

# **DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 2008-12-19

RKT – 61-04/08/HS

## **DECYZJA Nr RKT -87/2008**

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:  
po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko przedsiębiorcy Krzysztofowi P., prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą TRACO-SAT Krzysztof P., Kędzierzyn-Koźle:

**I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1. stosowaniu w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „Operator nie odpowiada za przerwy lub wady w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich, (...) jak też za przerwy powstałe np. w związku z brakiem energii elektrycznej”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 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 danych szczegółowych dotyczących cen, w tym pakietów cenowych oraz sposobu 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 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 o czasie trwania umowy oraz warunkach przedłużenia i rozwiązania umowy, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 5 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 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 informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 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 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 o trybie postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 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 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
6. 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 obowiązkowi 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 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
7. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nieokreślenia w regulaminie zakresu i warunków wykonywania usług oraz niedostarczania nieodpłatnie abonentom regulaminu świadczenia usług, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 59 ust. 1 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 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
8. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niedostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 61 ust. 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 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
9. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 3 ust. 1 tej ustawy, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

**II.** Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Krzysztofa P. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą TRACO-SAT Krzysztof P. Kędzierzyn-Koźle, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło 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 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), 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 dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 61 ust. 6 tej ustawy.

**III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Krzysztofa P., prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą TRACO-SAT Krzysztof P., Kędzierzyn-Koźle, karę pieniężną w wysokości 3.000 zł (słownie: trzy tysiące 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 punktach I 1 - 10 sentencji niniejszej decyzji.

**IV.** Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Krzysztofa P., prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą TRACO-SAT Krzysztof P., Kędzierzyn-Koźle kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 54 zł (słownie: pięćdziesięciu czterech złotych).

#### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-55/07/HS) w sprawie działalności Krzysztofa P., prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą TRACO-SAT Krzysztof P. Kędzierzyn-Koźle (zwanego dalej także przedsiębiorcą). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego powzięto podejrzenie, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wobec czego, Postanowieniem nr 1 z dnia 02.01.2008r. (dowód: karty nr 1 - 2) wszczęto niniejsze postępowanie pod zarzutami opisanymi w sentencji tej decyzji.

W ramach prowadzonych czynności przedsiębiorca uznał jedynie zarzut określony w punkcie 7 niniejszej decyzji i przyznał, że nie stosował umów wymaganych ustawą czekając na sprawdzone już wzorce (dowód: karta nr 5). Przedsiębiorca od stycznia 2008r. stosuje zmieniony wzór umowy i na potwierdzenie jego stosowania przesłał umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 6 - 37).

Pismem z dnia 28.04.2008r. (dowód: karta nr 75) zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego.

#### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Krzysztof P. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle (dowód: karta nr 45), a pod numerem 1.385 wpisany jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (dowód: karta nr 48).

Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wynika, że przedsiębiorca zawierając z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa posługuje się wzorem umowy stosowanym od stycznia 2003r. (dowód: karta nr 52). Umowy te nie mają żadnych załączników. W tym okresie przedsiębiorca stosuje wzór umowy i nie stosuje regulaminu świadczenia usług oraz cennika. Okoliczność stosowania wzorca umowy, a tym samym

postanowień z niego wynikających udokumentowano gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 52-55). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

W umowach zawieranych według wzoru umów stosowanego od 2003r. brak jest danych o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku oraz określenia czasu trwania umowy, a także wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Brak jest także informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego oraz informacji o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Przedsiębiorca nie określił regulaminu świadczenia usług. W umowach zawartych z konsumentami brak jest także informacji o nieodpłatnym dostarczeniu abonentowi wraz z umową regulaminu oraz cennika. Przedsiębiorca zawiera z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Ani w przesłanych wzorcach, ani też w innych dokumentach, nie ma informacji o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa bez podania przyczyn (dowód: karty nr 52 - 55).

Po wszczęciu przedmiotowego postępowania przedsiębiorca wprowadził następujące nowe lub zmienione wzorce umów:

2/ wzór umowy - stosowany od stycznia 2008r. (dowód: karty nr 6-7),

3/ Regulamin usług telewizji kablowej (dowód: karta nr 63),

4/ Cennik usług (dowód: karta nr 9), które określają prawa i obowiązki konsumentów – abonentów telewizji kablowej.

Stosowanie ww. nowych wzorców umownych, a tym samym postanowień z nich wynikających udokumentowano gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 6-37). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

Przedsiębiorca w regulaminie określił zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych. Według pkt. III ppkt. 2 regulaminu świadczenia usług telewizji kablowej stosowanego przez przedsiębiorcę „*Operator nie odpowiada za przerwy lub wady w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich, (...) jak też za przerwy powstałe np. w związku z brakiem energii elektrycznej*”. Przedsiębiorca stosuje ten zapis w regulaminie w wersji obowiązującej od kwietnia 2007r. (dowód: karty nr 8, 11, 15).

W umowach zawieranych z zastosowaniem nowego wzorca - w § 9 określony jest czas trwania umowy, a w § 12 znajduje się informacja o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. W § 5 pkt 2 znajduje się następujący zapis „*W przypadku uznania reklamacji przez Operatora dotyczącej braku odbioru lub wadliwego odbioru programów, Operator pomniejszy opłatę abonamentową o 1/30 za każdy dzień braku odbioru lub wadliwego odbioru programów*”. W § 8 zamieszczono informację, że w przypadku podwyższenia cen usług, abonent ma prawo wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen.

W zmienionym wzorcu umowy nadal nie ma zapisu o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku, o trybie postępowania reklamacyjnego oraz o nieodpłatnym dostarczeniu abonentowi regulaminu oraz cennika wraz z umową. W § 10 zmienionego wzorca umowy znajduje się stosowane przez przedsiębiorcę postanowienie „*Integralną częścią umowy jest regulamin i cennik świadczonych usług przez Operatora które Operator przedkłada Użytkownikowi do wglądu przed podpisaniem niniejszej umowy a Użytkownik potwierdza podpisem na umowie że zapoznał się z ich treścią*”. Przedsiębiorca z konsumentami zawiera

umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i nie udostępnia konsumentom stosownych oświadczeń, ani informacji o prawie do odstąpienia od umowy (dowód: karty nr 6 - 37). Przedsiębiorca przyznał, że nie wymienił umów zawartych z konsumentami, których integralną częścią jest regulamin i cennik (dowód: karta nr 5) oraz wyraził pogląd, że nie widzi potrzeby wymiany umów z abonentami (dowód: karta nr 65). Tak więc regulamin i cennik przedkładane są nowopozyskanym konsumentom do wglądu przed podpisaniem umowy. Przedsiębiorca nie wymienił umów z konsumentami oraz nie rozesłał im regulaminu i cennika usług. W obrocie prawnym z konsumentami obowiązują umowy zawarte z zastosowaniem starego wzorca.

Przedsiębiorca stosuje zmieniony wzór umowy w przypadku nowych abonentów (dowód: karta nr 65). Zamierzał wymienić umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dowód: karty nr 44 i 60), ale zdecydował się zaczekać na sprawdzone wzorce (dowód: karta nr 5).

Przedsiębiorca podał przychód osiągnięty w roku podatkowym 2007 (dowód: karta nr 72).

### **Prezes Urzędu 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 ze zm.), jak i zapisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 tej ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r, - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) oraz 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 praktyk opisanych 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. Badane praktyki przedsiębiorcy, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nimi umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jego zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania przedsiębiorcy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. 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. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I 1 – 10 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. Wobec tego należało uznać, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

1. Pierwszy z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy stosowania w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca „*Operator nie odpowiada za przerwy lub wady w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich, (...) jak też za przerwy powstałe np. w związku z brakiem energii elektrycznej*”. Przedsiębiorca nadal stosuje ten zapis w regulaminie (dowód: karty nr 9, 13, 17).

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1164 (wyrok SOKiK z dnia 12 marca 2007r. sygn. akt XVII AmC 1/07) od dnia 16 maja 2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „*Usługodawca nie odpowiada m.in. za (...) g) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usług, h) utratę danych, nie otrzymania danych, zmianę danych, braku dostępu do danych, nie autoryzowanie danych, niewłaściwe działanie sieci (...)*”. Klauzula ta dotyczy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który wobec konsumentów zwalnia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi i unika przez to odpowiedzialności za szkody. Kwestionowany w punkcie 1. zapis wywołuje identyczne skutki jak powyższa klauzula abuzywna wpisana do rejestru.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1339 (wyrok SOKiK z dnia 16 maja 2007r. sygn. akt XVII AmC 88/07) od dnia 22 lutego 2008r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego użytkowania kont, niedotrzymania warunków niniejszego regulaminu przez Abonenta, działania siły wyższej, działania czynników i (osób trzecich)(np. awaria łączy TP S.A. wandalizm)”. Klauzula ta także dotyczy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który ogranicza swoją odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku (...) działania czynników i osób trzecich np. wandalizm, awarie łączy. Kwestionowany w punkcie 1. zapis wywołuje identyczne skutki jak klauzula abuzywna wpisana do rejestru.

Zakres pkt III ppkt 2 regulaminu wyłączający odpowiedzialność przedsiębiorcy mieści się w zakresie wpisanych do rejestru klauzul nr: 1164 i 1339.

Zauważyć należy, że Prezes Urzędu 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 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 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. 479<sup>43</sup> 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. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 20. 06. 2006r. III SK 7/2006 (OSNP 2007/13-14 poz. 207) orzekł, że zakazane jest posługiwanie się w obrocie prawnym postanowieniami wzorów umów wpisanych do rejestru jako niedozwolone przez wszystkich i przeciwko wszystkim kontrahentom występującym w stosunkach prawnych określonego rodzaju.

W ocenie przedmiotowego zapisu istotne znaczenie ma stanowisko Sądu Apelacyjnego w Warszawie zawarte w uzasadnieniu wyroku z dnia 23 maja 2007r. (sygn. akt VI ACa 107/07). Sąd Apelacyjny podkreślił, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479<sup>43</sup> Kpc., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Rozszerzona prawomocność materialna takich wyroków stanowi przeszkodę procesową dla ponownego rozpoznania sprawy, albowiem wpisanie do rejestru wzorca umowy uznanego za niedozwolony wyłącza ponowne wytoczenie powództwa w tym przedmiocie. W sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone – Sąd Apelacyjny z urzędu stwierdził, że w rejestrze klauzul niedozwolonych zostały już wpisane podobne do ocenianej w sprawie klauzule. Sąd Apelacyjny uznał, że wpisane do rejestru i oceniane przez Sąd klauzule zawierają treści jednakowe z klauzulą zakwestionowaną w sprawie i zostały uznane za niedozwolone prawomocnymi wyrokami, a także zostały ujawnione w rejestrze przed wydaniem orzeczenia przez Sąd Apelacyjny.

Sąd Apelacyjny podkreślił, że w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. w sprawie III SZP 3/06 Sąd Najwyższy stwierdził, że stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 Kpc może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W uzasadnieniu do tej uchwały Sąd Najwyższy wskazał, że wpis postanowienia wzorca umowy do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów, pod rygorem sankcji z art. 58 Kc, w związku z czym praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest dalsze stosowanie klauzuli, której treść jest identyczna do klauzuli wpisanej do rejestru zarówno przez przedsiębiorcę, który nie stosuje się do wydanego w tej sprawie orzeczenia SOKiK jak i przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru. Sąd Najwyższy uznał także, że w wypadku uznania danej klauzuli za niedozwoloną w wyniku przeprowadzenia kontroli abstrakcyjnej i wpisania do rejestru, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na zmianie szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

Pomimo, iż powyżej przywołane wyroki zapadły pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to orzecznictwo to należy uznać za aktualne także w obecnym stanie prawnym. Na gruncie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007r. rozważana kwestia została uregulowana w analogiczny sposób, a zatem nie występują różnice, które nakazywałyby odejście od ustalonej linii orzecznictwa i w konsekwencji tego odmienną ocenę prawną badanego zagadnienia.

Kwestionowana w punkcie 1 klauzula zawarta w stosowanym przez przedsiębiorcę regulaminie jest bez wątpienia niezgodna z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, a klauzule takie są niedozwolonymi postanowieniami umownymi. W myśl art. 385<sup>1</sup> § 3 Kc niezgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść



konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku.

Kwestionowany w punkcie 1 stosowany przez przedsiębiorcę zapis wzorca umowy jest niedozwolony w świetle art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc. Na mocy ww. postanowienia zwalnia się on z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Przedsiębiorca nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności w zakresie, w jakim powinien wykazać się należyłą starannością, co do tego, aby umowa mogła być wykonana. Każdy przedsiębiorca ponosi ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej i ryzyka tego nie może przerzucać na słabszą stronę umowy, na konsumentów. Przedsiębiorca odpowiada za działania lub zaniechania osób trzecich, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Osoba trzecia to każda osoba, której nie dotyczy dana umowa, stosunek prawny czy też inna, skonkretyzowana przepisami relacja. Według ustalonych przez przedsiębiorcę zasad operator nie odpowiada za przerwy lub wady w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich. Przedsiębiorca nie może zwolnić się z odpowiedzialności za przerwy spowodowane awariami sieci i przerwami w dostarczaniu programów wynikłe z powodu działania osób trzecich np. akty wandalizmu lub włamania, a także zniszczenia lub kradzieże elementów nie zabezpieczonych odpowiednio urządzeń lub elementów sieci stanowiących jego własność. Nie może on także wyłączyć odpowiedzialności i nie może zwolnić się z odpowiedzialności za wszelkie przerwy w dostarczaniu programów powstałe np. w związku z brakiem energii elektrycznej. Zakład energetyczny jest jednym z dostawców przedsiębiorcy i jego kontrahentem. W sytuacji nieuiszczenia przez przedsiębiorcę zapłaty za energię w ustalonym terminie i odcięcia dopływu prądu, a więc braku energii elektrycznej –nie może on wyłączyć swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Stosując wskazane postanowienie przedsiębiorca przerzuca na konsumentów ryzyko prowadzonej działalności gospodarczej. Poprzez treść zakwestionowanej klauzuli wyłączyła on swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Należy zwrócić uwagę, że dostawca usługi telekomunikacyjnej zobowiązany jest do dostarczania konsumentom sygnału, aby mogli korzystać z określonego pakietu, za co konsumenci wnoszą opłatę. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową wzajemną i nieuczciwe jest, że podmiot o pozycji silniejszej może zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Przepis art. 104 Prawa telekomunikacyjnego nakazuje stosować do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej przepisy Kodeksu cywilnego. Przepis art. 471 Kc, określający zasady odpowiedzialności kontraktowej zakłada domniemanie, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność. W sytuacji nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi – konsument może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. Kwestionowany zapis określony w punkcie 1 ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy, co jest nieuczciwe wobec słabszej strony umowy, konsumentów, przez co godzi w ich interesy. Również postanowienia regulaminu ukształtowane zostały w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy konsumenta. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działanie zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równości stron.

Kwestionowana klauzula, której zamiarem i celem jest wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy za przerwy lub wady w dostarczaniu programów, a przez to unikanie odpowiedzialności za szkody, mieści się w hipotezie powołanych poniżej klauzul wpisanych

do rejestru. Istota kwestionowanej klauzuli, której celem jest wyłączenie odpowiedzialności, jest tożsama z istotą powołanych powyżej postanowień wpisanych do rejestru.

W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że w wyniku stosowania przez przedsiębiorcę w regulaminie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

2. Drugi z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 56 ust. 3 pkt 4 Prawa telekomunikacyjnego. Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać szczegółowe dane dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera prawa i obowiązki stron umowy, a minimalne wymogi tej umowy określa art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. Tak więc umowa taka powinna zawierać informacje określone w ustawie, które są istotne z punktu widzenia konsumenta.

Każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 Kc zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca telekomunikacyjny szczególnie do działań zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym, określającym między innymi prawa i obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Przepisy Prawa telekomunikacyjnego gwarantują minimum zachowań operatora niezbędnych do uznania, że stosowany przez niego wzorec umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie narusza dobrych obyczajów i nie krzywdzi rażąco konsumenta. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że przedsiębiorca nie uznał zarzutów i nie zmienił stosowanych wzorców umowy w taki sposób, aby zawarte w nich były informacje określone między innymi w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. 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 nie zaistniała taka sytuacja. Przedsiębiorca oświadczył, że nie stosował umów wymaganych ustawą czekając na sprawdzone już wzorce co w przypadku zastosowania złego wzorca byłoby podwójnym bardzo dużym kosztem wymiany umów (dowód: karta nr 5).

Zarówno w umowach zawieranych z zastosowaniem wzorca z 2003r. (dalej zwanego starym wzorcem) jak i w umowach zawieranych z zastosowaniem wzorca z 2008r. (dalej zwanego nowym wzorcem) brak jest danych o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku. 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. Przedsiębiorca nie wykonał powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizował zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy 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, za uprawdopodobnione uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

3. Trzeci z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego. Zgodnie z powołanym przepisem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy. Informacja określona w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego zawarta jest w § 9 w umowach zawieranych z konsumentami z zastosowaniem nowego wzorca, przy czym przedsiębiorca nie rozesłał konsumentom zmienionych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Przedsiębiorca nie wykonał określonego w ustawie obowiązku albowiem w umowach zawieranych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca, realizowanych umowach o charakterze ciągłym, nie zamieścił informacji o czasie trwania umowy oraz o warunkach przedłużenia i rozwiązania umowy. Przez takie działanie przedsiębiorca realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów.

Należy podkreślić, że konsumenci, z którymi zawarto umowy z zastosowaniem starego wzorca umowy nie otrzymali informacji określonych - w art. 56 ust. 3 pkt 5 Prawa telekomunikacyjnego - i przez to praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów nadal trwa. 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 nie zaistniała taka sytuacja i nie ma podstawy do stwierdzenia zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki.

Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy 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, jak i ustaleń w zakresie oddziaływania przedsiębiorcy jego zachowaniem na zbiorowe interesy konsumentów, za uprawdopodobnione uznać należy, że w rozważanej sprawie doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

4. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie dotyczącym wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi telekomunikacyjne z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać wysokość należnych konsumentom kar zastrzeżonych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Analiza przedłożonych przez przedsiębiorcę umów

zawieranych z zastosowaniem starego wzorca (dowód: karty nr 52-63) wykazała, że w żadnym z postanowień tych dokumentów nie unormowano ww. kwestii. Przedsiębiorca zobowiązany 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 przedsiębiorcy żądania związane z brakiem należytej realizacji umowy. Określenie kary, do czego zobowiązuje przedsiębiorcę przepis ustawy, powoduje, że nie jest konieczne szczegółowe badanie każdej z indywidualnych spraw, co także sprzyja usprawnieniu wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy.

Przedsiębiorca od stycznia 2008r. stosuje zmieniony wzorzec umowy, gdzie w § 5 pkt 2 określił wysokość kar umownych na 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień „braku odbioru lub wadliwego odbioru programów”. Należy podkreślić, że nie wymienił umów i w obrocie prawnym z konsumentami obowiązują umowy zawarte z zastosowaniem starego wzorca umowy, gdzie nie ma informacji o wysokości kar umownych (karta nr 65). 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 nie zaistniała taka sytuacja.

W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że przedsiębiorca nie dopełniając ciążącego na nim obowiązku informacyjnego godzi w interesy konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy 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.

Jak wykazano powyżej w rozważanym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

5. Piąty z postawionych przedsiębiorcom zarzutów dotyczy niedopełnienia obowiązku informacyjnego w zakresie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Obowiązek taki nakłada na przedsiębiorcę art. 56 ust. 3 pkt 7 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). Umowy zawierane z zastosowaniem starego oraz nowego wzorca nie zawierają informacji z tego zakresu. W punkcie VII regulaminu zawarte są informacje o reklamacji, przy czym w umowie i regulaminie brak zapisu, że regulamin jest dostarczany nieodpłatnie abonentom wraz z umową. Umowy nie zawierają informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Przedsiębiorca stosował przedmiotową praktykę pomimo wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego obowiązku zamieszczania danych na ten temat w umowach. Nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku podawania w umowach 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 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 przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy 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 przedsiębiorca nie wykonał obowiązku określonego art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, czym naruszył zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stosuje praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

6. Kolejny z postawionych w ramach niniejszego postępowania zarzutów dotyczy niedopełnienia przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w wyniku nie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcy zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. 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. Konsumenti 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.

Informacji z tego zakresu nie ma w umowach zawieranych z zastosowaniem starego wzorca. Przedsiębiorca umieścił ją w umowach zawieranych według nowego wzorca. Przedsiębiorca nie rozesłał zmienionych umów konsumentom, z którymi realizuje umowy zawarte według starego wzorca. Należy podkreślić, że konsumentom, z którymi przedsiębiorca zawierał umowy wcześniej, z zastosowaniem starego wzorca, nie udzielił rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w tym zakresie i praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów nadal trwa. Przez takie działanie przedsiębiorca realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów.

Należy podkreślić, że konsumenci, z którymi zawarto umowy z zastosowaniem starego wzorca umowy nie otrzymali informacji określonych w art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego - i przez to praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów nadal trwa. 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 nie zaistniała taka sytuacja i nie ma podstawy do stwierdzenia zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki.

Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuścił się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania przedsiębiorcy 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 przedsiębiorca działa niezgodnie art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

7. Siódmy z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 59 ust 1 Prawa telekomunikacyjnego, do czego doszło w wyniku nieokreślenia w regulaminie zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych oraz niedostarczania nieodpłatnie abonentom regulaminu. Jest to jedyny zarzut uznany przez przedsiębiorcę (karta nr 5).

Stosownie do zapisu zawartego w art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego „Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości i dostarczonym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde żądanie”. Przedsiębiorca od XII 2007 r. stosuje regulamin świadczenia usług, którego nie rozesłał konsumentom. Także od stycznia 2008r przedsiębiorca stosuje nowy wzór umowy (karta nr 60). Według unormowania zawartego w § 10 umów zawieranych z zastosowaniem nowego wzorca - „Integralną częścią umowy jest regulamin i cennik świadczonych usług przez Operatora które Operator przedkłada Użytkownikowi do wglądu przed podpisaniem niniejszej umowy a Użytkownik potwierdza podpisem na umowie że zapoznał się z ich treścią”.

Z zapisu § 10 umowy (karty nr 6-7, 12-13, 17-18, 21-22, 25-26, 29-30) wprost wynika, że konsumenci nie otrzymują nieodpłatnie regulaminu wraz z umową a także na każde żądanie, przez co przedsiębiorca - dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, nie wywiązuje się z nałożonego ustawą obowiązku. Przedsiębiorca przesłał kserokopie regulaminu z podpisem abonenta „Przyjąłem” (karty nr 11, 15, 19, 23, 27, 31, 34). Regulamin z tą adnotacją jest załączony do umów zawartych po wszczęciu przedmiotowego postępowania (karty nr 6, 12, 17, 21, 27). Konsumenci z którymi zawarto umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z zastosowaniem starego wzorca nie otrzymali nieodpłatnie regulaminu świadczenia usług. Przedsiębiorca nie wymienił umów z abonentami, nie rozsyłał im regulaminu (karta nr 65). Należy zwrócić uwagę, że w obrocie prawnym z konsumentami obowiązują umowy zawierane z zastosowaniem wzorca stosowanego od 2003r. Na gruncie Prawa telekomunikacyjnego oraz przedstawionych ustaleń – niewystarczające jest przedłożenie konsumentom regulaminu do wglądu przed podpisaniem nowej umowy, albowiem regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, który powinien zawierać informacje określone w art. 60 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorca ma obowiązek dostarczyć nieodpłatnie konsumentom wraz z umową, która z kolei powinna zawierać informacje określone w art. 56 prawa telekomunikacyjnego. Przedsiębiorca ma także obowiązek dostarczyć konsumentowi regulamin na każde jego żądanie. Regulamin

określający zakres i warunki wykonywania usługi zawiera postanowienia oraz informacje istotne i ważne dla konsumentów np. o prawach i obowiązkach stron umowy. Naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, której minimalny zakres określa prawo telekomunikacyjne, jest działaniem bezprawnym, godzi w interesy konsumentów oraz narusza zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorca nie wykonał powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, narusza Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie przedsiębiorca dopuszcza się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Regulamin określa zakres i warunki wykonywania usługi telekomunikacyjnej, a także prawa i obowiązki stron umowy. Regulamin powinien być dostarczony nieodpłatnie abonentowi wraz z umową. Działanie przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzi w interesy konsumentów. Prawo telekomunikacyjne określa minimum informacji jakie powinien otrzymać abonent, a wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Między innymi obowiązkami określonymi w ustawie, przedsiębiorca telekomunikacyjny ma obowiązek nieodpłatnego dostarczenia wszystkim konsumentom korzystającym z jego usług regulaminu świadczenia usług wraz z umową, a także na każde jego żądanie.

W związku z powyższym uznać należy, że w rozważanej sprawie przedsiębiorca narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w tym punkcie decyzji.

8. Ósmy z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w art. 61 ust 4 Prawa telekomunikacyjnego, do czego doszło w wyniku nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Stosownie do zapisu zawartego w art. 61 ust. 4 prawa telekomunikacyjnego „Cennik jest podany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz u umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie”.

Konsumenci, z którymi przedsiębiorca zawarł umowy z zastosowaniem starego wzorca umów nie otrzymali nieodpłatnie wraz z umową cennika usług telekomunikacyjnych (dowód: karty nr 52-55). Po wszczęciu przedmiotowego postępowania przedsiębiorca zawiera z konsumentami umowy z zastosowaniem nowego wzorca (dowód karty nr 6, 12, 17, 21 i 25).

Z zapisu § 10 umowy (karty nr 6-7, 12-13, 17-18, 21-22, 25-26, 29-30) wprost wynika, że - „Integralną częścią umowy jest regulamin i cennik świadczonych usług przez Operatora które Operator przedkłada Użytkownikowi do wglądu przed podpisaniem niniejszej umowy a Użytkownik potwierdza podpisem na umowie że zapoznał się z ich treścią”.

Do umów zawieranych z zastosowaniem nowego wzorca załączył kserokopie cenników z adnotacją abonentów „Przyjąłem” (karty nr 9, 16, 20, 24, 28, 32, 37).

Na gruncie Prawa telekomunikacyjnego oraz poczynionych ustaleń – niewystarczające jest przedłożenie konsumentom cennika do wglądu przed podpisaniem umowy aby konsument potwierdził podpisem „przyjąłem”, albowiem taki cennik przedsiębiorca obowiązany jest dostarczyć nieodpłatnie abonentowi wraz z umową, a także na każde jego żądanie.

Cennik zawiera informacje bardzo istotne i ważne dla konsumentów, stosownie do art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego określa ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów i brak tej wiedzy narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Należy podkreślić, że z zapisu § 10 umowy wprost wynika, że konsumenci nie otrzymują nieodpłatnie cennika wraz z umową, przez co dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie wywiązuje się z nałożonego ustawą obowiązku.

Przedsiębiorca nie rozesłał konsumentom cennika (karta nr 65).

Przedsiębiorca nie wykonał powyższego obowiązku określonego w ustawie, przez co realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronę konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuszcza się on działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Prawo telekomunikacyjne określa minimum informacji jakie powinien otrzymać abonent. Działania przedsiębiorcy 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.

Jak wynika z powyższego przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W związku z tym należało stwierdzić, że przedsiębiorca dopuszcza się naruszenia art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

9. Dziewiąty z postawionych przedsiębiorcy w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

Uprawnienie konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa określa art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Zgodnie z tą regulacją *konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). W razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.* Powyższy zapis tylko konsumentowi daje prawo wycofania się z transakcji, prawo odstąpienia od umowy. Uprawnienie to nie może być w żaden sposób uwarunkowane lub ograniczone umową, poza przypadkami określonymi w ustawie.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązki przedsiębiorcy określa art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). *Kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzając jej datę i rodzaj*



oraz przedmiot świadczenia i cenę. Konsument na żądanie przedsiębiorcy, poświadczają na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W przedmiotowej sprawie w stosowanych przez przedsiębiorcę wzorcach brak wzoru stosownego oświadczenia, które powinien otrzymywać każdy nowopozyskany konsument, oraz brak we wzorcach zapisu, gdzie konsument poświadczają na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Przepis art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) nie pozostawia wątpliwości co do zakresu nałożonych na przedsiębiorcę obowiązków. Konsument w określonej przepisem art. j.w. sytuacji zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa winien być przed zawarciem umowy poinformowany o prawie odstąpienia, mieć wręczony wzór stosownego odstąpienia, a także po zawarciu umowy winien otrzymać pisemne potwierdzenie jej zawarcia określonej przepisem treści. Informacja o prawie odstąpienia od umowy w powyższej sytuacji nie dociera do konsumentów. Przedsiębiorca zawierając umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, bezprawnie uniemożliwia konsumentom skorzystanie, bez podania przyczyn, z prawa do odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie dziesięciu dni od ich zawarcia.

Działanie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego zawierającego z konsumentami umowy o świadczenie usług poza lokalem przedsiębiorstwa oceniono także przez pryzmat art. 5 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, zgodnie z którym *Przepisów o umowach zawartych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się do umów o charakterze ciągłym lub okresowym, zawartych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia.* Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez operatora telewizji kablowej jest umową o charakterze ciągłym. W niniejszej sprawie w umowie, zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa nie zastrzeżono prawa konsumenta do odstąpienia od umowy stosownie do powyższego przepisu. Jak wynika z powyższego konsumentów, którzy zawierają umowy poza lokalem przedsiębiorstwa nie są poinformowani o prawie do odstąpienia od umowy.

W przedmiotowej sprawie ma miejsce niedopełnienie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie informowanie konsumentów na piśmie o przysługujących im uprawnieniach, co jest obowiązkiem przedsiębiorcy. Jak wykazano przedsiębiorca narusza art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), przez co jego działanie jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Skutkami działań przedsiębiorcy dotknięci są wszyscy konsumenci, którzy zawarli z nim umowy, a także potencjalni konsumenci. W opinii Prezesa Urzędu jednym z podstawowych praw konsumentów jest bezpieczeństwo ekonomiczne i konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji oraz dokonywania wyboru dóbr i usług, dlatego też w trybie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów podjęto działania w celu zapobieżenia sprzecznym z prawem działaniom przedsiębiorcy, godzącym w prawa nieograniczonej liczby konsumentów.

Mając na względzie przytoczone przepisy prawa, jak i wyżej opisany stan faktyczny przedmiotowej sprawy należało podjąć rozstrzygnięcie takie, jak opisane w pkt. I sentencji niniejszej decyzji.

**II.** Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego, 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 tej ustawy.

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 przedsiębiorcę nie może zostać oceniony jako działanie bezprawne.

W tym miejscu zwrócić należy również uwagę, że ustawa Prawo telekomunikacyjne w art. 61 ust. 5 i 6 określa tryb postępowania przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w razie zmiany cen usług telekomunikacyjnych. Stosownie do zapisu art. 61 ust. 5 pkt 1 – W razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego do powiadomienia o tym abonentów na piśmie. Z kolei zgodnie z art. 61 ust. 6 w w/w przypadku, 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 dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6.

*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. Organ Antymonopolowy 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 Organem Antymonopolowym stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - 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 przedmiotowej sprawie stwierdzono, że brak jest obowiązku zamieszczania w umowach zawieranych z konsumentami informacji o tym, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych przedsiębiorca zobowiązany jest powiadomić o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego oraz, że 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.

W związku z powyższym w zakresie zarzutu określonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji postępowanie jest bezprzedmiotowe.

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 Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej 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.

W pkt. I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te. określone w 9. punktach polegają na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami informacji, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 4, pkt 5, pkt 6, pkt 7 i pkt 8 a także naruszanie art. 59 ust 1 i art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego. Przedsiębiorca, który zorganizował swoją działalność w taki sposób, że umowy z konsumentami zawiera poza lokalem przedsiębiorstwa, nie wykonuje obowiązku określonego w art. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).

Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że

sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają z wzorców umownych stosowanych od 2003 r. (karta nr 44) świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk. Po raz pierwszy wydana jest decyzja stwierdzająca naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. ustalono na podstawie złożonych dokumentów [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. a Załącznika Nr 1). Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokością wysokości przychodów osiągniętych przez przedsiębiorcę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007r. [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. b Załącznika Nr 1).

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Jak przyznał, miał świadomość niewłaściwego działania cyt.: „...potwierdzam, że nie stosowałem umów wymaganych ustawą czekając na sprawdzone już wzorce” (karta nr 5).

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczone kara 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 przedsiębiorcy 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 zł (słownie: trzy tysiące złotych), co stanowi [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 2. a Załącznika Nr 1) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2007r. przychodu, oraz [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 2. b Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczone kara 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 Prezes Urzędu 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 Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze

stroną. W związku z powyższym postanowiono przedsiębiorcę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 54 zł (słownie: pięćdziesięciu czterech 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 przedsiębiorca obowiązany 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. 479<sup>28</sup> § 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 postępowania zawartego w pkt IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 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