

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 30.05.2005r.

RKT-61-43/05/MI

DECYZJA Nr RKT-31/2005

I. Na podstawie art. 23f ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652 Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891, Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) oraz 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. z 2002r. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68),

- po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 42-500 Będzin, ul. Kościuszki 140, w którego toku zostało uprawdopodobnione, że w/w przedsiębiorca stosuje praktyki, o których mowa w art. 23a ust. 1 wymienionej na wstępie ustawy, polegające na zawieraniu z konsumentami *Umów Nr .../EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę oraz Umów Nr .../EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, których treść narusza ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. z 2001r. Nr 72, poz. 747 z zm.) poprzez:

1. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 1 teźże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o ilości świadczonych usług wodociągowych,
2. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 teźże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o terminie wzajemnych rozliczeń dostawcy i odbiorcy usług,
3. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 teźże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o prawach i obowiązkach stron umowy odnośnie trybu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji w sprawie ilości i jakości świadczonych usług,
4. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 6 teźże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o odpowiedzialności dostawcy usług za szkodę z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- po przyjęciu przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie zobowiązania do dostarczenia odbiorcom usług do dnia 30 czerwca 2005 r. *Umów Nr .../EZ/G/200...r. o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz Umów Nr .../EZ/G/200...r. o zaopatrzenie w wodę*, których wzorce dla odbiorców rozliczanych w oparciu o przeciętne normy zużycia wody oraz dla odbiorców rozliczanych według wskazań wodomierza – uwzględniające w całości zastrzeżenia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zostały załączone przez w/w przedsiębiorcę do pisma z dnia 14.03.2005r. l.dz. NO/1812/2005r.,

- **nakłada się** na Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Będzinie **obowiązek wykonania tego zobowiązania.**

II. Na podstawie art. 23f ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652 Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891, Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) oraz stosowanie 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. z 2002r. Nr 18, poz. 172; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada się na Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie obowiązek złożenia do dnia 15 lipca 2005 r. sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, przy czym sprawozdanie powinno zawierać:

- informację o liczbie dostarczonych odbiorcom *Umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz *Umów o zaopatrzenie w wodę*, których wzorce zostały załączone przez w/w przedsiębiorcę do pisma z dnia 14.03.2005r. l.dz. NO/1812/2005r.,
- informacje dotyczące ilości umów nowo zawartych w okresie od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji w oparciu o przyjęte do stosowania wzorce *Umów Nr .../EZ/G/200...r. o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* wraz z kopiami 3 przykładowych umów zawartych z konsumentami w tym okresie.

Uzasadnienie

W dniu 8.10.2004r., w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Organem Antymonopolowym”), zostało wszczęte z urzędu pod sygn. akt RKT-61-171/04/MI postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Będzinie, ul. Kościuszki 140 (zwane dalej „MPWiK Będzin”) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej też dalej „ustawą antymonopolową”). Przedmiotem w/w postępowania było między innymi zbadanie treści zawieranych przez MPWiK Będzin z konsumentami umów o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków pod kątem zgodności ich zapisów z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm.) oraz z przepisami aktów wykonawczych do tej ustawy.

W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego MPWiK Będzin przedstawiło wzorce umów stosowane w obrocie konsumenckim wraz z załącznikami:

- wzór *Umowy Nr .../EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę* z załącznikami dla odbiorcy posiadającego wodomierz główny (karty nr 32-35),
- wzór *Umowy Nr .../EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* z załącznikami dla odbiorcy posiadającego wodomierz główny (karty nr 36-39),
- wzór *Umowy Nr ... EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę* z załącznikami dla odbiorcy rozliczanego wg obowiązujących przeciętnych norm zużycia wody (karty nr 40-43),

a także zawarte w oparciu o te wzorce:

- *Umowę Nr 4199/EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę* z dnia 01.09.2004r. (karty nr 52-55),
- *Umowę Nr 5213/EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* z dnia 15.04.2004r. (karty nr 44-47),
- *Umowę Nr 4685/EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę* z dnia 14.05.2004r. (karty nr 48-51),

Na podstawie analizy treści w/w wzorców umownych wszczęte zostało z urzędu w dniu 17.02.2005r. postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z podejrzeniem podejmowania przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji

Sp. z o.o. z siedzibą w Będzinie bezprawnych działań polegających na zawieraniu z konsumentami *Umów Nr .../EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę* oraz *Umów Nr .../EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę*, których treść może naruszać ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. z 2001r. Nr 72, poz. 747 z zm.) poprzez:

1. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 1 tejże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o ilości świadczonych usług wodociągowych,
2. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o terminach wzajemnych rozliczeń dostawcy i odbiorcy usług,
3. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o prawach i obowiązkach stron umowy odnośnie trybu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji w sprawie ilości i jakości świadczonych usług,
4. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 6 tejże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o odpowiedzialności dostawcy usług za szkodę z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania,

co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 przywołanej na wstępie ustawy antymonopolowej (karta nr 1).

W ramach pierwszego postawionego zarzutu zakwestionowano treść wzorca *Umowy o zaopatrzenie w wodę* stosowanego względem odbiorców rozliczających się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. Ustalono, że ani treść samej umowy ani treść Załącznika Nr 1 do umowy, zawierającego informacje, na podstawie których określa się ilość wody dostarczonej odbiorcom, którzy nie posiadają wodomierza głównego, nie określa jednoznacznie ilości świadczonych usług wodociągowych, będącej podstawą rozliczenia, a jedynie wartości, które są podstawą do wyliczenia ilości zużycia wody.

W odniesieniu do pierwszego zarzutu zakwestionowano też treść § 9 ust. 1 pkt c) stosowanych przez przedsiębiorstwo wzorców umów, który stanowi, że *Rozliczenie należności przysługujących Usługodawcy za spełnione świadczenia odbywa się na podstawie taryfy zatwierdzonej uchwałą Rady Miejskiej w oparciu o: (...) inne wielkości będące podstawą ustalania należności za usługi świadczone przez Usługodawcę.*

Druga zarzucana praktyka odnosiła się do stosowania przez MPWiK Będzin w umowach zawieranych z konsumentami zapisu zawartego w § 14 wzorców *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, którego treść ma następujące brzmienie: *Usługobiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 7 dni od daty dostarczenia faktury.*

W ramach trzeciego zarzutu podniesiono, że we wzorcach umów stosowanych przez przedsiębiorstwo brak jest zapisów dotyczących trybu i terminów udzielania odpowiedzi na składane przez konsumentów reklamacje, wobec czego konsument nie jest informowany o całości przysługujących mu praw i całości obowiązków przedsiębiorstwa, które wynikają z *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzonego na mocy Uchwały Nr LI/684/2002 z dnia 24.09.2002r. Rady Miejskiej w Będzinie.

Natomiast w ramach czwartego zarzutu zakwestionowano, iż wzorce umowne stosowane przez MPWiK Będzin nie zawierają wszystkich postanowień dotyczących konsekwencji niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez usługodawcę tj., możliwości odchodzenia przez konsumenta roszczeń odszkodowawczych z tego tytułu na podstawie art. 471 i n. Kodeksu Cywilnego.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karta nr 4) Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie zgodziło się w całości z postawionymi zarzutami oraz podniosło, że naruszenie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę nie było działaniem zamierzonym i celowym. MPWiK wskazało, że opracowując treść wzorców umów korzystało m.in. z wzorców umów opublikowanych przez Izbę Gospodarczą – Wodociągi Polskie. Przedsiębiorstwo podniosło,

że odbiorcy jego usług nigdy nie zgłaszali żadnych zastrzeżeń co do sposobu rozpatrywania reklamacji; nie zgłoszono również żadnych roszczeń odszkodowawczych z tytułu realizowanych umów. W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania MPWiK Będzin zobowiązało się do przedłożenia Organowi Antymonopolowemu do dnia 15.03.2005r. zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą Spółki wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, uwzględniającego wszystkie zarzuty postawione w toku niniejszego postępowania wraz z harmonogramem wdrożenia przedmiotowych umów do obrotu gospodarczego (karty nr 56-57).

W załączeniu do pisma z dnia 14.03.2005r. MPWiK Będzin przedstawiło zmodyfikowany wzorzec Umowy Nr .../EZ/G/200...r. o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stosowany względem odbiorców rozliczanych według przeciętnych norm zużycia wody oraz wzorzec Umowy Nr .../EZ/G/200...r. o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stosowany względem odbiorców rozliczanych według wskazań wodomierza głównego, które pełnią również funkcję wzorców Umów o zaopatrzenie w wodę – odbiorcy nie wiążą wówczas zapisy dotyczące odprowadzania ścieków (karty nr 95-95 verte, 97-112). Przedsiębiorstwo wskazało, że wzorce te w całości uwzględniają zastrzeżenia podniesione w toku niniejszego postępowania (karty nr 97-112). Przedsiębiorstwo złożyło również pisemne oświadczenie, w którym zobowiązało się do wprowadzenia w życie nowych wzorców umownych oraz dostarczenia odbiorcom swoich usług umów zawartych w oparciu o te wzorce do dnia 30.06.2005r. (karta nr 96).

Do nowo opracowanych wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków MPWiK Będzin wprowadziło następujące zmiany:

- § 2 ust. 4 wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (stosowanego względem odbiorców rozliczanych według przeciętnych norm zużycia wody) w brzmieniu: *Woda dostarczana przez Usługodawcę będzie wykorzystywana na cele bytowe w ilości według zryczałtowanej normy zużycia zastąpiony został zapisem o treści: Woda dostarczana przez Usługodawcę będzie wykorzystywana na cele bytowe w ilości ... m³ według zryczałtowanej normy zużycia wody wyliczonej zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszej umowy* (karty nr 97, 101).
- Wykreślony został § 9 ust. 1 pkt c) poprzednio obowiązujących wzorców umów w brzmieniu: *Rozliczenie należności przysługujących usługodawcy za spełnione świadczenia odbywa się na podstawie taryfy zatwierdzonej uchwałą Rady Miasta w oparciu o:*
 - c) *inne wielkości będące podstawą ustalania należności za usługi świadczone przez Usługodawcę* (karty nr 98, 102, 106, 110).
- § 11 wzorców umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków został rozszerzony i uzupełniony o następujące zapisy (karty nr 99, 102 verte, 107, 111 verte):
 - 5.1. *Usługobiorca ma prawo zgłaszania reklamacji w zakresie:*
 - a) *jakości i ciśnienia dostarczonej wody,*
 - b) *wysokości naliczonych należności wynikających z faktur,*
 - c) *prawidłowości funkcjonowania wodomierza głównego.*
 - 5.2. *Reklamacja powinna być zgłaszana w formie pisemnej.*
 - 5.3. *Każda reklamacja zgłoszona przez Usługobiorcę jest badana pod względem merytorycznym i Usługodawca jest zobowiązany w terminie 14 dni udzielić odpowiedzi na reklamacje na piśmie.*
 - 6. *Usługobiorcy przysługuje prawo zgłaszania skarg i wniosków do usługodawcy związanych z realizacją zawartej umowy. Usługodawca zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni.*
 - 7. *Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy usługobiorcy przysługuje prawo do odszkodowania na zasadach określonych w art. 471 i następnych Kodeksu Cywilnego.*
- § 14 ust. 1 wzorców umów o treści: *Usługobiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 7 dni od*

daty dostarczenia faktury otrzymał następujące brzmienie: Usługobiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty dostarczenia faktury (karty nr 99, 103, 107, 111 verte).

W toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy ustalił, że w dniu wszczęcia postępowania MPWiK Będzin posługiwało się w obrocie z konsumentami wzorcami umowy, które zostały przedłożone w toku postępowania wyjaśniającego i które stanowiły podstawę do postawienia zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej. Wzorce te znajdowały się w obrocie gospodarczym od dnia 1 maja 2003r. (karta nr 6). Umowy zawarte z konsumentami na ich podstawie stanowią [...] % wszystkich umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków podpisanych przez MPWiK Będzin z odbiorcami jego usług (karta nr 6 verte). W dniu 14 marca 2005 r. ogólna liczba zawartych umów wynosiła [...] (karta nr 96).

Organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23 f ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą do wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 23a, 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.

W przedmiotowej sprawie Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie postawiony został zarzut podejmowania bezprawnych działań polegających na zawieraniu z konsumentami Umów Nr .../EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę oraz Umów Nr .../EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treść może naruszać ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. z 2001r. Nr 72, poz. 747 ze zm.) poprzez:

1. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 1 tejże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o ilości świadczonych usług wodociagowych,
2. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 2 tejże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o terminach wzajemnych rozliczeń dostawcy i odbiorcy usług,
3. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 tejże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o prawach i obowiązkach stron umowy odnośnie trybu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji w sprawie ilości i jakości świadczonych usług,
4. naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 6 tejże ustawy w zakresie wymogu podawania informacji o odpowiedzialności dostawcy usług za szkodę z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania,

co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 przywołanej na wstępie ustawy antymonopolowej.

W trakcie postępowania MPWiK Będzin złożyło pisemne oświadczenie, w którym zobowiązało się do podjęcia działań zmierzających do zastąpienia umów zawartych z odbiorcami w oparciu o wzorce umowne, które stanowiły przedmiot oceny w niniejszym postępowaniu i podstawę do postawienia przedsiębiorcy w/w zarzutów, nowymi umowami uwzględniającymi w całości zastrzeżenia Organu Antymonopolowego (karta nr 96). W myśl art. 23f ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunkiem nałożenia przez organ antymonopolowy na przedsiębiorcę zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom, o których mowa w art. 23a ustawy antymonopolowej jest uprawdopodobnienie naruszenia w/w przepisu na podstawie m.in. okoliczności sprawy lub informacji będących podstawą do wszczęcia postępowania z urzędu. Dla zastosowania art. 23f ust. 1 w przedmiotowej sprawie zachodzi zatem

konieczność uprawdopodobnienia spełnienia wszystkich przesłanek stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej w odniesieniu do czterech postawionych MPWiK Będzin zarzutów.

Spełnienie przesłanek naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie następujące kryteria:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie powyższe narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Stosownie do 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. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c., naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117 – 118).

W przedmiotowej sprawie, dla zastosowania art. 23f ust. 1 ustawy antymonopolowej, konieczne jest uprawdopodobnienie stosowania przez MPWiK Będzin praktyk, o których mowa w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej poprzez wykazanie bezprawności działań przedsiębiorcy i naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, co wyraża się w podejmowaniu działań sprzecznych z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. 2001r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm) (zwana dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę”). Zarzucane praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegają na zawieraniu z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz *Umów o zaopatrzenie w wodę* w oparciu o wzorce umowne załączone do pisma z dnia 15.10.2004r., których treści są sprzeczne z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (karty nr 32-43).

Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę reguluje zasady i warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zasady i warunki zbiorowego odprowadzania ścieków, w tym zasady działalności przedsiębiorstw wodociągowo – kanalizacyjnych, zasady tworzenia warunków do zapewnienia ciągłości dostaw i odpowiedniej jakości wody, niezawodnego odprowadzania i oczyszczania ścieków, a także ochrony interesów odbiorców usług z uwzględnieniem wymagań ochrony środowiska i optymalizacji kosztów. Zgodnie z art. 5 ust. 1

ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

Ustawa w Rozdziale 2 określa warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Stosownie do art. 6 ust. 1 w/w ustawy dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, która zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 1 – 6 w/w ustawy zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- praw i obowiązków stron umowy,
- procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych,
- ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

W przedmiotowym postępowaniu Miejskiemu Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań polegających na zawieraniu z konsumentami umów, których treść może naruszać art. 6 ust. 3 pkt 1, 2, 3 i 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Stosownie do zapisu art. 4 pkt 11 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o *konsumencie*, należy przez to rozumieć konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.). Definicję konsumenta zawiera przepis art. 22¹ K.c., zgodnie z którym *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą*.

I.1. W przedmiotowej sprawie pierwsza zarzucana praktyka dotyczyła naruszenia przez MPWiK Będzin art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w zakresie wymogu podawania w treści *Umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz *Umów o zaopatrzenie w wodę* pełnej informacji o ilości świadczonych usług wodociągowych.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 1 umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące *ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia*. Przedmiotowy zapis ma m.in. za zadanie zapewnić konsumentom wiedzę o ilości dostarczanych usług, przez co konsument dowiaduje się o kosztach związanych z korzystaniem z dostaw wody i odprowadzania ścieków.

Zgodnie z art. 26 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków. Stosownie do art. 27 ust. 1 w/w ustawy ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, które zostały określone w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. z 2002r. Nr 8, poz. 70).

W trakcie przeprowadzonego w przedmiotowej sprawie postępowania wyjaśniającego MPWiK przedstawiło wzorzec *umowy o zaopatrzenie w wodę* stosowany względem odbiorców rozliczających się według przeciętnych norm zużycia wody wraz z Załącznikiem nr 1, a także

zawartą w oparciu o ten wzorzec *Umowę Nr 4685/EZ/G/2004 o zaopatrzenie w wodę*. W Załączniku nr 1 zawarte są informacje (takie jak ilość osób zamieszkujących budynek lub mieszkanie, jego wyposażenie w instalację wodno – kanalizacyjną, ilość posiadanych pojazdów mechanicznych, maszyn rolniczych i warsztatów, wielkość powierzchni upraw rolniczych i ogrodów przydomowych), na podstawie których określa się, zgodnie z w/w rozporządzeniem, zużycie wody w danym gospodarstwie domowym przez odbiorców nieposiadających wodomierza głównego. W przedmiotowym przypadku mamy zatem do czynienia z oceną umowy, która reguluje stosunki umowne MPWiK Będzin z konsumentami nie posiadającymi wodomierzy. W takich sytuacjach ilość zużytej przez gospodarstwa domowe wody określa się na podstawie rozporządzenia w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody w oparciu o informacje podane w Załączniku nr 1 do umowy.

Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jednoznacznie stanowi, że umowa ma określać ilość świadczonych usług wodociągowych, natomiast załącznik do umowy określa jedynie wartości, które są podstawą do wyliczenia ilości zużycia wody przez odbiorców nie posiadających wodomierzy. Tak więc można uznać, że treść umowy nie spełnia wymogu ustawowego poprzez nieokreślenie w niej lub w załączniku stanowiącym jej integralną część ilości świadczonych usług, a jedynie wielkości, które konsument musi samodzielnie przeliczyć po uprzednim wyszukaniu odpowiednich przepisów prawnych. Działanie przedsiębiorstwa polegające na niezamieszczeniu w treści umów informacji o ilości świadczonych usług narusza zatem art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Stąd uznać należy za uprawdopodobnione, iż opisane działanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej.

Przedstawione w toku przeprowadzonego w przedmiotowej sprawie postępowania wyjaśniającego wzorce umów w sposób niezgodny z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę regulują również sposób ustalania ilości pobranej wody będącej podstawą rozliczenia należności za świadczone usługi. § 9 ust. 1 pkt a) - c) przedstawionych przez MPWiK wzorców umów stanowi, że *Rozliczenie należności przysługujących Usługodawcy za spełnione świadczenia odbywa się na podstawie taryfy zatwierdzonej uchwałą Rady Miejskiej w oparciu o:*

- a) *odczyty wskazań wodomierza głównego dokonywane przez pracowników usługodawcy,*
- b) *określone we właściwych przepisach normy zużycia wody, w przypadku braku wodomierza,*
- c) *inne wielkości będące podstawą ustalania należności za usługi świadczone przez Usługodawcę.*

W ramach pierwszego zarzutu zakwestionowano treść postanowienia umownego zawartego w § 9 ust. 1 pkt c) stosowanych przez przedsiębiorstwo wzorców umownych.

Jak już podniesiono we wcześniejszej części decyzji, zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. Z kolei w myśl art. 27 ust. 5 tejże ustawy, ilość odprowadzonych ścieków, w razie braku urządzeń pomiarowych, ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. Ustawa wyraźnie określa, w jaki sposób ustala się ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków, która jest podstawą do wzajemnego rozliczenia między dostawcą i odbiorcą usług, przewidując w tym zakresie w sposób enumeratywny możliwe rozwiązania. W/w przepis nie ma charakteru katalogu otwartego i nie upoważnia dostawcy usług do przyjęcia innej niż przewidziana ustawą podstawy wyliczenia ilości pobranych usług. Zamieszczenie w umowie zapisu przewidującego, że wyliczenie należności nastąpi w oparciu o inne, niezdefiniowane w umowie parametry; może też doprowadzić do wykorzystania niewiedzy konsumentów w tym zakresie. Z uwagi na powyższe należy uznać za uprawdopodobnione, iż stosowanie w umowach zawieranych z konsumentami zapisu zawartego § 9 ust. 1 pkt c) wzorców umów stanowi działanie bezprawne z punktu widzenia ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

I.2. Druga zarzucana praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów w niniejszej sprawie dotyczyła naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w zakresie wymogu podawania w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz *umów o zaopatrzenie w wodę* informacji o terminie wzajemnych rozliczeń dostawcy i odbiorcy usług.

W powyższym kontekście zakwestionowano treść § 14 wzorców *Umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, jakimi posługuje się MPWiK Będzin w obrocie z konsumentami, i który ma następujące brzmienie: *Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 7 dni od daty dostarczenia faktury.*

Stosownie do przepisów ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinna zawierać postanowienia dotyczące *terminów wzajemnych rozliczeń*. Wyczerpujące i szczegółowe uregulowania w przedmiotowym zakresie zawiera rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2002r., Nr 26, poz. 257). Zgodnie z § 17 ust. 1 rozporządzenia odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia. Przedstawione w toku niniejszego postępowania wzorce umów w § 14 zawierają natomiast zapis mniej korzystny dla konsumenta niż przewidziany w w/w rozporządzeniu. Zapis ten nosi znamiona bezprawności, ponieważ przewiduje krótszy niż zawarty w rozporządzeniu termin na uregulowanie należności, którego niedotrzymanie, zgodnie z § 14 pkt 5 umów, skutkuje z kolei obciążeniem konsumenta odsetkami ustawowymi. Na podstawie umowy odbiorcy usług przysługuje mniej niż 14 dni na wniesienie opłat od momentu otrzymania faktury. Konsumentowi nie został zatem zapewniony ustawowy minimalny termin na uiszczenie należności, który wynosi 14 od dnia doręczenia faktury.

I.3. Trzecią zarzucaną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest w niniejszej sprawie naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w zakresie wymogu podawania w treści zawieranych z konsumentami *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* oraz *umów o zaopatrzenie w wodę* informacji o prawach i obowiązkach stron umowy odnośnie trybu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji w sprawie ilości i jakości świadczonych usług.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierać powinna postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Art. 19 ust. 1 i 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę definiuje minimalny zakres praw i obowiązków stron umowy, który powinien być uregulowany w *Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, opracowanym przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, który po uchwaleniu przez właściwy organ, tj. wójta, burmistrza lub prezydenta miasta obowiązuje na obszarze gminy. Zgodnie z art. 19 ust. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę *Regulamin* powinien określać prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, tak więc można przyjąć, iż prawa i obowiązki określone w zatwierdzonym uchwałą *Regulaminie* są minimum, które konsument powinien otrzymać przy zawieraniu umowy. Kształtują one relacje pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem równocześnie wiążąc ich.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest powszechnie obowiązującym aktem prawa administracyjnego wywierającym skutki w sferze prawa cywilnego, określającym prawa i obowiązki stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Treść normy prawnej mającej wiązać dostawcę i odbiorcę usług wodociągowych i kanalizacyjnych należy więc wywieść z dwóch źródeł: prawa cywilnego oraz prawa administracyjnego – *Regulaminu*

dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Skoro zatem *Regulamin* normuje prawa i obowiązki stron umowy cywilnoprawnej, to stanowi część takiej umowy.

Wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przeznaczone do wykorzystania przy zawieraniu umów z konsumentami wiążą odbiorcę indywidualnego – konsumenta na zasadach określonych w art. 384 – 385³ Kodeksu Cywilnego, dlatego w obrocie konsumenckim istnieje konieczność doręczenia wzorca umownego wraz z odpowiednimi postanowieniami *Regulaminu*. Pogląd taki uwarunkowany art. 384 § 1 i 2 K.C. znajduje oparcie w konieczności zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się ze wszystkimi normami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, do jakiej zamierza przystąpić. W świetle treści powołanego przepisu ustalony przez stronę wzorzec umowy wiąże drugą stronę, jeżeli zostanie jej doręczony przy zawarciu umowy. Gdy posługiwano się wzorcem w danych stosunkach jest zwyczajowo przyjęte wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła z łatwością dowiedzieć się o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z konsumentami, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego. MPWiK Będzin, a także inne przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne z racji posiadanej siły rynkowej zawierają umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków w sposób adhezyjny. Jednocześnie umowy takie nie należą do umów zawieranych powszechnie w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. Zawierane są również konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego. Należy uznać zatem, że MPWiK Będzin miało obowiązek doręczyć drugiej stronie wszystkie postanowienia wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przy jej zawieraniu (Por. w odniesieniu do prawa energetycznego - wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 marca 2004r. Sygn. akt XVII Ama 29/03). Tego obowiązku przedsiębiorstwo nie dopełniło w odniesieniu do części klauzul umownych zawartych w *Regulaminie*, które nie zostały inkorporowane wprost do treści umowy, a które dotyczą uprawnień przysługujących konsumentowi i obowiązków przedsiębiorstwa w zakresie trybu rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów.

Na obszarze gminy Będzin obowiązuje *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* wprowadzony mocą uchwały Nr LI/684/2002 z dnia 24 września 2002r. Rady Miejskiej w Będzinie. *Regulamin* w Rozdziale VI zawiera postanowienia dotyczące *Obsługi i praw odbiorcy wody lub dostawcy ścieków*. § 31 *Regulaminu* stanowi, że *Przedsiębiorstwo winno możliwie niezwłocznie reagować na zgłoszone reklamacje nie dłużej jednak niż w ciągu 14 dni*. *Regulamin* określa zatem wyraźnie, jakie powinny obowiązywać standardy udzielania odpowiedzi na składane przez odbiorców usług reklamacje dotyczące ilości i jakości świadczonych usług. W umowie brak jest natomiast odpowiednich w tym zakresie zapisów (z wyjątkiem zapisów dotyczących reklamacji wysokości wystawionej faktury). Niezamieszczenie w umowie postanowień dotyczących trybu i terminów reagowania na oficjalne skargi i wnioski konsumentów narusza art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, ponieważ świadczy o tym, że konsument nie jest informowany o całości swoich praw i całości obowiązków dostawcy usług wynikających z *Regulaminu*, które w przedmiotowym przypadku ściśle wiążą się z zagwarantowaniem konsumentowi – występującemu tutaj jako słabsza strona umowy o charakterze adhezyjnym – odpowiednich warunków do skutecznego dochodzenia roszczeń. Konsument na podstawie zapisów wzorca *Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* nie jest informowany o tym, że przysługuje mu prawo składania reklamacji w zakresie jakości i ilości świadczonych usług oraz o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia na nie odpowiedzi. Należy zatem uznać za uprawdopodobnione, iż brak zapisów umownych regulujących prawa konsumenta odnośnie składania reklamacji oraz określających terminy, w jakich dostawca wody powinien być zobowiązany do ich rozpatrzenia stanowi działanie bezprawne w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, ponieważ stoi w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

I.4. W ramach czwartej zarzucanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów MPWiK Będzin postawiono zarzut naruszenia art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w zakresie wymogu podawania informacji o odpowiedzialności dostawcy usług za szkodę z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w art. 6 ust. 3 pkt 6 nakłada na przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązek zamieszczenia w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowień dotyczących *odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia*. W ramach przedmiotowego zarzutu zakwestionowano, że stosowane przez MPWiK w Będzinie wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie zawierają postanowień bezpośrednio regulujących odpowiedzialność dostawcy za szkody spowodowane niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania. Umowy nie informują konsumenta wprost, że ma prawo do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na podstawie art. 471 i n. Kodeksu Cywilnego z tytułu poniesionych szkód będących konsekwencją niedotrzymania warunków umowy przez dostawcę.

Zgodnie z przepisami o odpowiedzialności kontraktowej zawartymi w Kodeksie Cywilnym, odbiorcy przysługuje prawo do odszkodowania z tytułu poniesionej szkody spowodowanej niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania. Przedstawione w toku niniejszego postępowania umowy nie określają możliwości domagania się przez konsumenta odszkodowania z tego tytułu. W umowach, w § 5 uregulowane są jedynie sytuacje, w których MPWiK Będzin odpowiedzialności nie ponosi; wydaje się, iż nieokreślenie, w jakich przypadkach taka odpowiedzialność zachodzi może stanowić utrudnienie dla konsumentów w zakresie dochodzenia przez nich roszczeń odszkodowawczych. W wyroku z dnia 24.03.2004r. sygn. akt XVII Ama 29/03 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów orzekł, że „z faktu istnienia utrudnień w zapoznaniu się z całokształtem uprawnień odbiorcy wynikających z zawartej umowy (...) niemożliwe może okazać się dochodzenie ich (praw) przez konsumenta”. Zaniechanie zamieszczenia w umowie postanowień dotyczących realizacji przez konsumentów uprawnień z tytułu niewłaściwego wykonania umowy przez przedsiębiorstwo może też świadczyć o lekceważeniu konsumentów, jako słabszej pod względem siły kontraktowej strony umowy. § 18 wzorców umów stanowi wprawdzie, że w sprawach nieuregulowanych w umowie mają zastosowanie m.in. przepisy Kodeksu Cywilnego, jednakże jest to zapis nazbyt ogólny w stosunku do wymogu zawartego w art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, w myśl którego umowa powinna zawierać postanowienia dotyczące odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy. W kwestiach związanych z dochodzeniem przez konsumenta należnych mu roszczeń umowa powinna wprost odsyłać do odpowiednich przepisów Kodeksu Cywilnego bądź zawierać stosowne i wyczerpujące uregulowania w tym zakresie. Brak podania w umowie, iż konsument ma prawo dochodzić odszkodowania z tytułu szkód spowodowanych np. zawinionymi przez MPWiK dostawami wody o nieodpowiedniej jakości bądź nieodpowiednim ciśnieniu uchybia wymogowi zawartemu w art. 6 ust. 3 pkt 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, ponieważ nie zawiera kompletnych postanowień dotyczących odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy. W związku z powyższym uznać należy za uprawdopodobnione, iż brak przedmiotowych zapisów w treści umów stanowi działanie bezprawne w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zgodnie z art. 1 reguluje zasady dostarczania wody konsumentom zapewniające ciągłość dostaw i odpowiednią jakość wody, niezawodne odprowadzanie i oczyszczanie ścieków, a także ochronę interesów odbiorców usług z uwzględnieniem wymagań ochrony środowiska i optymalizacji kosztów. Ustawa w art. 6 ust. 2 stanowi, iż przedsiębiorca jest obowiązany do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy. Dodatkowo ustawa w art. 6 ust. 3 określa, jakie elementy ma zawierać umowa.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinno przedstawić konsumentom informacje, o których mowa w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w taki sposób, aby mogli oni w pełni korzystać ze swoich praw, a także wykonywać obowiązki nie narażając się na kary. Z uwagi na fakt, iż art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę określa, jakie informacje mają być umieszczone w treści umowy o dostawę wody, niedopełnienie tego obowiązku jest naruszeniem prawa. Dlatego, też praktyka polegająca na nieumieszczeniu informacji wymaganych przez ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w umowie zawartej z konsumentem, uznaje się za sprzeczne z prawem.

Celem ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest m.in. ochrona interesów odbiorców usług, a więc konsumentów, dlatego też zasady określone przez ustawę normujące prawa i obowiązki stron umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków należy traktować jako minimalną ochronę, która ewentualnie mogłaby zostać rozszerzona za jej pośrednictwem. Określenie przez ustawę zakresów, jakie powinna uregulować umowa ma doprowadzić równowagi pomiędzy wiedzą, jaką posiada przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne a wiedzą którą posiada konsument zawierając umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W celu doprowadzenia do takiej równowagi konsument powinien otrzymać stosowną informację o wszystkich elementach stosunku zobowiązaniowego. Umowa, do której ma zastosowanie ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę powinna dostarczać konsumentowi informacje przynajmniej wymagane przez ustawę. Przedstawienie tylko części uprawnień i obowiązków konsumenta wynikających z ustawy oraz *Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*, może spowodować, iż konsument będzie myślał, iż otrzymał za pośrednictwem umowy informacje o wszystkich prawach i obowiązkach stosunku zobowiązaniowego.

Zawieranie przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie umów z konsumentami, które nie podają konsumentom wszystkich informacji, o których mowa w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę bądź zawierają postanowienia, których brzmienie odbiega od obowiązujących przepisów prawa nosi znamiona bezprawności. Spełniona, więc została pierwsza przesłanka konieczna do uprawdopodobnienia stosowania przez „Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie praktyk naruszające zbiorowe interesy konsumentów, a więc uprawdopodobnienie bezprawności działań przedsiębiorcy.

Drugą przesłanką, której wykazanie jest niezbędne dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa antymonopolowa reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

Zdaniem Organu Antymonopolowego zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania przedsiębiorcy polegające na niepodawaniu w treści zawieranych z konsumentami umów wszystkich informacji, które zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę powinna zawierać umowa oraz podawanie informacji niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Niepodanie w umowie informacji o całości praw i obowiązków stron umowy wynikających z w/w ustawy oraz podanie informacji niezgodnych z obowiązującym prawem może doprowadzić do niekorzystania przez konsumenta z jego praw i nieegzekwowania przez niego na dostawcy usług zachowań, które wymusza ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków*. Zakwestionowane w niniejszej decyzji działania MPWiK Będzin godzą w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się do końca zidentyfikować, bowiem dotyczą zarówno konsumentów – mieszkańców gminy Będzin, którzy zawarli umowy o zaopatrzenie w wodę i

odprowadzanie ścieków, jak i potencjalnych klientów przedsiębiorstwa. Przedmiotowa praktyka narusza zatem zbiorowe interesy konsumentów, tj. interesy wszystkich rzeczywistych i potencjalnych klientów MPWiK. Tak więc, niezamieszczenie w umowach wszystkich informacji, o których mowa w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, a także podanie części informacji w nieodpowiedni sposób uprawdopodobnia tezę, iż zostały naruszone zbiorowe interesów konsumentów. A zatem druga przesłanka niezbędna do zastosowania art. 23f ust. 1 ustawy antymonopolowej została spełniona.

Mając na uwadze powyższe, należy uznać za uprawdopodobnione naruszenie przez MPWiK Będzin art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez zawieranie z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, których treść może stać w sprzeczności z art. 6 ust. 3 pkt 1, 2, 3 i 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, ponieważ konsumenci nie otrzymują wszystkich informacji o łączącym ich z dostawcą usług stosunku zobowiązaniowym bądź otrzymują informacje niezgodne z obowiązującymi przepisami. W przedmiotowej sprawie uprawdopodobniono zaistnienie łącznie obu przesłanek koniecznych do uznania zachowań przedsiębiorcy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W toku niniejszego postępowania uprawdopodobniono naruszenie przez MPWiK Będzin art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie skarżone przedsiębiorstwo zobowiązało się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. MPWiK przedstawiło zmienione wzorce *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, których zapisy uwzględniają w całości postawione w toku niniejszego postępowania zarzuty. Przedsiębiorstwo zobowiązało się do wprowadzenia ich do obrotu gospodarczego oraz dokonania wymiany *umów o zaopatrzenie w wodę* oraz *umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków* zawartych z odbiorcami w oparciu o wzorce umowne stanowiące przedmiot oceny w niniejszym postępowaniu, nowymi umowami zawartymi w oparciu o zmienione wzorce. Przedstawione przez przedsiębiorcę wzorce umów:

- precyzują ilość świadczonych usług wodociagowych w przypadku umów zawieranych z odbiorcami rozliczanymi w oparciu o przeciętne normy zużycia wody oraz precyzują zasady ustalania ilości zużytej wody będącej podstawą rozliczenia,
- zawierają zapisy określające termin płatności za świadczone usługi na 14 dni od daty doręczenia faktury, co jest zgodne z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków,
- zawierają postanowienia regulujące tryb załatwiania reklamacji wnoszonych przez konsumentów oraz
- zawierają zapisy dotyczące możliwości odchodzenia przez konsumenta roszczeń odszkodowawczych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez dostawcę na podstawie art. 471 i n. Kodeksu Cywilnego.

Należy uznać, że przyjęte przez MPWiK rozwiązania są równoznaczne z podjęciem działań zmierzających do zapobieżenia uprawdopodobnionym w toku niniejszego postępowania naruszeniom art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z uwagi na powyższe, istnieje możliwość skorzystania z instrumentu prawnego przewidzianego art. 23f ust. 1 tejże ustawy. Jako że przedsiębiorca przejawia inicjatywę mającą na celu eliminację działań powodujących naruszenie prawa, celowa i uzasadniona jest akceptacja propozycji Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie, z której wynika zamiar dostarczenia wszystkim odbiorcom usług umów zawartych w oparciu o nowe wzorce umowne do dnia 30.06.2005r. Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

II. Stosownie do art. 23f ust. 3 w/w ustawy *W decyzji, o której mowa w ust. 1 Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorstwo obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu*

realizacji zobowiązania. Zgodnie z tym przepisem, Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie zostało w niniejszej sprawie zobowiązane do złożenia do dnia 15 lipca 2005 r. sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego przez nie w oświadczeniu z dnia 14.03.2005r. (karta nr 96) zobowiązania do dostarczenia odbiorcom usług do dnia 30.06.2005r. Umów Nr .../EZ/G/200...r. o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz Umów Nr .../EZ/G/200...r. o zaopatrzenie w wodę,, których treść uwzględnia w całości postawione w toku przedmiotowego postępowania zarzuty naruszenia art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej. Sprawozdanie o stopniu realizacji zobowiązania powinno zawierać: informację o liczbie dostarczonych odbiorcom Umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz Umów o zaopatrzenie w wodę w oparciu o przedstawione przez przedsiębiorcę wzorce umów, a także informacje dotyczące ilości nowo zawartych Umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz Umów o zaopatrzenie w wodę w okresie od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji w oparciu o przyjęte do stosowania wzorce wraz z kopiami 3 przykładowych umów zawartych z konsumentami w tym okresie. Sąd należało orzec jak w punkcie II decyzji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszego 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.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral