

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 2008-12-19

RKT-61-15/08/HS

DECYZJA Nr RKT - 89/2008

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.: Dz.U. z 2007r. Nr 99, poz. 660 i Dz.U. Nr 171, poz. 1206) 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:

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Przedsiębiorstwu Montażu Urządzeń Elektronicznych WALDEX Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Okrzei 15/279, **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1. stosowaniu w regulaminie świadczenia usług w sieciach telewizji kablowej PMUE WALDEX Spółka z o.o. w Katowicach 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 przerwy w transmisji określonego pakietu programów telewizji kablowej przez okres powyżej 48 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą rozpoczętą kolejną dobę trwania przerwy*”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 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 telekomunikacyjnych informacji o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 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 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat wysokości kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz w regulaminie świadczenia usług o zasadach wypłaty kar umownych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 a także art. 60 pkt 3 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 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie świadczenia usług informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 a także art. 60 pkt 6 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 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
5. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązкови 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 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 01.07.2008r.

II. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorstwo Montażu Urządzeń Elektronicznych WALDEX Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Okrzei 15/279 praktyk naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. stosowaniu w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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: „(...) *Ponowne włączenie sygnału może nastąpić po uregulowaniu należnych zobowiązań dla właściciela sieci oraz uiszczenia opłaty przyłączeniowej w wysokości złotych*”,
2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 61 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.),
3. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 61 ust. 5 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.),
4. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 61 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Przedsiębiorstwo Montażu Urządzeń Elektronicznych WALDEX Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Okrzei 15/279, **karę pieniężną w wysokości 3000 PLN** (słownie: trzech tysięcy złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Przedsiębiorstwo Montażu Urządzeń Elektronicznych WALDEX Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Okrzei 15/279, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się ww. Spółkę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **kosztów postępowania w kwocie 66 PLN** (słownie: sześćdziesięciu sześciu złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Organem Antymonopolowym) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-405-74/07/HS) w sprawie działalności Przedsiębiorstwa Montażu Urządzeń Elektronicznych WALDEX Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Okrzei 15/279, (zwanego w niniejszej decyzji Spółką), w toku którego powzięto podejrzenie, że może ona stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym, Postanowieniem nr 1 z dnia 03.01.2008r. (dowód: karty nr 1-2) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie, które następnie rozszerzono Postanowieniem nr 3 z dnia 29.02.2008r. (dowód: karty nr 56-57). Po otrzymaniu postanowienia nr 1 i nr 3 Spółka wprowadziła zmiany do regulaminu, który następnie rozesłała konsumentom (dowód: karty nr 82 i 87). Spółkę w dniu 06.11.2008r. zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 121).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000114153 (dowód: karty nr 13-16). Pod numerem 1222 wpisana jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (dowód: karty nr 19-20), a działalność z tego zakresu prowadzi na rynku lokalnym (dowód: karta nr 12). Tryb zawierania umów z konsumentami określa pkt III.1 regulaminu. Po wykonaniu przyłącza umowy zawierane są w biurach obsługi klienta wyszczególnionych w pkt IV.1 regulaminu (dowód: karta nr 22).

Spółka przesłała następujące stosowane wzorce umów:

- umowa (karty nr 21 i 12),
- regulamin świadczenia usług w sieciach telewizji kablowej Przedsiębiorstwa Montażu Urządzeń Elektronicznych WALDEX Sp. z o.o. w Katowicach, obowiązujący od 15.12.2002r. (karta nr 22), dalej zwany pierwszym regulaminem,
- cennik usług Przedsiębiorstwa Montażu Urządzeń Elektronicznych WALDEX Sp. z o.o. w Katowicach obowiązujący od 01.06.2007r. (karta nr 23).

W postępowaniu wyjaśniającym, na potwierdzenie stosowania tych wzorców Spółka przesłała umowy faktycznie zawarte z konsumentami nr 3756, 3850 i 3865, które nie zawierają żadnych załączników (karty nr 24-26).

Organ Antymonopolowy postawił Spółce zarzut stosowania klauzuli abuzywnej w § 7 umów zawartych z konsumentami (karty nr 24-26) o następującym brzmieniu – „(...) *Ponowne włączenie sygnału może nastąpić po uregulowaniu należnych zobowiązań dla właściciela sieci oraz uiszczenia opłaty przyłączeniowej w wysokości złotych.*”

Spółce postawiono także zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie:

- niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku,
- nieokreślenia w umowie wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz w regulaminie świadczenia usług informacji o zasadach wypłaty kar umownych,
- niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie świadczenia usług informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego,
- niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Także postawiono Spółce zarzuty:

- nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego,
- niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w przypadku podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych i powiadomienia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem ulg przyznanych abonentowi. Po wszczęciu przedmiotowego postępowania Spółka przesłała trzy umowy faktycznie zawarte z konsumentami nr 3756, 3850 i 3865 wraz z kompletem załączników tj. regulaminem i cennikiem (dowód: karty nr 30-38).

W odpowiedzi na zarzuty Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, że od dnia 21.12.2007r. stosuje zmieniony regulamin świadczenia usług (dowód: karty nr 40-41; dalej zwany drugim regulaminem). Ustosunkowała się także do zarzutów określonych w postanowieniu nr 1, oraz podniosła co następuje. Odnośnie zarzutu stosowania w § 7 umów klauzuli abuzywnej wskazała, że opłata przyłączeniowa nie jest opłatą karną lecz zryczałtowaną kwotą pokrywającą koszt i nakład pracy przy dwukrotnym dojeździe pracownika do mieszkania w celu dokonania odłączenia i ponownego podłączenia instalacji do szkieletu sieci. Czynności te nie są w kalkulowane w ogólne koszty utrzymania sieci. Natomiast cennik usług jest publicznie dostępny w każdym punkcie obsługi klienta, a każdy abonent otrzymuje go wraz z umową. Umowa określa wysokość abonamentu i każda jej zmiana wymaga podpisania aneksu do umowy. Faktycznie, cennik usług rozróżnia opłaty przyłączeniowe. Opłata za przyłączenie 1 gniazda wynosi 90 zł, za dodatkowe gniazdko 60 zł, a za ponowne przyłączenie do sieci 40 zł (dowód: karta nr 23).

Spółka powiadomiła Prezesa Urzędu, że zapisy o: sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wysokości kar umownych, trybie postępowania reklamacyjnego, a także sposobie zmian wysokości opłat - zawarte są w drugim regulaminie (dowód: karty nr 5). Na

potwierdzenie stosowania drugiego regulaminu Spółka przesłała umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 39-50).

Organ antymonopolowy postanowieniem nr 3 (dowód: karty nr 56-57) rozszerzył przedmiotowe postępowanie o zarzut stosowania w § 8 pkt 4 drugiego regulaminu klauzuli abuzywnej o następującej treści: „*W przypadku przerwy w transmisji określonego pakietu programów telewizji kablowej przez okres powyżej 48 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą rozpoczętą kolejną dobę trwania przerwy*”. Uznając zarzut stosowania ww. klauzuli abuzywnej Spółka od dnia 05.03.2008r. wprowadziła następujące wzorce umów:

- umowa (dowód: karta nr 63),
- regulamin świadczenia usług (dowód: karty nr 60-62), dalej zwany trzecim regulaminem,
- cennik usług obowiązujący od 05.03.2008r. (dowód: karta nr 64).

Na potwierdzenie stosowania ww. wzorców Spółka przesłała umowy faktycznie zawarte z konsumentami (karty nr 65-76).

Następnie Spółka powiadomiła Prezesa Urzędu o kolejnej zmianie regulaminu poprzez umieszczenie w nim informacji o uprawnieniach konsumenta w sytuacji zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Spółka oświadczyła, że po kolejnej zmianie regulaminu świadczenia usług podjęła działania w celu rozsyłania go abonentom (dowód: karta nr 82) i działania te zakończono w dniu 30.06.2008r. Spółka przesłała także informację o tych działaniach kierowaną do abonentów (dowód: karty nr 88 i 89). Aktualnie informacje o prawach i obowiązkach konsumentów oraz Spółki określone są w regulaminie świadczenia usług obowiązującym od dnia 30.04.2008r. (dowód: karty nr 83-85), dalej zwanym czwartym regulaminem. Po rozesłaniu abonentom przedmiotowego regulaminu, w obrocie prawnym z konsumentami jest on stosowany od dnia 01.07.2008r.

Regulamin czwarty nie zawiera klauzul abuzywnych. W § 11 pkt 2 znajduje się informacja o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, który jest integralną częścią umowy. W § 8 pkt 4 zawarty jest zapis: „*W przypadku przerwy w transmisji określonego pakietu programów telewizji kablowej. Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą dobę trwania przerwy*”. Według § 8 pkt 9 odszkodowanie to może być zaliczone na poczet przyszłych należności lub przekazane na wskazane przez Abonenta konto. W § 14 określony jest tryb postępowania reklamacyjnego, a w § 14 pkt 8 jest informacja o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Spółka podała, że przychód osiągnięty w roku 2007 wyniósł 3.088.710 zł (dowód: karta nr 79).

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

I.

Do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), jak i zapisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm., zwanej dalej także Kc). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi oraz tożsamy z klauzulami uznanymi na mocy prawomocnych wyroków za niedozwolone przez właściwy sąd, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) i wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), a także muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z

regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane są jako bezprawne i jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2 Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: pkt. 1/ stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kc; pkt 2/ naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa kumulatywnie muszą zostać spełnione następujące przesłanki:

- określone zachowanie przedsiębiorcy musi być bezprawne,
- zachowanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Okoliczność spełnienia pierwszej z ww. przesłanek zostanie poniżej oddzielnie rozważona dla każdego z zarzutów.

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych 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. Uwzględniając charakter praktyki opisanej w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badana praktyka Spółki, którą opisano szczegółowo poniżej, godzi w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez Spółkę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nią umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami Spółki, przeciwko której jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jej zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania Spółki może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonej przeciwko nim praktyki. 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 godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Wobec tego należało uznać, że Organ Antymonopolowy posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

1. Pierwszy z postawionych Spółce zarzutów dotyczy posługiwania się w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych zapisem o następującej treści: „*W przypadku*

przerwy w transmisji określonego pakietu programów telewizji kablowej przez okres powyżej 48 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą rozpoczętą kolejną dobę trwania przerwy”.

Zauważyć należy, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 502 (wyrok SOKiK z dnia 22.06.2005r. sygn. akt XVII Amc 52/04) od dnia 25.08.2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Za okres braku sygnału wynikającego z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień”.*

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1210 (wyrok SOKiK z dnia 9.11.2005r. sygn. akt XVII Amc 74/04) od dnia 22.08.2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w okresie rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”.*

Zakres kwestionowanego zapisu regulaminu mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 502 i nr 1210.

Zauważyć należy, że Organ Antymonopolowy może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych bez względu na to, czy postanowienie uznane przez SOKiK za abuzywne było stosowane przez przedsiębiorcę, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, czy też przez inny podmiot. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 02.12.2005r. (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 ze 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 orzekł, 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 w Warszawie zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29. 09. 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19.12.2003r. 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 SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25.05.2005r. (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 postanowień. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność przedmiotowego rozstrzygnięcia SOKiK potwierdził Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 26.04.2006r. (sygn. akt VI ACa 1220/05). Stanowisko, zgodnie z którym stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów,

potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13.07.2006r. (sygn. III SZP 03/06). Pomimo, iż ww. orzeczenia sądów były wydane na gruncie ówczesnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to należy je uznać za aktualne także i pod rządami nowej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która analogicznie reguluje rozważaną kwestię, z uwagi, na co brak jest podstaw do odmiennej oceny prawnej rozważanej kwestii w punkcie I 1.

Jak wynika z kwestionowanego zapisu umowy, Spółka może pobierać lub pobiera od konsumentów wynagrodzenie za świadczenie usług telekomunikacyjnych w sytuacji gdy tych usług faktycznie nie świadczy. W tym miejscu należy zauważyć, że stosownie do art. 104 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wobec tego przy rozważaniu badanej kwestii trzeba przejść na grunt regulacji kodeksowych, ze szczególnym uwzględnieniem art. 471 Kc, który stanowi, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Z powyższego wynika, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia całej powstałej szkody. Niedopuszczalne jest, zwłaszcza w obrocie konsumenckim, aby odpowiedzialność przedsiębiorcy była nadmiernie ograniczana. Niedopuszczalne jest też takie kształtowanie stosunku prawnego łączącego przedsiębiorcę z konsumentem, że konsument musi spełniać swoje świadczenie, natomiast równocześnie przedsiębiorca z obowiązku takiego zostaje zwolniony bez negatywnych dla niego konsekwencji finansowych, bądź gdy konsekwencje te są niewspółmierne do poniesionej przez konsumenta szkody. Kwestionowany zapis jest niezgodny z art. 385¹ § 1, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeśli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Postanowienie to nosi także znamiona klauzuli niezgodnej z art. 385³ pkt 2 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się klauzule które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. W świetle powyższego należy stwierdzić, że w niniejszym przypadku Spółka dopuściła się naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka, po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania, uznała zarzut stosowania ww. klauzuli abuzywnej i dokonała zmiany zapisu w regulaminie świadczenia usług poprzez jego usunięcie (dowód: karty nr 83-85). Następnie Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy o rozsyłaniu konsumentom zmienionego regulaminu (dowód: karty nr 82 i 87). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 1 niniejszej decyzji. Stąd należało orzec jak w sentencji.

2 Drugi postawiony Spółce zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania

informacji o aktualnym cenniku. W umowach zawartych z konsumentami oraz w pierwszym regulaminie brak zapisu o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku (dowód: karty nr 24-26 i 22). Należy podkreślić, że cennik, stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego, powinien zawierać informacje bardzo istotne i ważne dla konsumenta, określać ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące pakietów cenowych oraz opustów – a ograniczenie dostępu do tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów. Spółka nie wykonała powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizowała zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania Spółki zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie przedstawionych ustaleń uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. W przedmiotowej sprawie zaistniała taka sytuacja. Po zmianie wzorca umowy, w § 11.2 regulaminu wprowadzonego w życie z dniem 30.04.2008r. i rozesłanego konsumentom, znajduje się informacja o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Informacja ta została przesłana abonentom, więc działanie Spółki nie godzi w interesy konsumentów. Spółka zaniechała stosowania zarzucanej jej praktyki w dniu 01.07.2008r. (dowód: karty nr 82 i 87). Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 2 niniejszej decyzji.

3. Trzeci zarzut dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat wysokości kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej oraz w regulaminie świadczenia usług o zasadach wypłaty kar umownych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 a także art. 60 pkt 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 6 i art. 60 pkt 3 Prawa telekomunikacyjnego. Art. 56 ust. 3 pkt 6 stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać wysokość należnych konsumentom kar zastrzeżonych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Według art. 60 pkt 3 regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych powinien określać zasady wypłaty kar umownych. Analiza przedłożonych przez Spółkę umów zawartych z zastosowaniem pierwszego wzorca wykazała, że nie unormowano ww. kwestii. Spółka zobowiązana do należytej staranności, na podstawie przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne ma obowiązek informacje takie przedłożyć konsumentom. Informacje z tego zakresu są istotne i ważne dla konsumenta. Wskazanie w umowie wysokości kar umownych przyspiesza i ułatwia konsumentom dochodzenie ewentualnych roszczeń, gdyż

pomaga im sformułować stawiane dostawcy usług telekomunikacyjnych żądania związane z brakiem należytej realizacji umowy. Określenie wysokości kar i zasady ich wypłaty, do czego zobowiązuje Spółkę przepis ustawy, powoduje, że nie jest konieczne szczegółowe badanie każdej z indywidualnych spraw, co także sprzyja usprawnieniu wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy. W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że Spółka nie dopełniając ciężącego na niej obowiązku informacyjnego dopuściła się działań bezprawnych. Bezprawne działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania Spółki zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

W tych okolicznościach należało orzec, że Spółka dopuściła się naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji gdy przedsiębiorca zmienia wzorce umowy w taki sposób aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie rozsyła je konsumentom. W rozesłanym wszystkim konsumentom zmienionym regulaminie obowiązującym od dnia 30.04.2008r. w § 8 pkt 4 określono wysokość kary umownej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi na 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą dobę. Zasady wypłaty kary umownej określa § 8 pkt. 9 regulaminu (dowód: karty nr 83-85). Spółka powiadomiła organ antymonopolowy, że przedmiotowy regulamin został rozesłany konsumentom (dowód: karty nr 82 i 87). W świetle przedstawionych faktów należy stwierdzić, że takie zachowanie Spółki nie godzi w interesy konsumentów, albowiem określone w tym punkcie decyzji informacje dotarły do konsumentów. Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 3 niniejszej decyzji.

4. Kolejny z zarzutów postawionych Spółce dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie świadczenia usług informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 a także art. 60 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Jak ustalono w przedmiotowej sprawie, zarówno umowy jak i pierwszy regulamin nie zawierały powyższych informacji (dowód: karty nr 24-26 i 22).

Obowiązek taki nakłada na każdego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego świadczącego konsumentom usługi telekomunikacyjne art. 56 ust. 3 pkt 7 oraz art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, a sposób jego wykonania określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291). Nałożenie na przedsiębiorcę telekomunikacyjnego obowiązku podawania w umowach i regulaminie pełnych i nie wprowadzających 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 i art. 60 pkt 6 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. Bezprawne działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania Spółki zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że Spółka nie wykonując obowiązku określonego art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego dopuściła się bezprawności i takie jej działania godzą w zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stosuje praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji gdy przedsiębiorca zmienia wzorce umowy w taki sposób aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie rozsyła je konsumentom. W rozesłanym wszystkim konsumentom zmienionym regulaminie obowiązującym od dnia 30.04.2008r. - § 14 określa tryb postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 83-85). Spółka powiadomiła organ antymonopolowy, że przedmiotowy regulamin został rozesłany konsumentom (dowód: karty nr 82 i 87). W świetle przedstawionych faktów należy stwierdzić, że takie zachowanie Spółki nie godzi w interesy konsumentów, albowiem określone w tym punkcie decyzji informacje dotarły do konsumentów. Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 4 niniejszej decyzji.

5. Piąty postawiony Spółce zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 Prawo telekomunikacyjne.

Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcy zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Jak ustalono w przedmiotowej sprawie, zarówno umowy jak i pierwszy regulamin nie zawierały powyższych informacji (dowód: karty nr 24-26 i 22). Należy podkreślić, że zakres przedmiotowych informacji ma istotne i ważne znaczenie dla konsumenta. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsument 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. Przez takie działanie Spółka realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. W związku z tym należało stwierdzić, że Spółka działa

niezgodnie art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji gdy przedsiębiorca zmienia wzorce umowy w taki sposób aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie rozsyła je konsumentom. W rozesłanym wszystkim konsumentom zmienionym regulaminie obowiązującym od dnia 30.04.2008r. w § 14 pkt 8 znajdują się informacje o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego (dowód: karty nr 83-85). Spółka powiadomiła organ antymonopolowy, że przedmiotowy regulamin został rozesłany konsumentom (dowód: karty nr 82 i 87). W świetle przedstawionych faktów należy stwierdzić, że takie zachowanie Spółki nie godzi w interesy konsumentów, albowiem określone w tym punkcie decyzji informacje dotarły do konsumentów. Na skutek opisanych działań dnia 01.07.2008r. doszło do zaniechania stosowania praktyki objętej punktem I 5 niniejszej decyzji.

II.

Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Zgodnie z art. 24 ust. 2 - *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności - pkt 2 - naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji*.

Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa kumulatywnie muszą zostać spełnione następujące przesłanki:

- określone zachowanie Spółki musi być bezprawne,
- zachowanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

1. Spółce postawiono 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, 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: „(...) *Ponowne włączenie sygnału może nastąpić po uregulowaniu należnych zobowiązań dla właściciela sieci oraz uiszczenia opłaty przyłączeniowej w wysokości złotych*”.

W odpowiedzi na zarzuty Spółka podniosła, że opłata przyłączeniowa nie jest opłatą karną lecz zryczałtowaną kwotą pokrywającą koszt i nakład pracy przy dwukrotnym dojeździe pracownika do mieszkania w celu dokonania odłączenia i ponownego podłączenia instalacji do szkieletu sieci. Czynności te nie są wkalkulowane w ogólne koszty utrzymania sieci (dowód: karta nr 5). Faktycznie, cennik usług rozróżnia opłaty przyłączeniowe. Opłata za przyłączenie 1 gniazda wynosi 90 zł, za dodatkowe gniazdko 60 zł, a za ponowne przyłączenie do sieci 40 zł (dowód: karta nr 23). W umowach zawartych z konsumentami w § 7 zawarta jest informacja, że w przypadku ponownego włączenia sygnału opłata wynosi 40 złotych (dowód: karty nr 24-26 i 30-38). Mając na względzie powyższe wyjaśnienia, brak jest podstaw do zarzucenia Spółce bezprawności działania.

2. Spółce postawiono z zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 61 ust. 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

W postępowaniu wyjaśniającym Spółka przesłała Prezesowi Urzędu stosowane wzorce umów i na potwierdzenie ich stosowania trzy umowy faktycznie zawarte z konsumentami. Przesłane przez Spółkę umowy nr 3756, 3850 i 3865 nie zawierają załączników (dowód: karty nr 21-23 i 24-26). Następnie po wszczęciu przedmiotowego postępowania, w odpowiedzi na zarzuty Spółka podniosła, że cennik usług jest publicznie dostępny w każdym punkcie obsługi klienta, a każdy abonent otrzymuje go wraz z umową (dowód: karta nr 5). Na potwierdzenie przesłała ww. trzy umowy zawarte z konsumentami wraz z kompletem załączników (dowód: karty nr 30-38). Spółka wykazała, że konsumenci otrzymują cennik wraz z umową o świadczenie usług. Mając na względzie powyższe wyjaśnienia, brak jest podstaw do zarzucenia Spółce bezprawności działania.

3 i 4.

Kolejne z postawionych Spółce w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczą:

- naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 61 ust. 5 pkt 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne,

- naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 61 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne.

Art. 56 ust. 1 i 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne stanowią, że świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która powinna określać w szczególności: nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług; świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych; zakres obsługi serwisowej; dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku; czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy; wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej; tryb postępowania reklamacyjnego oraz informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Z powyższego przepisu wynika, że treść umowy nie musi obejmować wskazanych w postanowieniu o wszczęciu postępowania *informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego oraz informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6.*

Stąd też brak przedmiotowych informacji w umowach zawieranych przez Spółkę nie może zostać oceniony jako działanie bezprawne.

Zgodnie z art. 105 § 1 Kpa, *gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania.* Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów umożliwiają wydanie decyzji na podstawie art. 26 ust. 1, art. 27 ust. 2 oraz art. 28 ust. 1. Prezes Urzędu na podstawie art. 26 ust. 1 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. Zgodnie z art. 27 ust. 2 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Natomiast zgodnie z art. 28 ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy Kodeks postępowania administracyjnego. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego, niż przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 Kpa. W konsekwencji, w zakresie zarzutów określonych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji postępowanie staje się bezprzedmiotowe, brak jest podstaw prawnych i faktycznych do merytorycznego rozpoznania sprawy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

III.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów karę pieniężną 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. Organ antymonopolowy w 2003r. wzywał Spółkę do zmiany wzorca umowy. Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie dokonał zmian we wzorcu umowy zgodnie z przesłanym wówczas wezwaniem.

W pkt. I. niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Spółkę klauzul abuzywnych, a konsekwencją ich stosowania jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Stwierdzono także naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, albowiem umowy zawierane przez Spółkę z konsumentami nie zawierały istotnych informacji. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają z wzorców umownych, świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk. Należy podkreślić profesjonalny charakter świadczenia usług przez Spółkę – przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez Spółkę w 2007r. wyniósł 3.088.710 PLN (dowód: karta nr 79). Tak więc maksymalna kara, jaka mogłoby zostać nałożona na Spółkę to 308.871 PLN.

Kara nakładana przez Organ Antymonopolowy na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Spółka działa na rynku lokalnym, uznała stosowanie klauzul abuzywnych oraz naruszenie obowiązku udzielania konsumentom prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji, a w toku postępowania współdziałała z Organem Antymonopolowym przesyłając niezwłocznie żądane informacje i wyjaśnienia. Spółka po wszczęciu postępowania niezwłocznie podjęła działania w celu wyeliminowania ze stosowanych wzorców kwestionowanych zapisów, do dnia 30.06.2008r. rozsyłała abonentom zmienione regulaminy, i w konsekwencji z dniem 01.07.2008r. zaniechała stosowania praktyki naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności. Orzeczonej karze 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 Spółki na przyszłość.

Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności, wysokość kary ustalono na poziomie 3.000 PLN (słownie: trzech tysięcy złotych), co stanowi 0,1 % przychodu i 1 % maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Organu Antymonopolowego kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznano, że orzeczonej karze 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 III sentencji tej decyzji.

IV.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy 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 Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Organ Antymonopolowy ze stroną. W związku z powyższym postanowiono Spółkę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 66 zł (słownie: sześćdziesięciu sześciu 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 Spółka obowiązana 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 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty 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 pkt IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego, 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