



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

50-224 Wrocław, pl. Strzelecki 25
tel. 71 323 63 80, fax 71 323 63 98
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61- 8/14/ZR/

Wrocław, 30 kwietnia 2015 r.

DECYZJA RWR 04/2015

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. *o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego* (Dz.U. z 2014 r., poz. 949) i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Telekomunikacja Internetowa Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie podania w stosowanym wzorcu umowy p.n. „Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu nr ...”, następujących informacji, dotyczących:

- elementów składających się na opłatę abonamentową, co stanowi naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004r., nr 171, poz. 1800 ze zm.),
- terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług; co stanowi naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.),
- pakietu taryfowego (u przedsiębiorcy obowiązują różne pakiety taryfowe), co stanowi naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.);
- trybu i warunków dokonywania zmian umowy, co stanowi naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 9 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.);
- wskazania polubownych sposobów rozwiązywania sporów, co stanowi naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 17 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.).

- wyraźnego wskazania w umowie, jakie dane dotyczące świadczonej usługi, są zawarte w regulaminie, co stanowi naruszenie art. 56 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.).

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 marca 2015 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. *o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego* (Dz.U. z 2014 r., poz. 949) i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Telekomunikacja Internetowa Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zamieszczenie we wzorcu umowy p.n. „Ogólne warunki (OW) – Regulamin (Konsument)”, pkt 27 o następującej treści: „Zmiana stawki podatku VAT i związana z tym zmiana cennika nie upoważnia do złożenia oświadczenia o którym mowa w pkt 25 [oświadczenie o wypowiedzeniu umowy]. Zmiana cennika w pozycjach, które nie są przedmiotem zawartej z Klientem umowy wymagają podania do publicznej wiadomości na stronie WWW Dostawcy. Zmiana także nie upoważnia do złożenia oświadczenia o którym mowa w pkt 25”, które jest sprzeczne z art. 61a ust.1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 *Prawo telekomunikacyjne* (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.),

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 23 grudnia 2013 r.

UZASADNIENIE

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zwanego dalej również Prezesem Urzędu], zgodnie z przewidzianymi w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów kompetencjami, przeprowadził, w ramach postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 403-50/13/ZR), analizę wzorców umowy stosowanych w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorcę Telekomunikacja Internetowa Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu [zw. dalej również Spółką]. W jego toku wstępnie ustalono, iż działalność ww. przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. (dowód: karta 3-35)

Postanowieniem nr RWR 131/2014 z dnia 1 lipca 2014 r. - Prezes Urzędu, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) [zw. dalej także ustawą *o ochronie (...)*] polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

1. zaniechanie podania w stosowanym wzorcu umowy regulującym prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, p.n. „Umowa o

świadczenie usług dostępu do Internetu nr ...”, następujących informacji, dotyczących:

- elementów składających się na opłatę abonamentową, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.),
 - terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług; co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.),
 - pakietu taryfowego (u przedsiębiorcy obowiązują różne pakiety taryfowe), co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.);
 - trybu i warunków dokonywania zmian umowy oraz warunków jej przedłużania i rozwiązania, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 9 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.);
 - wskazania polubownych sposobów rozwiązywania sporów, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 17 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.);
 - wyraźnego wskazania w umowie, jakie dane dotyczące świadczonej usługi, są zawarte w regulaminie, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.).
2. zamieszczenie we wzorcu umowy p.n. „Ogólne warunki (OW) – Regulamin (Konsument)”, regulującym prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, postanowienia pkt 27 o następującej treści: „*Zmiana stawki podatku VAT i związana z tym zmiana cennika nie upoważnia do złożenia oświadczenia o którym mowa w pkt 25 [oświadczenie o wypowiedzeniu umowy]. Zmiana cennika w pozycjach, które nie są przedmiotem zawartej z Klientem umowy wymagają podania do publicznej wiadomości na stronie WWW Dostawcy. Zmiana także nie upoważnia do złożenia oświadczenia o którym mowa w pkt 25*”. które jest sprzeczne z art. 61a ust.1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 *Prawo telekomunikacyjne* (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.),

Ponadto — zgodnie z punktem III wymienionego postanowienia RWR 131/2014 — Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały uzyskane podczas postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWR 403-50/13/ZR.
(dowód: karta 1-2)

W trakcie postępowania, w piśmie z dnia 23 lipca 2014 r., Spółka wskazała, że dnia 23 grudnia 2013 r. wprowadziła do obrotu nowe OWU ze zmienionym postanowieniem dotyczącym sytuacji prawnej stron w sytuacji zmiany stawki podatku VAT (do pisma dołączono nowy tekst OWU). O kolejnych zmianach w OWU i Umowie Spółka poinformowała Prezesa Urzędu w dalszych pismach uzupełniających z dnia 19.11.2014 r., 13.03.2015 r., 03.04.2015 r., 15.04.2015 r. i 24.04.2015 r. Spółka przedstawiła ostateczną wersję Umowy oraz OWU, które wprowadzono do obrotu od dnia 1 kwietnia 2015 r. Odnosząc się do stwierdzonych naruszeń, Spółka wskazała, iż wynikły one z faktu braku w Spółce etatu radcy prawnego, który „śledziłby wszystkie zmiany na liście klauzul niedozwolonych lub innych przepisów”, co wywołuje zmiany w stosowanych wzorach umów z pewnym opóźnieniem. Jak oświadczyła Spółka, nie podejmowała działań „mających na celu naruszanie interesów konsumentów”.
(dowód: karta 39, 42, 45, 51-56)

Spółka, jako strona postępowania została powiadomiona o przysługującym jej prawie do zapoznania się z aktami przedmiotowego postępowania administracyjnego. Strona nie skorzystała z powyższego prawa.

(dowód: karta 43)

I. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1.1. Telekomunikacja Internetowa Sp. z o.o. jest przedsiębiorcą, jest przedsiębiorcą - w rozumieniu art.4 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)*, prowadzącym działalność gospodarczą w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowanej pod numerem 0000280147 w Krajowym Rejestrze Sądowym w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS. Spółka prowadzi działalność m.in. w zakresie transmisji danych (64,20,C) i działalności telekomunikacyjnej pozostałej (64,20,G).

(dowód: karta 43-46)

1.2. W ramach prowadzonej działalności Spółka zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet. Świadczenie to, aby mogło być realizowane musi zostać poprzedzone zawarciem umowy o świadczenie usług internetowych. Wzajemne prawa i obowiązki stron umów zawieranych przez ww. przedsiębiorcę z konsumentami określone są we wzorcach umów, którymi posługuje się Spółka. Są to następujące wzorce umów:

- „Zamówienie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Nr ...”;
- „Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Nr ...”;
- Ogólne Warunki (OW) – Regulamin (Konsument)

We wzorcu umowy p.n. „Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Nr ...” [zw. dalej także Umową] regulującym prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet zawartej na czas nieokreślony nie zawarto informacji dotyczących:

- elementów składających się na opłatę abonamentową,
- terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- pakietu taryfowego (u przedsiębiorcy obowiązują różne pakiety taryfowe),
- trybu i warunków dokonywania zmian umowy oraz warunków jej przedłużania i rozwiązania,
- wskazania polubownych sposobów rozwiązywania sporów,
- wyraźnego wskazania w umowie, jakie dane dotyczące świadczonej usługi, są zawarte w regulaminie,

(dowód: karta 26-27)

Jednocześnie we wzorcu umowy p.n. „Ogólne Warunki (OW) – Regulamin (Konsument)” [zw. dalej Regulaminem] zawarto m.in. następujące postanowienie:

„Zmiana stawki podatku VAT i związana z tym zmiana cennika nie upoważnia do złożenia oświadczenia o którym mowa w pkt 25 [oświadczenie o wypowiedzeniu umowy]. Zmiana cennika w pozycjach, które nie są przedmiotem zawartej z Klientem umowy wymagają podania do publicznej wiadomości na stronie WWW Dostawcy. Zmiana także nie upoważnia do złożenia oświadczenia o którym mowa w pkt 25”. które jest sprzeczne z art. 61a ust.1 pkt 1-3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 *Prawo telekomunikacyjne* (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

(dowód: karta 24-25)

1.3. Po wszczęciu przez Prezesa Urzędu postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 403-5-

/13/ZR) i w toku przedmiotowego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przedsiębiorca dokonywał zmian, wprowadzając ostatecznie do stosowania nowy wzorzec umowy „Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu” oraz zmieniony regulamin „Ogólne Warunki (OW) – Regulamin (Konsument)”. Zmiany objęły następujące zagadnienia:

- a) wprowadzenie do Umowy informacji dotyczących elementów składających się na opłatę abonamentową (części umowy: „Wybrany plan taryfowy”, „Udzielane rabaty” „Sumy opłat”)
- b) wprowadził do Umowy postanowienie dotyczące terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług (par. 1),
- c) wprowadził do Umowy postanowienie dotyczące obowiązującego pakietu taryfowego (część umowy: „Wybrany plan taryfowy”),
- d) wprowadził do Umowy postanowienie dotyczące trybu i warunków dokonywania zmian umowy oraz warunków jej przedłużania i rozwiązania (par.5),
- e) wprowadził do Regulaminu postanowienie dotyczące polubownych sposobów rozwiązywania sporów (pkt 114 OWU),
- f) wprowadził do Umowy postanowienia wskazujące jakie dane dotyczące świadczonej usługi, są zawarte w regulaminie (par. 6 pkt 2),

(dowód: karta 41, 52, 54 i 56)

Ponadto we wzorcu p.n. „Ogólne Warunki (OW) – Regulamin (Konsument)” Spółka zmieniła treść pkt 27, który uzyskał brzmienie:

*„Zmiana stawki podatku VAT i związana z tym zmiana cennika **upoważnia** do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w terminie jednego miesiąca od dnia podania zmiany stawki podatku VAT do publicznej wiadomości. Dostawca może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach podatku VAT z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie w przypadku kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku VAT stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym, niż miesiąc przed wejściem w życie zmian tej stawki”*

(dowód: karta 42)

1.4. W piśmie do Prezesa Urzędu z dnia 23.07.2014, r. Spółka wskazała, iż wzorce w zmienionym brzmieniu stosuje od dnia 23 grudnia 2013 roku (postanowienie dotyczące sytuacji prawnej klienta w sytuacji zmiany podatku VAT) a w pozostałym zakresie od dnia 1 kwietnia 2015 r., w związku z wprowadzeniem do obrotu nowych wzorców umów i tylko na ich podstawie zawiera nowe umowy z konsumentami.

(dowód: karta 39)

II. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

2.1. Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami przedsiębiorcy Telekomunikacja Internetowa Sp. z o.o. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi

słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

2.2. Oznaczenie przedsiębiorcy

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest do **przedsiębiorców**. Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy *o ochronie (...)* przez **przedsiębiorcę** rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (j.t. Dz.U. z 2013 r., Nr 672 ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest m.in. **osoba prawna** wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. W rozpatrywanej sprawie podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to osoba prawna, **Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**. Działalność w sektorze usług telekomunikacyjnych jest działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów ustawy *o swobodzie działalności gospodarczej*. Zachowania podmiotów prowadzących działalność w tym zakresie, w tym strony niniejszego postępowania, podlegają zatem kontroli dokonywanej przez Prezesa Urzędu, na gruncie ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

2.3. Naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*

W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy także zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie podania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 2, 3, 5, 9 i 17 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.) [zw. dalej także *upt*] oraz art. 56 ust. 5 tej ustawy. Na mocy ww. przepisów umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinna określać m.in.:

- elementy składające się na opłatę abonamentową (art. 56 ust. 3 pkt 2 *upt*);
- terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług (art. 56 ust. 3 pkt 3 *upt*),
- pakietu taryfowego (u przedsiębiorcy obowiązują różne pakiety taryfowe) (art. 56 ust. 3 pkt 5 *upt*),
- trybu i warunków dokonywania zmian umowy oraz warunków jej przedłużania i rozwiązania (art. 56 ust. 3 pkt 9 *upt*),
- wskazania polubownych sposobów rozwiązywania sporów (art. 56 ust. 3 pkt 17 *upt*),
- wyraźnego wskazania w umowie, jakie dane dotyczące świadczonej usługi, są zawarte w regulaminie (art. 56 ust. 5 *upt*),

Ponadto, zgodnie w art. 61a *upt* określono obowiązki informacyjne operatora telekomunikacyjnego w razie zmian stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych. W szczególności na operatora nałożono obowiązek podania do publicznej wiadomości informacji o zakresie zmian warunków umowy, prawie wypowiedzenia przez abonenta umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian oraz o konieczności zwrotu ulgi w przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy (art. 61a ust.1 pkt 1-3 *upt*).

Art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne

działanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; (...).”

Aby doszło do naruszenia ww. przepisów prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione dwie przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1) Pierwsza przesłanka naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – bezprawność działań przedsiębiorcy

Zaniechanie zamieszczenia w stosowanym wzorze Umowy prawem nakazanych informacji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Wskazać należy, iż przepis art. 56 ust. 3 upt, ustanawia minimalne wymagania dotyczące treści stosunku prawnego, który łączy dostawcę usług telekomunikacyjnych z odbiorcą końcowym. **Brak rozstrzygnięć w kwestiach w nim wymienionych stanowi naruszenie ustawy i odbywa się z naruszeniem praw konsumentów.**

W myśl art. 56 ust. 1, ust. 2 i ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranej w formie pisemnej, określającej w szczególności ww. informacje dotyczące:

- elementów składających się na opłatę abonamentową (art. 56 ust. 3 pkt 2 upt);
- terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług (art. 56 ust. 3 pkt 3 upt),
- pakietu taryfowego (u przedsiębiorcy obowiązują różne pakiety taryfowe) (art. 56 ust. 3 pkt 5 upt),
- trybu i warunków dokonywania zmian umowy oraz warunków jej przedłużania i rozwiązania (art. 56 ust. 3 pkt 9 upt),
- wskazania polubownych sposobów rozwiązywania sporów (art. 56 ust. 3 pkt 17 upt),
- wyraźnego wskazania w umowie, jakie dane dotyczące świadczonej usługi, są zawarte w regulaminie (art. 56 ust. 5 upt);
- obowiązków informacyjnych operatora w razie wprowadzenia zmian stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych (art. 61a ust. 1).

Zgodnie z wolą ustawodawcy, spośród wymienionych elementów, umowa zawierana pomiędzy abonentem a przedsiębiorcą **obligatoryjnie** powinna zawierać regulacje, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 1-5, i 9 upt. Natomiast dane, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 6-8 i 10-21 ww. ustawy, na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (art. 56 ust. 5). W analizowanym wzorcu Umowy regulującym prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet brak jest poszczególnych danych wymaganych ww. przepisem prawnym w zakresie pkt 2, 3, 5 i 9 oraz brak jest wyraźnego postanowienia w umowie wskazującego regulację elementu określonego w art. 56 ust. 3 pkt 17 upt w stosowanym przez Spółkę regulaminie pn. „Ogólne warunki (OW) – Regulamin Konsument” [dalej także: Regulamin]. Co prawda ze stanu faktycznego sprawy wynika, że powyższe informacje zamieszczono w Regulaminie oraz w formularzu Zamówienia, jednakże w zakresie określonym przez art. 56 ust. 3 pkt 1-5, i 9 upt, przepisy wprost nakazują regulować wyszczególnione tam elementy w umowie a nie w formularzach, regulaminach etc., stanowiących integralną część umowy. W odniesieniu zaś do braku elementu określonego w

art. 56 ust. 3 pkt 17 upt, powinien on być wymieniony przynajmniej w regulaminie, lecz wówczas w umowie powinna znaleźć się informacja odsyłająca do regulaminu w tym zakresie, stosownie do art. 56 ust. 5 upt. Co do pozostałych elementów, które – zgodnie z przepisami upt – mogą być wskazane w regulaminie, w samej umowie brak jest postanowień, które zgodnie z wymogami art. 56 ust. 5 upt odsyłałyby w sposób wyraźny do regulaminu lub innych wzorców. Za takie nie można bowiem uznać ogólnego wskazania, że regulamin oraz formularz zamówienia stanowią integralną część umowy. Wyraźne odesłanie polega bowiem na określeniu zakresu informacji, których konsument powinien poszukiwać w regulaminie. Tymczasem we wzorcu Umowy stosowanym przez Spółkę brak jest ww. elementów, które we wzorcu tym powinny się znaleźć bezwzględnie (tj. elementów składających się na opłatę abonamentową, terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług, pakietu taryfowego [u przedsiębiorcy obowiązują różne pakiety taryfowe], trybu i warunków dokonywania zmian umowy oraz warunków jej przedłużania i rozwiązania), jak i informacji, które przy spełnieniu dodatkowych warunków mogą zostać zamieszczone w regulaminie świadczenia usług (informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów).

Ponadto, jak wskazano wyżej ustawodawca w art. 61a ust.1 określił obowiązki informacyjne, jakie ciążyą na operatorze względem abonenta w razie zmian przepisów odnoszących się do stawki podatku od towarów i usług dotyczącej usług telekomunikacyjnych. W ramach tych obowiązków, operator powinien podać do publicznej wiadomości informacji o zakresie zmian warunków umowy, prawie wypowiedzenia przez abonenta umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian oraz o konieczności zwrotu ulgi w przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy. Tymczasem w Regulaminie stosowanym przez Spółkę, zgodnie z pkt 27: w razie zmiany stawki podatku VAT abonent nie jest upoważniony do złożenia wypowiedzenia umowy, co jest sprzeczne z powyższą regulacją i zarazem wprowadza abonentów w błąd co do zakresu ich praw i obowiązków w razie wprowadzenia zmian przepisów dotyczących stawki podatkowej z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż Spółka, nie zamieszczając w Umowie stosowanej w obrocie z konsumentami, informacji o których mowa w art. 56 ust.3 pkt 2, 3, 5, 9 i 17, art. 56 ust.5 oraz zamieszczając w Regulaminie postanowienie sprzeczne z art. 61a ust.1, uchybił obowiązkowi udzielania abonentom (konsumentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zatem takie działanie uznać należy za **bezprawne**.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał za udowodnione, że powyższe działania przedsiębiorcy spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu powyżej powołanych przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, co jednocześnie stanowi uchybienie ustawowemu obowiązkowi udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Ad 2) Druga przesłanka naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – godzenie w zbiorowy interes konsumentów

Analizując drugą przesłankę zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy stwierdzić, iż opisane działanie przedsiębiorcy, naruszające ww. przepisy prawne niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki. Podkreślić bowiem należy, iż nałożenie przez ustawodawcę na przedsiębiorcę obowiązku podawania w treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub regulaminu (na podstawie wyraźnego postanowienia tej umowy) ww. informacji służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień oraz spoczywających na nich obowiązkach.

Zaniechanie umieszczenia przez Spółkę w stosowanym wzorcu ww. informacji wyszczególnionych w art. 56 ust.3 pkt 2, 3, 5, 9 i 17 upt oraz w art. 56 ust. 5 upt, jak również zamieszczenie informacji sprzecznej z regulacją zawartą w art. 61a ust.1 upt, narusza prawo konsumentów do pełnej i nie wprowadzającej w błąd informacji o przysługujących im uprawnieniach oraz o obowiązkach przedsiębiorców. Takie działanie Spółki co najmniej utrudnia dochodzenie zasadnych roszczeń przeciwko przedsiębiorcy związanych np. z nienależytym wykonaniem zobowiązania przez przedsiębiorcę. Brak powyższych informacji uniemożliwia określenie konsumentom przysługujących im względem przedsiębiorcy roszczeń. Precyzyjnemu określeniu tych roszczeń służy również zobowiązanie przedsiębiorców do zamieszczenia w umowach informacji na temat terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług czy też zakresu obsługi serwisowej. Tylko bowiem w przypadku dokładnego wskazania tych informacji, konsument będzie posiadał pełną i precyzyjną informację na temat treści zobowiązania kontrahenta i ewentualnych roszczeń odszkodowawczych z tytułu nienależytego wykonania umowy. Zauważyć także należy, iż umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna zawierać informację dotyczącą trybu i warunków dokonywania zmian tej umowy. Zaniechanie udzielenia takich informacji godzi w interes konsumentów szczególnie w sytuacji gdy wprowadzane do stosunku prawnego zmiany zmierzają do pogorszenia sytuacji prawnej odbiorców usług.

Zaniechanie przez Spółkę umieszczenia w Umowie przedmiotowych informacji oraz zamieszczenie w Regulaminie informacji niezgodnej z regulacją zawartą w upt, pozbawiło konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestnictwa w rynku. Konsumentom którym nie udzielono podstawowych wiadomości dotyczących trybu dochodzenia przysługujących im roszczeń, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów, w szczególności jeśli według treści zawartych z nimi umów, wobec braku zawarcia w nich informacji na temat polubownych sposobów rozwiązania sporów, musieliby oni ich dochodzić w sformalizowanym i kosztownym postępowaniu sądowym. Z kolei zakwestionowane postanowienie Regulaminu ogranicza, lub nawet wyłącza ustawowe uprawnienie konsumentów do wypowiedzenia umowy w przypadku zmiany przepisów dotyczących stawki podatku VAT. A zatem zastosowane przez Spółkę regulacje umowne osłabiają pozycję kontraktową abonentów i mogą prowadzić do sytuacji, gdy pomimo niekorzystnych dla konsumentów zmian, nie będą oni mogli rozwiązać zawartej umowy.

Jak już powyżej wskazywano, w niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Spółki, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Tym samym zostało udowodnione spełnienie drugiej z przesłanek - godzenie ww. działaniami w zbiorowy interes konsumentów - niezbędnej do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostało udowodnione spełnienie łącznie wszystkich przesłanek niezbędnych dla zakwalifikowania opisanych

działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust.1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2.4. Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 tej ustawy. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Jednocześnie, w myśl art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie (...) ciężar udowodnienia okoliczności, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 tej ustawy, spoczywa na tymże przedsiębiorcy. Stanowi to konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności, o której mowa w przedmiotowym przepisie.

W toku niniejszego postępowania Spółka przedstawiła zmienione wzorce umowne (załączniki do pism z dnia 23 lipca 2014 r., 15 kwietnia 2015 r., 24 kwietnia 2015 r.), wskazując, iż od są one podstawą do zawierania umów z konsumentami. Analiza przedłożonych zmienionych wzorców Umowy, Regulaminu oraz „Zamówienia Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” wykazała, iż zmiany te spowodowały zniesienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez sprzeczność ww. postanowień z poszczególnymi przepisami ustawy *Prawo telekomunikacyjne* oraz spowodowały wypełnienie obowiązków informacyjnych, w zakresie opisanym w punkcie I i II sentencji decyzji.

Naruszenia wskazane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, dotyczące zaniechania podania w Umowie informacji, o których mowa w art. 56 ust.3 pkt 2, 3, 5 i 9 upt oraz w art. 56 ust. 5, zostały usunięte, poprzez dodanie do nowego wzoru Umowy i OWU postanowień umownych dotyczących elementów składających się na opłatę abonamentową, terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług, pakietu taryfowego, trybu i warunków dokonywania zmian umowy, wskazania polubownych sposobów rozwiązywania sporów oraz wyraźnego wskazania w Umowie, jakie dane dotyczące świadczonej usługi, są zawarte w regulaminie (patrz: pkt 1.3. niniejszej decyzji). Nowy wzór Umowy ostatecznie wprowadzono do obrotu dnia 1 kwietnia 2015 r., co tym samym przesądza o ustaleniu daty zaniechania stosowania zakazanej praktyki na dzień **31 marca 2015 r.**

Postanowienie wskazane w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, regulujące kwestię obowiązków operatora i uprawnień abonenta w razie zmiany przepisów dotyczących stawki podatku VAT z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych zmieniono w ten sposób, iż przewidziano dla abonenta prawo wypowiedzenia umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych w razie przedmiotowych zmian przepisów dotyczących podatku od towarów i usług, co jest zgodne z regulacją zawartą w art. 61a ust.1 upt. Przedmiotową zmianę ostatecznie wprowadzono do obrotu dnia 23 grudnia 2013 r., co tym samym przesądza o ustaleniu daty zaniechania stosowania zakazanej praktyki, w tym zakresie, na dzień **23 grudnia 2013 r.**

Reasumując, przeprowadzona analiza wprowadzonych zmian wzorców umowy (patrz: pkt 1.3. uzasadnienia niniejszej decyzji) pozwala zatem na stwierdzenie, iż ani Umowa, ani Regulamin nie zawierają już postanowień zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu, co skutkuje zniesieniem zarzutu bezprawności.

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w punkcie I i II sentencji decyzji

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku art. 479²⁸ k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesięcznym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

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

otrzymuje:
Telekomunikacja Internetowa Sp. z o.o.
ul. Raławicka 52a
53-146 Wrocław