



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH**

Katowice, dnia 20 listopada 2012 r.

RKT-61-12/12/MZ

DECYZJA Nr RKT – 37 / 2012

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 2 pkt 4 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),

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Gminie Głogówek:

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Głogówek **polegającą na** tym, że w treści umów o zaopatrzenie w wodę zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje się zaniechanie stosowania tej praktyki;**
- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Głogówek **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stosowanych w obrocie z konsumentami postanowień o treści: „Umowa może być rozwiązana przez strony z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego” oraz „Umowa może być rozwiązana z zachowaniem jedno-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego”, co jest niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.) i stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 maja 2012 r.;**
- III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez Gminę Głogówek **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stosowanych w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

„Jeżeli Odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę pod wskazany adres poczytuje się za doręczone Odbiorcy”, które jest tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), przez co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 maja 2012 r.;**

- IV. Na podstawie art. 26 ust. 2 i art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **określa się Gminie Głogówek środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, polegające na dokonaniu modyfikacji postanowień znajdujących się w zawartych i wykonywanych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w ten sposób, że:
- 1) z umów usunięte zostaną postanowienia przewidujące możliwość rozwiązania umowy przez przedsiębiorcę wodociągowo-kanalizacyjnego z zachowaniem okresu wypowiedzenia, bez wskazania przyczyn tego wypowiedzenia,
 - 2) z umów usunięte zostaną postanowienia przewidujące, iż jeżeli odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pod wskazany adres poczytuje się za doręczone odbiorcy,
- w terminie **sześciu miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
- V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Gminę Głogówek **kary pieniężne** w wysokości:
- 1) **2157 zł** (słownie: dwóch tysięcy stu pięćdziesięciu siedmiu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punkcie I** sentencji niniejszej decyzji,
 - 2) **2265 zł** (słownie: dwóch tysięcy dwustu sześćdziesięciu pięciu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punktach II** sentencji niniejszej decyzji,
 - 3) **1132 zł** (słownie: jednego tysiąca stu trzydziestu dwóch złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punkcie III** sentencji niniejszej decyzji.
- VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Gminę Głogówek **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **34 zł** (słownie: trzydziestu czterech złotych), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także „Prezesem Urzędu”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-400-10/12/MZ postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działalnością

Gminy Głogówek (zwanej dalej także „Gminą”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania antymonopolowego.

Ponieważ analiza treści zgromadzonych dokumentów i informacji dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w punktach I-III sentencji niniejszej decyzji mogło dojść do naruszenia przez Gminę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 16.05.2012 r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 1-2). Postanowieniem nr 2 z tej samej daty (dowód: karta nr 4) w poczet dowodów zaliczono materiały zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 6-180).

Gminie postawiono zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że:

- 1) we wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, stosowanych w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienia o następującej treści: *„Umowa może być rozwiązana przez strony z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego”* oraz *„Umowa może być rozwiązana z zachowaniem jedno-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego”*, co może być niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) we wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenia ścieków, stosowanych w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienie o następującej treści: *„Jeżeli Odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę pod wskazany adres poczytuje się za doręczone Odbiorcy”*, które jest tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z konsumentami – wbrew wymogowi określonemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) – nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Gmina ustosunkowała się do postawionych zarzutów w pismach z dn. 28.05.2012 r. (dowód: karty nr 181-225), z dn. 21.06.2012 r. (dowód: karty nr 228-291), z dn. 12.07.2012 r. (dowód: karty nr 296-345) i z dn. 10.08.2012 r. (dowód: karty nr 349-350)

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 1.08.2012 r. Przedsiębiorca został poinformowany o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 347-348). Gmina w dn. 14.08.2012 r. skorzystała z prawa do zapoznania się z zebrany materiałem dowodowym i w wyznaczonym terminie nie zgłosiła wniosków ani uwag do materiału dowodowego (dowód: karty nr 351-353).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.

Gmina Głogówek wykonuje swoje zadania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków za pośrednictwem Zakładu Mienia Komunalnego w Głogówku (zwany dalej także „Zakładem”), który jest samorządowym zakładem budżetowym, powołanym na podstawie Uchwały Rady Miejskiej w Głogówku Nr III/12/2010 z dn. 30.12.2010 r. i działającym na podstawie statutu, przyjętego przez Radę Miejską w Głogówku Uchwałą Nr XXXIII/268/2009 z dn. 25.05.2009 r. (dowód: karty nr 11-21).

Zgodnie z art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.) – zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę” – prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców jego usług określa regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przyjęty na podstawie uchwały Nr III/9/2006 Rady Miejskiej w Głogówku z dn. 14.12.2006 r., która została opublikowana w Dzienniku Urzędowym Woj. Opolskiego z 2007 r. Nr 10, poz. 304-305 (dowód: karty nr 22-25). Ww. regulamin nie stanowi załącznika do umów, konsumenci mogą zapoznać się z nim w siedzibie Zakładu i mogą bezpłatnie otrzymać kopię regulaminu (dowód: karta nr 7).

Gmina posługuje się następującymi wzorcami umów:

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (z rozliczeniem 6-miesięcznym, obowiązuje od grudnia 2008 r.);
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę (z rozliczeniem 6-miesięcznym, obowiązuje od grudnia 2008 r.);
3. Umowa o odprowadzanie ścieków (z rozliczeniem 6-miesięcznym, obowiązuje od grudnia 2008 r.);
4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dla osób posiadających domowe przepompownie (obowiązuje od sierpnia 2010 r.);
5. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dla właścicieli budynków wielolokalowych (obowiązuje od lutego 2012 r.);
6. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu (obowiązuje od lutego 2012 r.);
7. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (z rozliczeniem 1-miesięcznym, obowiązuje od czerwca 2011 r.);
8. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (z rozliczeniem 6-miesięcznym, obowiązuje od czerwca 2011 r.);
9. Umowa o zaopatrzenie w wodę (z rozliczeniem 1-miesięcznym, obowiązuje od czerwca 2011 r.);
10. Umowa o zaopatrzenie w wodę (z rozliczeniem 6-miesięcznym, obowiązuje od czerwca 2011 r.);
11. Umowa o odprowadzanie ścieków (z rozliczeniem 1-miesięcznym, obowiązuje od czerwca 2011 r.);
12. Umowa o odprowadzanie ścieków (z rozliczeniem 6-miesięcznym, obowiązuje od czerwca 2011 r.);
13. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, obowiązuje od czerwca 2008 r.;
14. Umowa o zaopatrzenie w wodę, obowiązuje od 2008 r.;

15. Umowa o odprowadzanie ścieków, obowiązuje od 2008 r.;

16. Umowa na odprowadzanie ścieków – dowóz ścieków do oczyszczalni ścieków.

Gmina posiada umowy zawarte z 3008 odbiorcami, przy czym 92,5% z nich stanowią konsumenci. Na podstawie obecnie stosowanych wzorców zawarto 2365 umów. Zakład eksploatuje cztery ujęcia wody, a także kupuje wodę od Głubczyckich Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Głubczycach oraz Zakładu Usług Komunalnych w Baborowie. Produkcja własna pokrywa 85,3% zapotrzebowania na wodę (dowód: karty nr 6-8).

W toku postępowania ustalono, iż na podstawie § 17 ust. 2 części wzorców umów „Jeżeli Odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę pod wskazany adres poczytuje się za doręczone Odbiorcy”.

Na podstawie § 18 ust. 2 wzorców umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” (dla właścicieli budynków wielolokalowych) „Umowa może być rozwiązana przez strony z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, bądź niezwłocznie na mocy porozumienia stron” (dowód: karty nr 57-63). Ponadto na podstawie § 11 ust. 2 wzorca „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu”: „Umowa może być rozwiązana z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, bądź w każdym czasie na mocy porozumienia stron” (dowód: karty nr 79-83).

Ponadto w toku postępowania ustalono, iż w treści umów zawieranych przez Zakład brak jest pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

W treści umów brak jest jakichkolwiek postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego, natomiast zgodnie z § 1 ust. 2 wzorców umów „Pozostałe prawa i obowiązki stron umowy, w tym zasady rozpatrywania skarg i reklamacji, określa Uchwała Rady Miejskiej w Głogówku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W przypadku zmiany w/w Uchwały lub też zmiany jej poszczególnych postanowień, aktualny tekst Uchwały będzie dostępny w siedzibie Dostawcy”. Jednocześnie umowy zawierają inne postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy, np. w zakresie prawa wstępu upoważnionych przedstawicieli przedsiębiorcy na teren nieruchomości, do której dostarczana jest woda czy kwestii sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego i związanych z tym kosztów. Wyjątkiem są umowy zawarte na podstawie wzorca „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków z osobą korzystającą z lokalu”, które w § 9 zawierają szczegółowe informacje w zakresie sposobów i terminów rozpatrywania skarg i reklamacji.

Odnosząc się do wszczęcia przez Prezesa Urzędu postępowania Gmina podniosła w piśmie z dn. 28.05.2012 r., że możliwość rozwiązania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy za wypowiedzeniem nie jest konieczna w świetle treści art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, wymieniającego enumeratywnie przypadki, w których przedsiębiorca może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, w związku z czym „*interes przedsiębiorstwa jest zatem w wystarczającym stopniu zabezpieczony ustawowo w przypadku nielegalnego poboru wody czy odprowadzaniu ścieków, czy też w przypadku naruszania przez odbiorcę przepisów ustawy bądź nieuiszczenia płatności za świadczone usługi*”. Z powyższych względów Gmina w dniu doręczenia jej zawiadomienia Prezesa Urzędu podjęła działania w celu zmiany treści umowy i oświadczyła, że od dn. 21.05.2012 r. „*obecny wzorzec nie zawiera kwestionowanych słusznie przez UOKiK zapisów*”. Ponadto Gmina podniosła, że umowa zawierana z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym jest umową cywilnoprawną,

odbiorca usług przed podpisaniem zapoznaje się z jej treścią, a złożenie podpisu pod umową świadczy o jej akceptacji (dowód: karta nr 181).

Zgodnie z wyjaśnieniami Gminy odzyskiwanie należności od odbiorców wygląda tak, iż kiedy odbiorca nie ureguluje płatności za jeden okres obrachunkowy, naliczane są ustawowe odsetki za zwłokę i wystawiane jest pierwsze upomnienie. Gdy po wystawieniu faktury za drugi okres obrachunkowy odbiorca nadal nie ureguluje należności za pierwszy i drugi okres, wówczas naliczane są ustawowe odsetki za zwłokę i wystawiane jest drugie upomnienie. Gdy po wystawieniu drugiego upomnienia odbiorca usług w dalszym ciągu nie reguluje należności, na koniec miesiąca wystawiane jest wypowiedzenie umowy z terminem miesięcznym lub trzymiesięcznym, w zależności jaki termin wypowiedzenia przewiduje umowa. Jeśli po otrzymaniu wypowiedzenia umowy, odbiorca w dalszym ciągu nie reguluje należności, Zakład rozpoczyna dochodzenie należności za świadczone usługi na drodze sądowej i „może też zostać wszczęta w ostateczności procedura odcięcia przyłącza wodociągowego lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego. Do takiej sytuacji doszło (...) w 2011 roku, jednakże w wyniku porozumienia z niesolidnym odbiorcą usług odstąpiono od tych czynności” (dowód: karty nr 181-182).

Gmina podniosła, że niektórzy odbiorcy usług spłacają należności dopiero, gdy otrzymują wypowiedzenia umowy, a podczas długiego okresu nieregulowania należności Gmina staje się „pożyczkodawcą”, gdyż dłużnik zaległe kwoty może przeznaczać na swoje potrzeby. Zdaniem Gminy „jeżeli w umowach nie byłoby zawartego okresu wypowiedzenia to ściągальność należności byłaby jeszcze bardziej utrudniona. Niemniej jednak, wobec obserwowalnej linii orzeczniczej zasadnym pozostawało zweryfikowanie stanowiska, nawet kosztem Gminy Głogówek i jej lokalnej społeczności” (dowód: karta nr 182).

W 2011 roku Zakład wypowiedział umowy o dostarczenia wody i/lub odprowadzanie ścieków w 170 przypadkach, w tym 169 z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia i jedną umowę z miesięcznym okresem wypowiedzenia. W okresie od dn. 1.01.2012 r. do dnia 30.04.2012 r. Zakład wypowiedział 41 umów, w tym 39 z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia i dwie umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia. Zgodnie z oświadczeniem Gminy, w żadnym ww. przypadku wypowiedzenia umowy nie doszło do fizycznego odcięcia przyłącza wodociągowego ani zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego (dowód: karta nr 183).

Odnosząc się do zarzutu, o którym mowa w punkcie III sentencji niniejszej decyzji, Gmina podniosła, że zmiana adresu przez odbiorcę usług i jednocześnie brak poinformowania przez niego o zmianie adresu powodują, że „(...) ustalenie jego faktycznego adresu przebywania jest bardzo utrudnione, a czasem wręcz niemożliwe. Zwłaszcza kiedy osoby w poszukiwaniu pracy wyjeżdżają za granicę, a w dalszym ciągu są zameldowane pod wskazanym w umowie adresem”. Gmina oświadczyła, że z dniem 21.05.2012 r. „(...) wobec zamieszczenia niniejszego zapisu w rejestrze postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone” wyeliminowała przedmiotowe postanowienia ze stosowanych przez nią wzorców umów (dowód: karty nr 182-183).

Odnosząc się do zarzutu, o którym mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, Gmina poinformowała, że „w wieloletniej działalności [Zakładu] nie złożono żadnej reklamacji w sprawie zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków” (dowód: karta nr 183).

Gmina podniosła w piśmie z dnia 28.05.2012 r., że „(...) wskazane przez UOKiK nieprawidłowości zostały ostatecznie usunięte i tym samym wadliwe zapisy umowne zostały wyeliminowane z obrotu”, co zdaniem Gminy przemawia za rozważeniem odstąpienia od nałożenia kary (dowód: karta nr 183).

Gmina przedstawiła w piśmie z dnia 19.06.2012 r. nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz oświadczyła, że obowiązują one od początku czerwca 2012 r. (dowód: karta nr 229). Jak ustalono w toku postępowania, wzorce te obowiązywały od dn. 1.06.2012 r. (dowód: karta nr 297). Nowe wzorce nie zawierają postanowień przewidujących, że umowa może być rozwiązana przez strony z zachowaniem okresu wypowiedzenia ani

przewidujących, że jeżeli odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez dostawcę pod wskazany adres poczytuje się za doręczone odbiorcy (dowód: karty nr 230-279). Gmina oświadczyła, że rozpoczęła proces wymiany umów i szacuje czas jej trwania na „okres kilku miesięcy”, co wynika z konieczności wymiany ok. 3300 umów i utrudniony kontakt z częścią osób, przebywających za granicą (dowód: karta nr 229).

Następnie w piśmie z dn. 5.07.2012 r. Gmina przedstawiła zmodyfikowane nowe wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, które zostały wprowadzone do obrotu w dn. 5.07.2012 r. Nowe wzorce nie zawierają postanowień przewidujących, że jeżeli odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez dostawcę pod wskazany adres poczytuje się za doręczone odbiorcy. Ponadto nowe wzorce nie zawierają postanowień przewidujących, iż umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Ustalono, że w nowych wzorcach umów (w § 9, 10 lub 11 – w zależności od wzorca) zamieszczono postanowienia dotyczące standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji o następującej treści:

1. „Odbiorca ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie bądź ustnie w Dziale Obsługi Klienta w siedzibie Usługodawcy pod adresem: 48-250 Głogówek, ul. Dworcowa 2 w godzinach 7.00-15.00, telefonicznie 077-437-37-91 wewnętrzną 22 lub drogą e-mailową zmk@punkt.pl.
2. Reklamacja Odbiorcy i odpowiedź Usługodawcy powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Usługodawca jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na zgłoszone reklamacje dotyczące: a) faktur VAT, b) korekty błędnie wystawionej faktury – do 7 dni roboczych, c) jakości wody – w ciągu 24 godzin, a w przypadku konieczności przeprowadzenia pełnych badań – w ciągu 4 dni roboczych, d) prawidłowości wskazań wodomierza – w ciągu 14 dni, a w przypadku konieczności dokonania ekspertyzy wodomierza – do 3 miesięcy.
4. Inne zgłoszone ustnie lub telefonicznie interwencje, skargi i zapytania Usługodawca rozpatruje w ciągu 7 dni roboczych.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji (interwencji, skargi, zapytania) wymaga dłuższego terminu niż wskazany w pkt 3 lub pkt 4, Usługodawca przed upływem tych terminów, wskaże nowy termin do rozpatrzenia reklamacji, o czym powiadomi Odbiorcę usług. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni z zastrzeżeniem pkt 3 lit. c.
6. Awarie należy zgłaszać pod numerem telefonu 77-437-36-47 – czynne całą dobę, osobiście w siedzibie Usługodawcy pod adresem 48-250 Głogówek ul. Olszynka 1” (dowód: karty nr 297-340).

Ponadto w zmodyfikowanych nowych wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zamieszczono postanowienia przewidujące, że umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać wypowiedziana przez odbiorcę w formie pisemnej, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego (§ 19 ust. 2, § 20 ust. 2 – w zależności od wzorca) - dowód: karty nr 297-340.

Gmina oświadczyła, że wymiana umów została rozpoczęta i poinformowała: „*Mamy nadzieję, że wszystkie umowy będziemy w stanie wymienić do 01.03.2013 roku*” (dowód: karta nr 298).

W toku postępowania Gmina przedstawiła przyczyny zamieszczenia w stosowanych wzorcach postanowień zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu. Odnośnie postanowień

przewidujących możliwość rozwiązania umów przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o których mowa w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, Gmina podniosła, iż ich wprowadzenie do wzorców wynikało z chęci ukrócenia praktyk niektórych odbiorców usług, którzy „(...) zrobili z nas 'kasę zapomogowo-pożyczkową' tzn. wykorzystywali wszystkie procedury przewidziane prawem i nie płacili za pobrany towar jakim jest woda. Procedury te trwały niekiedy przez 6-8 miesięcy, a tym czasie nie uzyskiwaliśmy żadnych dochodów. Proceder ten zaczęło uprawiać blisko 30% naszych odbiorców, w związku z czym zaczynało brakować środków na podstawowe czynności (...)”. Gmina podniosła, że sieć wodociągowo-kanalizacyjna na większości jej terenu jest starszego typu, co utrudnia możliwość odcięcia wody. Odnosząc się do postanowienia, o którym mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, Gmina poinformowała, że jej region jest specyficzny, gdyż ze względu na wysoki poziom bezrobocia mieszkańcy często wyjeżdżają za granicę, co uniemożliwia kontakt. Gmina podniosła, że nie było dotąd żadnych przypadków zgłaszania reklamacji „co do jakości wody czy dostaw”, a wszelkie uwagi odbiorców usług były załatwiane niezwłocznie po ich otrzymaniu. Ponadto Gmina podniosła, że jedynym z fundamentalnych zadań Zakładu jest zapewnienie ciągłości dostaw wody odpowiedniej jakości i zapewnienie niezawodnego odbioru ścieków, zaś ceny ustalane są na poziomie minimalnym, nie przynoszącym zysku, z związku z czym „(...) każde zachwianie finansowe, zmniejszenie dopływu należności odbija się, a niekiedy uniemożliwia wykonywanie na właściwym poziomie usług związanych z dystrybucją wody i odbiorem ścieków” (dowód: karty nr 349-350).

W toku przeprowadzonego postępowania Gmina oświadczyła, iż w 2011 roku Zakład osiągnął przychód w wysokości 5 392 112,27 zł (słownie: pięciu milionów trzystu dziewięćdziesięciu dwóch tysięcy stu dwunastu złotych dwudziestu siedmiu groszy), w tym przychód osiągnięty z tytułu zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyniósł 2 102 079,00 zł (słownie: dwa miliony sto dwa tysiące siedemdziesiąt dziewięć złotych). Osiągnięty w 2011 roku przychód Zakładu ustalono na podstawie sprawozdania z wykonania planów finansowych samorządowych zakładów budżetowych za okres od dn. 1.01.2011 r. do dn. 31.12.2011 r. rok (dowód: karty nr 187 i 291).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia **interesu publicznoprawnego**. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowana w interesie publicznym ochrona przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z dn. 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90).

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy na podstawie umów o zaopatrzenie w wodę o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania korzystają lub będą korzystać z usług świadczonych przez przedsiębiorcę wodociągowo-kanalizacyjnego. Objęte zarzutem działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki i bliżej nieokreślony krąg uczestników rynku, ponieważ jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Gminę usług. Interes publicznoprawny przejawia

się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego.

W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Gminę Głogówek interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę zachowania przedsiębiorcy na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających **zbiorowe interesy konsumentów**. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Na podstawie art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizująca lub świadcząca usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Na podstawie art. 2 ust. 2 powołanej wyżej ustawy o samorządzie gminnym, gmina posiada osobowość prawną i działa przez swoje organy, a do zadań własnych gminy należy zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty. Zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 3 tej ustawy, zadania własne obejmują m.in. sprawy wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych, utrzymania czystości i porządku oraz urządzeń sanitarnych, wysypisk. Na podstawie art. 3 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków jest zadaniem własnym gminy.

Działalność Gminy Głogówek polegająca na zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków wykonywana jest przez utworzoną w określonym celu gminną jednostkę organizacyjną – podmiot, który w świetle art. 2 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym. Działalność ta ma charakter zarobkowy i prowadzona jest w

sposób zorganizowany i ciągły. Zważywszy, że Zakład jest jednostką organizacyjną Gminy i reprezentuje ją w relacjach z odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, wszelkie działanie i zaniechanie w tym zakresie jest tożsame, na gruncie rozważań niniejszej decyzji z działaniem i zaniechaniem Gminy Głogówek.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Gmina Głogówek dostarczająca wodę i odbierająca ścieki od mieszkańców gminy **jest przedsiębiorcą** w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bezprawność działań

Drugą przesłanką, jaką należy rozważyć w celu udowodnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”¹.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem³.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”⁴.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje

¹ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego⁵. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Trzecią przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest to, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowy interes konsumentów zawarte są natomiast w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „*nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, bezprawność działań przedsiębiorcy i podstawa wydania decyzji zostaną poniżej omówione dla poszczególnych stawianych zarzutów.

⁵ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

Ad I

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy z postawionych Gminie Głogówek zarzutów stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy braku zamieszczenia w treści umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – wbrew wymogowi określönemu w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

Analizując przesłankę **bezprawności** zachowania Gminy należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Art. 6 ust. 3 tej ustawy zawiera wymogi, jakim powinna odpowiadać treść takich umów. Stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, do postanowień takich należą postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy.

W treści umów brak jest (za wyjątkiem umów zawartych na podstawie wzorca „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków z osobą korzystającą z lokalu”, który w § 9 zawiera szczegółowe informacje w zakresie sposobów i terminów rozpatrywania skarg i reklamacji) jakichkolwiek postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego, natomiast zgodnie z § 1 ust. 2 umów „Pozostałe prawa i obowiązki stron umowy, w tym zasady rozpatrywania skarg i reklamacji, określa Uchwała Rady Miejskiej w Głogówku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W przypadku zmiany w/w Uchwały lub też zmiany jej poszczególnych postanowień, aktualny tekst Uchwały będzie dostępny w siedzibie Dostawcy”. Jednocześnie umowy zawierają inne postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy, np. w zakresie prawa wstępu upoważnionych przedstawicieli przedsiębiorcy na teren nieruchomości, do której dostarczana jest woda czy kwestii sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego i związanych z tym kosztów.

Jak z tego wynika, w zawieranych przez Zakład umowach brak jest postanowień określających tryb postępowania reklamacyjnego. W umowach nie informuje się o formach i terminach, w jakich może być złożona reklamacja, ani o tym, w jakim terminie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do jej rozpatrzenia. Okoliczność zamieszczenia takich informacji w regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujących na podstawie uchwał organów samorządu terytorialnego nie może świadczyć o spełnieniu obowiązku zamieszczenia tych informacji w treści umów, bowiem jak wykazano powyżej, regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków nie stanowi załącznika do zawieranych umów, konsumenci mogą jedynie go pobrać ze strony internetowej lub zapoznać się z nim w siedzibie Zakładu.

Przedsiębiorca jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinien formułować treść umowy w taki sposób, aby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw. Podkreślić również należy, iż z punktu widzenia konsumenta kluczowe znaczenie ma prawo do otrzymania usługi o należytej jakości w sposób ciągły i niezawodny, w dalszej zaś kolejności prawo do podejmowania działań w celu wyegzekwowania od dostawcy, aby świadczenie usług realizowane było w sposób należyty. Służyć ma temu właśnie tryb reklamacyjny. Informacja w powyższym zakresie jest dla konsumenta bardzo ważna, bowiem dotyczy możliwości dochodzenia przez konsumenta jego praw i roszczeń. Informacje dotyczące postępowania reklamacyjnego mają

fundamentalne znaczenie dla konsumenta⁶. Są konieczne dla uzyskania przez konsumenta pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków.

Należy zwrócić uwagę, iż w wyroku z dnia 27 października 2005 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 78/04) uznał, że działaniem bezprawnym jest niezamieszczenie w umowie o dostawie wody i odbiorze ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, które wynikają z regulaminu, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw. W wyroku z dn. 27.05.2009 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 82/08) stwierdził, iż zasady postępowania reklamacyjnego stanowią istotne, ważne informacje z punktu widzenia konsumenta, konieczne do pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków i wobec tego powinny być określone w umowie, stosownie do art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, bez konieczności poszukiwania tych istotnych informacji w innych dokumentach, które nawet nie stanowiły załączników do umów.

W uzasadnieniu wyroku z dn. 10 września 2010 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 122/09) stwierdził, iż przepis art. 6 ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę „...został sformułowany przez ustawodawcę w sposób ogólny, lecz zdaniem sądu ta okoliczność nie może zwalniać przedsiębiorcy świadczącego usługi na rzecz konsumentów od obowiązku takiego ustalenia treści umowy, która w maksymalnie szerokim zakresie poinformuje konsumenta o prawach i obowiązkach stron związanych z realizacją objętych umową usług. Takie działanie ma na celu ochronę interesów konsumentów jako słabszej strony stosunku zobowiązaniowego nawiązywanego w wyniku zawarcia umowy z użyciem wzorca umownego (...) Należy podkreślić, że chodzi tu o informacje podstawowe, które umożliwią konsumentowi pełniejsze korzystanie z przysługujących mu praw strony umowy cywilnoprawnej charakteryzującej się równorzędnością stron. Nie dotyczy to informacji o charakterze uniwersalnym, zawartych np. w kodeksie cywilnym (...) Konsument jako równorzędna strona umowy ma prawo do uzyskania w nieskomplikowany sposób rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o przysługujących mu uprawnieniach wynikających z zawartej umowy. Tylko w takiej sytuacji konsument będzie mógł w pełni korzystać z faktu zawarcia umowy z przedsiębiorcą”.

W ocenie Prezesa Urzędu zachowanie Gminy **godzi w interesy konsumentów**. Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że na podstawie umowy nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążyą w tym zakresie na przedsiębiorcy. Nieświadomość co do istnienia określonych wymogów załatwiania reklamacji może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również, że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków.

Wprowadzenie do treści umów postanowień informujących, jakie standardy obowiązują w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym. Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne w art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obowiązku podawania w umowach zawieranych z konsumentami informacji na temat ich praw i obowiązków służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy odnośnie przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć skuteczną reklamację, a także odpowiadających im praw i obowiązków dostawców usług. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

⁶ Uzasadnienie wyroku SOKiK z dn. 15 lipca 2010 r., sygn. akt AmA 28/09.

W tym miejscu zauważyć należy, iż Prezes Urzędu nie stawia Gminie zarzutu braku w treści umowy informacji o wszystkich skutkach prawnych jej zawarcia, a jedynie zarzut braku konkretnego zakresu informacji o podstawowym znaczeniu dla konsumenta, które umożliwiają mu pełne korzystanie z przysługujących mu praw i obowiązków.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Gminy Głogówek **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odnosząc się do podnoszonego przez Gminę stwierdzenia o dotychczasowym braku reklamacji dotyczących zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków stwierdzić należy, iż brak składania reklamacji nie świadczy o braku potrzeby zamieszczenia przedmiotowych postanowień w treści zawieranych przez Zakład umów.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania.

W tym miejscu podkreślić należy, iż przedmiotowa praktyka dotyczy umowy, a nie wzorca umowy. W związku z tym jej zaniechania nie można będzie stwierdzić z chwilą wprowadzenia do obrotu gospodarczego nowego wzorca umowy, ale dopiero z chwilą wyeliminowania z obrotu wszystkich zawartych i wykonywanych umów, to jest przesłania lub dostarczenia w inny sposób do odbiorców usług nowych umów (bądź aneksów do umów). W toku postępowania ustalono, iż Zakład rozpoczął wymianę umów, jednak proces ten nie został zakończony, w związku z tym należy uznać, iż Gmina nie uzupełniła zawartych i wykonywanych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków o treści, których brak kwestionowany jest w przedmiotowym postępowaniu.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad II

Drugi z postawionych w niniejszym postępowaniu Gminie Głogówek zarzutów stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, stosowanych w obrocie z konsumentami, postanowień o następującej treści:

- „Umowa może być rozwiązana przez strony z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego” oraz
- „Umowa może być rozwiązana z zachowaniem jedno-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Gminy należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

- 3) jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone⁷.

Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków. W uzasadnieniu wyroku z dnia 28.11.2011 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII Ama 83/11) zwrócił uwagę, iż oczywistym jest, że wypowiedzenie umowy prowadzi w konsekwencji do takiego samego skutku jaki przewiduje art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, czyli do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, gdyż obowiązek świadczenia w prawie zobowiązań istnieje tylko wówczas, gdy strony łączy stosunek zobowiązaniowy czy to ukształtowany umową czy też powstający z mocy prawa.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie postanowień umownych, zgodnie z którymi umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z zachowaniem trzymiesięcznego lub miesięcznego okresu wypowiedzenia, bez określenia przyczyn tego wypowiedzenia (co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę obejmują ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego. Kwestionowane postanowienia umowne mogą statuować możliwość przekroczenia przez Gminę ustawowych kompetencji dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, które nie zostały objęte art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę.

Przedmiotowe postanowienia uprawniające Gminę do rozwiązania umowy także w innych okolicznościach niż wymienione w sposób enumeratywny w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę przesłanki pozwalające na odcięcie dostawy wody. Skoro ustawodawca w treści ww. przepisu przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby przedsiębiorca w treści umowy określał sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia. Stąd w ocenie Prezesa Urzędu pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody, będącym skutkiem rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia jej przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę uregulowanie we wzorcu umowy określenie przypadków, w których przedsiębiorca może odciąć przyłącze wody od sieci, świadczy o bezprawności kwestionowanych postanowień umownych.

Zachowanie Gminy **godzi w interesy konsumentów**, gdyż stosowanie we wzorcach umów kwestionowanych klauzul pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o

⁷ Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005.

charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego i przedsiębiorcy, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Gminy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Gminę usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę na podstawie wzorców zakwestionowanych w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorców umowy, jakimi posługuje się Gmina w obrocie gospodarczym. Są one skierowane do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do korzystania z jego usług, którego to prawa mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka⁸. To dodatkowo przesądza o uznaniu, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowania Gminy Głogówek **stanowią praktyki** naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym miejscu odnieść się należy do podnoszonych przez Gminę informacji o trudnościach z dochodzeniem przez nią należności za świadczone usługi. W ocenie Prezesa Urzędu problemy z egzekwowaniem opłat za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków nie mogą uzasadniać stosowania we wzorcach umów bezprawnych postanowień.

W toku postępowania Gmina zmodyfikowała stosowane wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w taki sposób, iż nie zawierają postanowień o treści zakwestionowanej w niniejszym punkcie oraz oświadczyła, że dokonała tego z dniem 21.05.2012 r. W związku z powyższym należy uznać, że w dniu 21.05.2012 r. Gmina **zaniechała** stosowania przedmiotowej praktyki.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Na podstawie art. 27 ust. 1 tej ustawy nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Ad III

⁸ Por. wyrok SOKiK z dn. 20 marca 2008 r. (sygn. akt XVII AmA 78/07)

Trzeci z postawionych w niniejszym postępowaniu Gminie Głogówek zarzutów stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umowy, stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: „*Jeżeli Odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Dostawcę pod wskazany adres poczytuje się za doręczone Odbiorcy*”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Gminy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

1. „W przypadku zmiany adresu, każda ze stron zobowiązana jest niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym drugą stronę. W przypadku nie powiadomienia o zmianie adresu, korespondencja kierowana na ostatni znany adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną” – na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 16.04.2007 r., sygn. akt XVII Amc 43/06, wpis do rejestru nr 1207;
2. „Oświadczenia i zawiadomienia Activ Investment przesłane Kupującemu na podany adres do korespondencji uważa się za skutecznie doręczone. Kupujący zobowiązany jest w trakcie trwania niniejszej Umowy do natychmiastowego zawiadomienia Activ Investment o każdej zmianie adresu swego miejsca zamieszkania, pod rygorem uznania za skutecznie doręczone oświadczeń i zawiadomień Activ Investment przesłanych Kupującemu na adres wskazany w niniejszej umowie” – na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20.05.2008 r., sygn. akt XVII Amc 107/07, wpis do rejestru nr 1482;
3. „Wszelka korespondencja wysłana przez Bank do Kredytobiorcy pocztą lub kurierem na ostatni podany przez niego adres do korespondencji (adres zameldowania, w przypadku, gdy Kredytobiorca nie podał adresu do korespondencji), będzie uważana za doręczoną” – na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30.06.2009 r., sygn. akt XVII Amc 513/09, wpis do rejestru nr 1681.

Na podstawie art. 385³ pkt 9 Kodeksu cywilnego niedozwolone jest postanowienie, które przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. W ww. postanowieniach przedsiębiorcy zastrzegli, że wysyłanie oświadczeń woli na znany adres konsumenta będzie równoznaczne z ich doręczeniem konsumentowi. Oznacza to, iż tylko przedsiębiorca, będący twórcą wzorca umownego, decyduje o skuteczności doręczeń i wynikających z nich skutków prawnych.

Zgodnie z art. 61 § 1 Kodeksu cywilnego oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. W razie wątpliwości, czy oświadczenie zostało złożone prawidłowo, a jego treść wywołuje przewidziane skutki prawne, podmiotem właściwym do rozstrzygnięcia tych kwestii jest sąd powszechny, a nie twórca wzorca, który – korzystając z przewagi kontraktowej - narzuca swoim kontrahentom treść wzorca.

Za niedopuszczalne w obrocie konsumenckim uznaje się postanowienia wprowadzające doręczenie zastępcze lub domniemanie doręczenia, które należą do prawa procesowego i nakładają na osoby trzecie określone obowiązki związane z dostarczeniem stronom postępowania pism procesowych. Są one nałożone w drodze ustawowej i nie mogą być rozszerzane na obrót gospodarczy poprzez postanowienia wzorca umowy, tym bardziej, że osoby te nie są stroną umowy i nie ciążą na nich jakiegokolwiek obowiązki umowne. Mogą one odmówić przyjęcia pism kierowanych do konsumenta, lub przyjąć je i nie doręczyć adresatowi, ponieważ obowiązek doręczenia obejmuje wyłącznie pisma procesowe w postępowaniu sądowym i administracyjnym (urzędowe), a nie prywatną korespondencję.

Brzmienie klauzuli stosowanej przez Gminę i klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać za tożsame, pomimo istniejących różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć przedmiotowa klauzula, ani na skutek jej zastosowania. Kwestionowane postanowienie, jak i powołane powyżej postanowienia wpisane do rejestru, pozwalają Zakładowi na przyjęcie domniemania otrzymania przez konsumenta korespondencji Zakładu, całkowicie niezależnie od tego, czy taką korespondencję konsument rzeczywiście otrzymał i niezależnie od przyczyn ewentualnego braku doręczenia korespondencji.

Zachowanie Gminy **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ przedsiębiorca wprowadza domniemanie doręczenia korespondencji, które nie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Domniemanie może prowadzić do dochodzenia przez Zakład roszczeń, które nie przysługiwałyby mu, gdyby takiej klauzuli nie zastosował.

Kwestionowane zachowanie Gminy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Gminę usług, z którymi zawarto umowy na podstawie wzorców zakwestionowanych w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorców umów, jakimi posługuje się Gmina w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Gminy Głogówek **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym miejscu zauważyć należy, że Prezes Urzędu nie kwestionuje prawa dochodzenia przez przedsiębiorcę roszczeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez konsumenta, polegającym na niedopełnieniu obowiązku poinformowania o zmianie adresu do korespondencji, a jedynie przyjęcie domniemania doręczenia konsumentowi korespondencji Zakładu.

W toku postępowania Gmina zmodyfikowała stosowane wzorce umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w taki sposób, iż nie zawierają postanowienia o treści zakwestionowanej w niniejszym punkcie oraz oświadczyła, że dokonała tego z dniem 21.05.2012 r. W związku z powyższym należy uznać, że w dniu 21.05.2012 r. Gmina **zaniechała** stosowania przedmiotowej praktyki.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Na podstawie art. 27 ust. 1 tej ustawy nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

Ad IV

Stosownie do art. 26 ust. 2 i art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może określić w decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, a także w decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania **środki**

usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania zawartego w niej nakazu.

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił zobowiązać Gminę Głogówek do zastosowania środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegających na dokonaniu modyfikacji postanowień znajdujących się w zawartych i wykonywanych z konsumentami umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w ten sposób, że:

- 1) z umów usunięte zostaną postanowienia przewidujące możliwość rozwiązania umowy przez przedsiębiorcę wodociągowo-kanalizacyjnego z zachowaniem okresu wypowiedzenia, bez wskazania przyczyn tego wypowiedzenia,
 - 2) z umów usunięte zostaną postanowienia przewidujące, iż jeżeli odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym dostawcy, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pod wskazany adres poczytuje się za doręczone odbiorcy,
- w terminie sześciu miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Określając powyższy termin Prezes Urzędu wziął pod uwagę czasochłonność procesu wymiany (aneksowania) obowiązujących umów o zaopatrzenie w wodę, związaną z koniecznością wyjaśniania konsumentom przyczyn zmiany umowy, a także konieczność poniesienia wysiłku organizacyjnego i zaangażowania wielu pracowników⁹. Tak określony termin nie powinien spowodować zbyt dużego wysiłku organizacyjnego dla przedsiębiorcy ani wpłynąć negatywnie na jego funkcjonowanie. Określenie takiego terminu nie powinno skutkować więc obniżeniem jakości usług świadczonych na rzecz konsumentów przez Zakład.

Celem określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest doprowadzenie do stanu, w którym wszystkie zawarte przez Zakład z konsumentami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie będą zawierać kwestionowanych postanowień i równocześnie zawierać będą istotne dla konsumentów informacje, których obowiązek zamieszczenia w treści umów wynika z ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę. Spełnienie nakazu pozwoli na pełne wyeliminowanie nieprawidłowości, a przez to doprowadzi do zrównania sytuacji prawnej konsumentów, którzy obecnie są związani umowami na dostarczanie wody z konsumentami, którzy w przyszłości podpiszą takie umowy, nie zawierające kwestionowanych postanowień i zawierające informacje, których brak zakwestionowano w przedmiotowym postępowaniu.

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.

Ad V

Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, **karę pieniężną** w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejże ustawy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

⁹ Por. wyrok SOKiK z dn. 27.06.2007 r., sygn. akt XVII AmA 108/06.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej¹⁰. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

Zauważyć należy, iż Sąd Najwyższy w wyroku z dn. 5.01.2007 r. (sygn. akt III SK 16/06) wyraził pogląd, iż źródło, forma i sposób finansowania kar pieniężnych przez przedsiębiorcę, któremu wymierzono karę pieniężną na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, są - z punktu widzenia celów i funkcji wolnej i równej konkurencji oraz celów i funkcji tej kary - kryterium przedmiotowo nieistotnym. Jednostka samorządu terytorialnego nie może być pod tym względem uprzywilejowana w stosunku do będących w podobnej sytuacji innych przedsiębiorców, nawet jeżeli świadczy usługi użyteczności publicznej¹¹.

W punktach I-III sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Gminę Głogówek praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 oraz w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Gminę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustalając wymiar kar pieniężnych Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okoliczność, iż naruszenia dopuścił się przedsiębiorca o silnej pozycji rynkowej, działający w warunkach monopolu naturalnego. W związku z tym po stronie konsumentów brak jest możliwości wyboru alternatywnego dostawcy usług, co również wpływa na dotkliwość zakwestionowanych praktyk. Uwzględniono także specyfikę rynku, na jakim doszło do kwestionowanych naruszeń. Zważono, że usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę, których dotyczą stwierdzone naruszenia, należą do usług użyteczności publicznej, które są świadczone w sposób powszechny i które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Stwierdzone naruszenia dotyczą zatem towaru, który należy uznać za niezbędny z punktu widzenia konsumentów, z którego nie mogą oni zrezygnować i którego nie mogą oni zastąpić towarem o częściowej choćby substytucyjności. Jednocześnie wzięto także pod uwagę geograficzny zasięg działania Gminy, który ogranicza terytorialny zasięg jej oddziaływania do wymiaru lokalnego. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowane praktyki wymierzone są we wszystkich konsumentów korzystających z usług Zakładu, a zatem mają charakter powszechny.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszych kar jest przychód osiągnięty przez Zakład w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2011 r. Ponieważ w 2011 roku Zakład uzyskał przychód w wysokości 5 392 112,27 zł (słownie: pięciu milionów trzystu dziewięćdziesięciu dwóch tysięcy stu dwunastu złotych dwudziestu siedmiu groszy), maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi 539 211,22 zł (słownie: pięćset trzydzieści dziewięć tysięcy dwieście jednaście złotych).

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk, konieczne stało się wymierzenie trzech kar pieniężnych.

¹⁰ Konrad Kohutek w: „*Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 1027.

¹¹ Por. wyrok SOKiK z dn. 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt XVII Ama 48/03 (Dz. Urz. UOKiK z 2004 r., Nr 3, poz. 311)

1. **Pierwsza kara** określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez Gminę Głogówek praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, polegającej na nie zamieszczaniu pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie standardów i terminów rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż nie otrzymywali oni informacji o swoich uprawnieniach i o obowiązkach przedsiębiorcy, które to informacje powinny zostać zamieszczone w umowach. Oceniając charakter stwierdzonych naruszeń zwrócono uwagę, iż niemożność zapoznania się w treści umowy z całokształtem uprawnień i obowiązków związanych z kwestiami, o jakich mowa w treści postawionych w niniejszej sprawie zarzutów, może prowadzić do niekorzystania przez konsumentów z niektórymi przysługującymi im uprawnieniami, jak również do nieegzekwowania od dostawcy usług odpowiednich zachowań. Wzięto pod uwagę, iż naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mają miejsce na etapie zawierania kontraktu i polegają na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa. Prezes Urzędu wziął pod uwagę także długotrwały okres trwania stwierdzonych naruszeń, wynikający z ustalenia, że umowy, w których nie zamieszczano ww. informacji o prawach i obowiązkach stron, Zakład zawierał od 2008 r. do maja 2012 r.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,05%** przychodu uzyskanego przez Zakład w 2011 r., czyli kwotę na poziomie **2696 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w tej sprawie jest pozytywna reakcja Gminy na wszczęcie postępowania poprzez opracowanie nowych wzorców, czyli podjęcie działania mającego na celu zaprzestanie praktyki, jednakże nie stanowiącego jej zaprzestania. Okoliczność ta uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o **20%**. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające. W związku z powyższym kwotę bazową obniżono do poziomu **2157 zł**.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **2157 zł** (słownie: dwóch tysięcy stu pięćdziesięciu siedmiu złotych). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,04% przychodu** uzyskanego przez Zakład w 2011 r. i stanowiąca około **0,4% maksymalnego wymiaru kary** przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Gminy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie V ppkt. 1 sentencji niniejszej decyzji.

2. **Druga kara** określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez Gminę Głogówek praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, polegającej na stosowaniu we wzorcach umów dwóch postanowień przewidujących możliwość rozwiązania umowy przez strony przedsiębiorcę wodociągowo-kanalizacyjnego z zachowaniem trzymiesięcznego (lub miesięcznego) okresu wypowiedzenia.

Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku powyższego zachowania sytuacja konsumentów została osłabiona, gdyż umowa o dostarczania wody może zostać rozwiązana w sytuacji nie przewidzianej

powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Rozwiązanie umowy jest równoznaczne z zaprzestaniem dostarczania wody, a więc pozbawia konsumenta dostępu do towaru, korzystanie z którego jest podstawową życiową potrzebą każdego człowieka. Wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Gminę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mają miejsce na etapie zawierania kontraktu i polegają na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa. Prezes Urzędu wziął pod uwagę także krótkotrwały okres stosowania stwierdzonych naruszeń, wynikający z ustalenia, że wzorce umów, zawierające zakwestionowane postanowienia, stosowane były od lutego 2012 r. do maja 2012 r.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,06%** przychodu uzyskanego przez Zakład w 2011 r., czyli kwotę na poziomie **3235 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w tej sprawie jest zaniechanie stosowania praktyki przez Gminę niezwłocznie po wszczęciu postępowania w tej sprawie. Okoliczność ta uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o **30%**. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające. W związku z powyższym kwotę bazową obniżono do poziomu **2265 zł**.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **2265 zł** (słownie: dwóch tysięcy dwustu sześćdziesięciu pięciu złotych). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,042% przychodu** uzyskanego przez Zakład w 2011 r. i stanowiąca około **0,42% maksymalnego wymiaru kary** przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Gminy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie V ppkt. 2 sentencji niniejszej decyzji.

3. Trzecia kara określona w niniejszej decyzji jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez Gminę Głogówek praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie III sentencji niniejszej decyzji, polegającej na stosowaniu we wzorcach umów postanowienia, zgodnie z którym jeżeli odbiorca zmienił adres do korespondencji lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Zakładu, faktury oraz inne dokumenty wysłane przez Zakład pod wskazany adres poczytuje się za doręczone odbiorcy, które jest tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Niniejsza kara dotyczy stosowania praktyki polegającej na posługiwaniu się klauzulą będącą postanowieniem wpisanym do powszechnie dostępnego rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Wagę praktyki należy określić jako stosunkowo dużą, ze względu na to, że na jej podstawie Gmina mogła przyjąć domniemanie doręczenie wysyłanej przez Zakład korespondencji, pomimo że powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie dają jej takiej możliwości. Prezes Urzędu wziął pod uwagę także długotrwały okres stosowania stwierdzonych naruszeń, wynikający z ustalenia, że wzorce umów, zawierające zakwestionowane postanowienie, stosowane były od 2008 r. do maja 2012 r.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie **0,03%** przychodu uzyskanego przez Zakład w 2011 r., czyli kwotę na poziomie **1618 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w tej sprawie jest zaniechanie stosowania praktyki przez Gminę niezwłocznie po wszczęciu postępowania w tej sprawie. Okoliczność ta uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o **30%**. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności obciążające. W związku z powyższym kwotę bazową obniżono do poziomu **1132 zł**.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **1132 zł** (słownie: jednego tysiąca stu trzydziestu dwóch złotych). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości **0,021% przychodu** uzyskanego przez Zakład w 2011 r. i stanowiąca około **0,21% maksymalnego wymiaru kary** przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Gminy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie V ppkt. 3 sentencji niniejszej decyzji.

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. Karę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Ad VI

Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. 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 punktach I-III niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Gminie Głogówek postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie Gminy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w kwocie 34 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć Gminę Głogówek kosztami postępowania w wysokości **34 zł** (słownie: trzydziestu czterech złotych).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie VI sentencji niniejszej decyzji.

Koszty niniejszego postępowania, na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr

51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VI niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 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