



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA w ŁODZI**

Aleja Piłsudskiego 8  
90-051 Łódź, P - 73  
Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12  
E-mail: lodz@uokik.gov.pl

Łódź, dnia 6 grudnia 2005 r.

RŁO 61-27/05/RA

**DECYZJA RŁO Nr 42/2005**

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804; zm.: Dz. U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1652; Nr 93, poz. 891; Nr 96, poz. 959; Dz. U. z 2005 r., Nr 163, poz. 1362; Nr 184, poz. 1539) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2002 r., Nr 18, poz. 172; zm.: Dz. U. z 2003 r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Powszechnej Agencji Internet „PAI” S.A. z siedzibą w Łodzi, ul. Kilińskiego 119, 90 – 049 Łódź,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazane w art. 23a ww. ustawy, bezprawne, godzące w interesy konsumentów naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez wprowadzanie w błąd co do rzeczywistej wartości oferowanych usług, w związku podawaniem w umowach o świadczenie usług dostępu do Internetu ceny netto i **stwierdza zaniechanie jej stosowania** z dniem 4 listopada 2005 r.

**Uzasadnienie**

Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) Delegatura w Łodzi wpłynęła skarga konsumenta z terenu miasta Łodzi, dotycząca nieprzestrzegania praw konsumentów korzystających z usług Powszechnej Agencji Internet „PAI” S.A. z siedzibą w Łodzi, ul. Kilińskiego 119, 90 – 049 Łódź (dalej: „PAI” S.A.), w tym w szczególności obowiązku udzielania rzetelnej, pełnej i uczciwej informacji o cenie. W treści skargi konsument wskazał na brak informacji o zmianach cen oferowanej usługi i fakcie ujmowania ceny jako ceny netto, bez uwzględnienia podatku VAT.

W związku z powyższym, mając na uwadze, że mogło w tym przypadku dojść do naruszenia praw konsumentów Prezes Urzędu w dniu 26 lipca 2005 r. zdecydował o wszczęciu z urzędu postępowania wyjaśniającego w sprawie wstępnego ustalenia, czy na rynku świadczenia usług dostępu do Internetu nie nastąpiło naruszenie podstawowych praw konsumentów, w tym obowiązku udzielania rzetelnej, pełnej i uczciwej informacji o cenie. Celem prowadzonego postępowania było potwierdzenie zarzutów przedstawionych przez konsumenta w skardze oraz zebranie dodatkowych materiałów i dokumentów niezbędnych do

wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowego interesu konsumentów i ewentualnego postawienia zarzutu „PAI” S.A.

Zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego materiał dowodowy potwierdził, że „PAI” S.A. w zawieranych umowach podaje cenę netto za świadczoną usługę. Zdaniem Prezesa Urzędu informacja taka nie zapewniała jasnej i niezafałszowanej informacji o prawdziwym wymiarze ceny świadczonej usługi. Zdaniem Prezesa Urzędu informacja przekazywana konsumentom przez „PAI” S.A. była informacją nierzetelną, niepełną i sprzeczną z postanowieniami ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. z 2001 r. Nr 97, poz. 1050, z późn. zm. – dalej ustawa o cenach). W związku z podawaniem cen w sposób sprzeczny art. 3 ust. 1 powoływanej ustawy o cenach doszło do naruszenia postanowień tej ustawy, a tym samym do naruszenia art. 23 a ust. 1 przywoływanej ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”).

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu postanowieniem nr 1 z dnia 16 września 2005 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez „PAI” S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez wprowadzanie w błąd co do rzeczywistej wartości oferowanych usług, w związku podawaniem w umowach o świadczenie usług dostępu do Internetu ceny netto (dowód: k. 1 – 2).

Jednocześnie na mocy postanowienia Nr 2 z dnia 16 września 2005 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego dokumenty zgromadzone w prowadzonym uprzednio postępowaniu wyjaśniającym o sygn. akt RŁO/400-29/05/RA (dowód: k. 5): pismo „PAI” S.A. z dnia 17 sierpnia 2005 r. (data wpływu do Urzędu – 6 września 2005 r.), stanowiące odpowiedź na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 26 lipca 2005 r. wraz z załącznikami (przykładowe umowy zawierane z konsumentami przez „PAI” S.A.)

Prezes Urzędu w piśmie z dnia 16 września 2005 r. zawiadomił „PAI” S.A. o wszczęciu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz o zaliczeniu w poczet materiału dowodowego ww. dokumentów (dowód: k. 3 i 6). „PAI” S.A. odebrała ww. pisma w dniu 21 września 2005 r., o czym świadczy zwrotne potwierdzenie odbioru (dowód: k. 7).

W odpowiedzi „PAI” S.A. w piśmie z dnia 20 października 2005 r. zwróciła się do Prezesa Urzędu o umorzenie wszczętego postępowania uzasadniając, że nie naruszyła zbiorowego interesu konsumentów. „PAI” S.A. przyznała, że „z niektórymi klientami” cena sformułowana została w kwocie netto, jednakże jej wysokość określona została w sposób jednoznaczny, a informacja o cenie netto jest jasna i nie budząca wątpliwości. Dodatkowo „PAI” S.A. podniosła, że klienci byli informowani na piśmie o zmianie stawki VAT. Jednocześnie „PAI” S.A. stwierdziła, że „Mając na względzie uwagi Urzędu zaniechaliśmy stosowania cen netto. Obecnie wszystkie umowy określone są w cenie brutto” (dowód: k. 23 i 27).

W związku z informacją przekazaną przez „PAI” S.A. o zaniechaniu stosowania cen netto Prezes Urzędu wystąpił do „PAI” S.A. z żądaniem udowodnienia okoliczności podnoszonych w piśmie z dnia 20 października 2005 r., a dotyczących zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (dowód: k. 28). Stosownie bowiem do treści art. 23e ust. 3 ustawy ciężar udowodnienia okoliczności związanych z zaprzestaniem stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a ustawy, spoczywa na przedsiębiorcy.

„PAI” S.A. udzieliła odpowiedzi na przedmiotowe pismo Prezesa Urzędu, pismem z dnia 18 listopada 2005 r. W treści tego pisma „PAI” S.A. przekazała nowe, stosowane obecnie wzorce umów zawierających już informację o cenie brutto świadczonej usługi. „PAI” poinformowała także o fakcie wprowadzenia zmian w formie aneksów do dotychczas zawieranych umów. Jako dowód na poparcie niniejszych działań „PAI” S.A. przedstawiła przykładowe nowe umowy zawarte z nowymi abonentami oraz aneksy do dotychczasowych umów podpisane przez abonentów. Z informacji przekazanych w niniejszym piśmie wynikało więc jednoznacznie, że przedsiębiorca wprowadził nowe druki umów wzorcowych i rozpoczął akcję aneksowania dotychczas zawartych umów.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 k.p.a. strona postępowania została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań przed wydaniem decyzji. Pismem z dnia 21 listopada 2005 r., Prezes Urzędu zawiadomił „PAI” S.A. o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie, został wyznaczony 7 dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Strona postępowania nie skorzystała z prawa do zapoznania się z całością akt sprawy.

#### **Prezes Urzędu ustalił co następuje:**

„PAI” S.A. jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000064641. „PAI” S.A. świadczy usługi telekomunikacyjne, w tym m.in. usługi dostępu do Internetu.

Usługi telekomunikacyjne, w tym usługi dostępu do Internetu, świadczone przez „PAI” S.A. mają charakter usług odpłatnych, o czym świadczy fakt wpisania do treści zawieranych umów obowiązku nałożonego na abonenta wnoszenia miesięcznych opłat abonamentowych (dowód: przykładowe umowy zawarte z konsumentami, k. 9 – 13).

W treści tych umów „PAI” S.A. określa zobowiązanie konsumenta do wnoszenia opłaty abonamentowej w okresach miesięcznych. Treść odpowiednich postanowień ma następujące brzmienie: *„Biorca Sygnału zobowiązuje się do uiszczania miesięcznych opłat abonamentowych w wysokości ..... zł netto”*. Przedsiębiorca nie kwestionuje przy tym faktu stosowania w zawieranych umowach cen netto (dowód: k. 27).

#### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest:

- 1) działanie przedsiębiorcy
- 2) naruszające zbiorowy interes konsumentów
- 3) noszące znamiona bezprawności.

„PAI” S.A. jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik. Jest bowiem wpisana do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000064641. Przedmiotem jej działalności jest między innymi świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym usług dostępu do Internetu.

Tym samym została spełniona pierwsza przesłanka art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy jednak do czynienia z takim interesem gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta tego przedsiębiorcy, czyli gdy są powszechne. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z godzeniem w prawa nieograniczonej grupy konsumentów, którzy zawarli lub w przyszłości mogliby zawrzeć umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu z „PAI” S.A. Konsumentom zapoznając się i podpisując umowę mogli nabrać uzasadnionego przekonania, że określona w niej cena ma charakter ceny właściwej do zapłaty, „ceny końcowej”. Prowadzić to mogło do naruszenia ich interesów ekonomicznych w ten sposób, że zachęteni informacją o wysokości opłaty abonamentowej mogli podjąć czynności mające na celu zawarcie kontraktu z przedsiębiorcą lub wręcz sam kontrakt zawierając. Informacja zawarta w umowie wywierała także wpływ na potencjalnych konsumentów (kontrahentów) „PAI” S.A., których wprowadzała nierzetelnie i w sposób nie precyzyjny informowano o wysokości ich ewentualnego zobowiązania. Konsumentom mogli je ponadto poczytywać błędnie jako konkurencyjne wobec ofert innych przedsiębiorców.

Powyższe ustalenia dają podstawę do stwierdzenia, że druga przesłanka została spełniona.

Bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera otwarty katalog praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z tym przepisem za bezprawne działania przedsiębiorcy ustawodawca uznał między innymi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji.

W omawianym stanie faktycznym zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów dotyczy braku precyzyjnej informacji o cenie świadczonej usługi dostępu do Internetu. Wskazać należy w związku z tym, że umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu jest umową wzajemną. Każda ze stron jest jednocześnie dłużnikiem i wierzycielem. Po stronie operatora („PAI” S.A.) długiem jest obowiązek dostarczania sygnału abonentowi, a wierzycielnością prawo domagania się zapłaty abonamentu. Uczciwość obrotu nakazuje w tym przypadku udostępnienie konsumentom wszystkich informacji, które są niezbędne dla dokonania świadomego wyboru co do związania się określonym kontraktem. Ma to szczególne znaczenie, gdy kontrahentem nie jest profesjonalista, ale przeciętny konsument.

Ustawodawca przywiązuje dużą wagę do szczególnej staranności przy oznaczaniu towaru (usługi) ceną, dostrzegając zagrożenia płynące z uchybienia przez przedsiębiorców obowiązkowi informacyjnym. Jednoznaczne stanowisko ustawodawcy odnośnie elementów składających się na cenę zostało wyrażone w art. 3 ust. 1 ustawy o cenach, zgodnie z którym ceną jest wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę; w cenie uwzględnia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym. Zatem ceną towaru lub usługi jest wartość brutto. Tylko bowiem takie określenie cen zapewnia wszystkim konsumentom jasną i niezafałszowaną informację o prawdziwym wymiarze ceny towaru lub usługi. Ustawodawca wyraźnie i wprost wskazał w art. 3 ust. 1 pkt

1 ustawy o cenach, że ceną jest wartość (...), którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. Konsument natomiast płacąc za towar płaci jej wartość brutto, nie netto. Ustawodawca przywiązał ogromną rolę do równego i uczciwego konkurowania przedsiębiorców na rynku, w aspekcie ciężących na nich obowiązków informacyjnych.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, że naruszony został obowiązek informowania konsumentów określony w art. 3 ust. 1 ustawy o cenach i art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ponadto podnieść należy, że zwyczaj udzielania szczegółowych informacji w przedmiocie łączących strony stosunków umownych wynika także z ogólnych zasad współżycia społecznego, o których mowa w przepisach art. 354 k.c. Zgodnie z brzmieniem tego przepisu dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Zakres zobowiązania profesjonalnych uczestników rynku - przedsiębiorców określa również art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807), zgodnie z którym przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.

Obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji podkreślił także Trybunał Konstytucyjny w wyroku z dnia 21 kwietnia 2004 r., sygn. akt K 33/03, w którym stwierdził, że „Udział konsumenta w procesach rynkowych powinien być kształtowany w taki sposób, aby mógł on swobodnie i w zgodzie z własnym interesem - przez konkretne transakcje - zaspokajać swoje uświadomione potrzeby, na podstawie dostarczonej wiedzy i informacji. Z tego powodu strategicznym założeniem nowoczesnej ochrony konsumenta jest zasada przejrzystości, rzeczywistej dostępności, jasnej, pełnej i zrozumiałej informacji handlowej (...)”.

Konsumenci, którzy nie dysponują właściwą informacją i wiedzą, mają istotnie ograniczoną wolność podejmowania świadomych decyzji rynkowych. Brak podawania rzetelnych i pełnych informacji uniemożliwia również konsumentom dokonanie swobodnej i rzeczowej oceny spośród oferowanych na rynku towarów i usług.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu uznał, że przekazywana konsumentom informacja o cenie świadczonej usługi była nierzetelna i niepełna, ponieważ sugerowała konsumentom, że cena określona w umowie była ceną końcową. Tym samym konsumenci nie zostali poinformowani w sposób nierzetelny i przejrzysty o faktycznej cenie świadczonej im usługi.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał, że udzielenie konsumentom niepełnej i nierzetelnej informacji o cenie w przypadku zawierania umów o świadczenie usług dostępu do Internetu przez „PAI” S.A. stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23 a ust. 2 ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji.

W trakcie postępowania „PAI” S.A. dokonała zmian treści kwestionowanych umów wzorcowych, wprowadzając w nich informację o cenie brutto świadczonej. „PAI” S.A. przekazała nowe, stosowane obecnie wzorce umów zawierających już informację o cenie brutto świadczonej usługi. Tym samym postanowienia tych umów nie naruszały już

przepisów określonych w art. 3 ust. 1 ustawy o cenach. „PAI” poinformowała także o fakcie wprowadzenia zmian w formie aneksów do dotychczas zawieranych umów. Jako dowód na poparcie niniejszych działań „PAI” S.A. przedstawiła przykładowe nowe umowy zawarte z nowymi abonentami oraz aneksy do umów podpisane przez abonentów. Z informacji przekazanych w niniejszym piśmie wynikało więc jednoznacznie, że przedsiębiorca wprowadził nowe druki umów wzorcowych i rozpoczął akcję aneksowania dotychczas zawartych umów. W ocenie Prezesa Urzędu „PAI” S.A., stosownie do art. 23e ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedstawiła wystarczające dowody potwierdzające zaprzestanie stosowania praktyki polegającej na stosowaniu w umowach o dostęp do Internetu wyłącznie cen netto bez uwzględnienia wysokości podatku VAT. Tym samym „PAI” wykazała, że faktycznie zaniechała stosowania zarzuconej jej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności w odniesieniu do konsumentów z którymi umowy zawierane były przed datą wprowadzenia wzmiankowanych zmian. Stąd uznać należy, że „PAI” S.A., w trakcie postępowania zaprzestała stosowania praktyki, o której mowa w art. 23 a ustawy.

Zgodnie z art. 23 e ust 1 ustawy, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki Prezes Urzędu nie wydaje decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu wydaje natomiast decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 23e ww. ustawy orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 i 3 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Łodzi.

Z upoważnienia  
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów

Dyrektor Delegatury w Łodzi

Iwona BIELSKA

Otrzymuje:

**Powszechna Agencja Internet „PAI” S.A.**

ul. Kilińskiego 119  
90 – 049 Łódź