. zapisy wzorca umownego, co wyjaśniono już na wstępie tej części uzasadnienia decyzji, godzą również w zbiorowy interes konsumentów. Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. Działania TK ORION dotyczą bowiem konsumentów, jakimi niewątpliwie są odbiorcy telewizji kablowej, naruszając ich prawa na szeroką skalę. Tym samym wypełniona została trzecia z przesłanek ww. art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

W tej sytuacji Prezes UOKiK stwierdza, że spełnione zostały wszystkie przesłanki warunkujące stwierdzenie stosowania przez TK ORION praktyki naruszającej **zbiorowe interesy konsumentów**, określonej w **art. 23a** ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Wobec powyższego należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art.78 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art.479²⁸ § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura we Wrocławiu, w terminie dwutygodniowym od dnia doręczenia decyzji.

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

Otrzymuje:

Telewizja Kablowa ORION Sp. z o.o.
ul. Morelowskiego 9
52-429 Wrocław