



**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

RŁO/61-32/05/TD

Łódź, dnia 21 grudnia 2005 r.

**DECYZJA Nr RŁO 44/2005**

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2003 r., nr 86, poz. 804; zm.: Dz. U. z 2003 r. Nr 60, poz. 535; Dz. U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Dz. U. z 2005 r., Nr 163, poz. 1362, Dz. U. z 2005r. 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 Leszkowi Zyra zamieszkałemu w Łodzi, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą GOLDNET-INTERNATIONAL w Łodzi,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działania wyżej wymienionego przedsiębiorcy polegające na bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez podawanie w umowach o świadczenie usług dostępu do Internetu wyłącznie ceny netto, co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. z 2001 r. Nr 97, poz. 1050, z późn. zm.)

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 listopada 2005 r.**

Uzasadnienie

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi uzyskała w trakcie prowadzonego z urzędu postępowania wyjaśniającego wstępne informacje dotyczące sposobu określania w umowach z konsumentami wartości świadczonych przez Leszka Zyra (dalej zwany również: „Strona”) usług dostępu do Internetu. Analiza treści wzorca umowy stosowanego przez Stronę w obrocie z konsumentami dała podstawę do przyjęcia, iż w niniejszej sprawie doszło do naruszenia przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej zwana: „ustawa o okik”). Ustalono bowiem, że

treść punktu 3 wzorca umowy „UMOWA Nr \_\_\_/R/05” zawiera informację o wartości świadczonej usługi dostępu do Internetu podającą wyłącznie cenę netto usługi. Zdaniem Prezesa Urzędu informacja przekazywana konsumentom przez Stronę 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.) – zwana dalej: „ustawa o cenach”. W związku z podawaniem cen w sposób sprzeczny art. 3 ust. 1 pkt 1 przywoływanej 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 (zwana dalej: „ustawa o okik”).

W związku z powyższym Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej zwany: „Prezes Urzędu”) wszczął z urzędu postanowieniem nr 1/61-32/05 z dnia 12 października 2005 r. postępowanie w sprawie stosowania przez Leszka Zyra, zam. w Łodzi, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą GOLDNET-INTERNATIONAL w Łodzi, 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, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, o czym powiadomił Stronę pismem z dnia 12 października 2005 r. (dowód: karta 2).

Leszek Zyra nie odpowiedział na zarzut w przewidzianym terminie. Jednak, korzystając z przysługującego mu prawa do końcowego wypowiedzenia się co do zebranych dowodów oraz przedstawionych zarzutów, w piśmie z dnia 23 listopada 2005 r. oświadczył, że wprowadził zmiany w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu umów o świadczenie usług dostępu do Internetu, a do zawartych w okresie wcześniejszym umów sporządził aneksy, które następnie dostarczył abonentom. W załączeniu do pisma przedstawił nowy, stosowany obecnie wzór umowy zawierającej informację o cenie brutto świadczonej usługi, jak również wzór pisma przewodniego kierowanego do abonentów wraz aneksami do wcześniej zawartych umów oraz wzór przedmiotowego aneksu. Prezes Urzędu włączył otrzymane dokumenty do akt sprawy, o czym zawiadomił Stronę pismem z dnia 25 listopada 2005 r., kierując jednocześnie wezwanie do uzupełnienia nadesłanych informacji i dokumentów o wykaz abonentów - klientów GOLDNET - INTERNATIONAL, do których zostały wystosowane, według oświadczenia Strony, pisma wraz z aneksami do zawartych umów o świadczenie usług dostępu do Internetu. W odpowiedzi Leszek Zyra w piśmie z dnia 30 listopada 2005 r. (dowód: karta 21) przedstawił przedmiotowy wykaz.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Leszek Zyra prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Łodzi pod numerem 45317. Wymieniony wyżej przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą GOLDNET - INTERNATIONAL w Łodzi. (dowód: zaświadczenia o zmianie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, karta 6).

Strona świadczy usługi dostępu do Internetu. W tym zakresie przedmiotem prowadzonej przez Stronę działalności gospodarczej jest między innymi (dowód: karta 6):

- wykonywanie pozostałych instalacji elektrycznych;
- doradztwo w zakresie sprzętu komputerowego;

- działalność w zakresie oprogramowania, przetwarzania danych oraz związana z bazami danych;
- transmisja danych;
- działalność telekomunikacyjna pozostała.

Zasady świadczenia usług regulują umowy zawierane z abonentami według treści wzorca umowy „UMOWA Nr .../R/05”. (dowód: karta 9).

Usługi dostępu do Internetu, świadczone przez Stronę mają charakter usług odpłatnych, o czym świadczy fakt wpisania do treści zawieranych umów obowiązku nałożonego na abonenta wnoszenia miesięcznych opłat abonamentowych (dowód: karta 9).

Punkt trzeci powyższego wzorca stwierdza między innymi: „*Biorca Sygnału zobowiązuje się do uiszczania miesięcznych opłat abonamentowych w wysokości \_\_\_ zł netto na dobro Dostawcy Sygnału (...)*”. (dowód: karta 9).

Leszek Zyra oświadczył, że z dniem 21 listopada 2005 r. wprowadził do obrotu z konsumentami nowy wzorec umowy. Punkt trzeci nowego wzorca umowy stwierdza: „*Biorca sygnału zobowiązuje się do uiszczania miesięcznych opłat abonamentowych w wysokości \_\_\_ zł netto plus 22% podatku VAT, opłata końcowa \_\_\_ zł na dobro Dostawcy Sygnału (...)*”. (dowód: karta 14).

Aneks do zawartych wcześniej z abonentami umów w zakresie określenia wartości oferowanej usługi zawiera analogiczną do powyższej treść: „*Biorca sygnału zobowiązuje się do uiszczania miesięcznych opłat abonamentowych w wysokości \_\_\_ zł netto plus 22% podatku VAT, opłata końcowa \_\_\_ zł na dobro Dostawcy Sygnału (...)*”. (dowód: karta 16).

Pismo przewodnie skierowane przez Stronę do abonentów wraz z aneksami do wcześniej zawartych umów wyjaśnia, że dokonane w treści umowy zmiany pozostają w związku z prowadzonym przez Prezesa Urzędu postępowaniem. (dowód: karta 18).

Dane adresowe klientów-abonentów GOLDNET - INTERNATIONAL są zawarte w przedłożonym przez Stronę wykazie. (dowód: karta 21).

Oceniając przedstawiony stan faktyczny i prawny Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o okik przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są:

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

Ad 1

Art. 4 pkt 1 ustawy o okik określa przedsiębiorcę jako przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 listopada 1999 r. - Prawo działalności gospodarczej. Ustawa Prawo działalności gospodarczej straciła moc z dniem wejścia w życie ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 z późn. zm.) - dalej zwana: „ustawa o SDG”, zgodnie z art. 66 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. - Przepisy wprowadzające ustawę o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr

173, poz. 1808). Przepis art. 86 tej ustawy podaje również, że ilekroć w obowiązujących przepisach jest mowa o przepisach ustawy z dnia 19 listopada 1999 r. - Prawo działalności gospodarczej, należy przez to rozumieć właściwe przepisy ustawy o SDG.

Art. 2 ustawy o SDG definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i eksploatacja zasobów naturalnych, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 oraz ust. 2 ustawy SDG przedsiębiorca będący osobą fizyczną może podjąć działalność gospodarczą po uzyskaniu wpisu do ewidencji działalności gospodarczej.

Leszek Zyra jest osobą fizyczną wpisaną do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Łodzi. Prowadzona działalność gospodarcza wykonywana jest w sposób zorganizowany i ciągły, zgodnie z zawieranimi umowami o świadczenie usług dostępu do Internetu.

Wobec powyższego, należy stwierdzić, iż Leszek Zyra jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

#### Ad 2

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 okik 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 jasnej, pełnej i rzetelnej 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 (GOLDNET - INTERNATIONAL) 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 obowiązkom informacyjnym. Jednoznaczne stanowisko ustawodawcy odnośnie elementów składających się na cenę zostało wyrażone w art. 3 ust. 1 pkt 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 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 nabywając towar płaci wartość brutto, nie netto.

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

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 o SDG, zgodnie z którym przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.

Konsumenci, którzy nie dysponują właściwą informacją i wiedzą, mają istotnie ograniczoną wolność podejmowania świadomych decyzji rynkowych. Brak rzetelnych i pełnych informacji dotyczących ceny towaru uniemożliwia konsumentom dokonanie swobodnej i rzeczowej oceny 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 rzetelny i przejrzysty o faktycznej cenie świadczonej im usługi. Tym samym przesłanka bezprawności praktyki została spełniona.

### Ad 3

Przepisy ustawy o okik nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy 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 GOLDNET - INTERNATIONAL. Konsumenci zapoznając się z umową, a następnie podpisując ją 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 zachęeni informacją o wysokości opłaty abonamentowej mogli podjąć czynności mające na celu zawarcie kontraktu z przedsiębiorcą, mogli również zawrzeć sam kontrakt. Informacja zawarta w umowie wywierała także wpływ na potencjalnych konsumentów (kontrahentów) Strony, których nierzetelnie i w sposób nie precyzyjny informowano o wysokości ich ewentualnego zobowiązania. Konsumenci mogli je ponadto odczytywać błędnie uznając ofertę Strony jako konkurencyjną wobec ofert innych przedsiębiorców.

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

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał, że udzielenie przez Stronę konsumentom niepełnej i nierzetelnej informacji o cenie w przypadku zawierania umów o świadczenie usług dostępu do Internetu 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 Strona dokonała zmian treści kwestionowanych umów wzorcowych, wprowadzając w nich informację o cenie brutto świadczonej usługi. Strona przekazała nowe, stosowane obecnie wzorce umów zawierających informację o cenie brutto świadczonej usługi. Tym samym postanowienia tych umów nie naruszają obecnie przepisów określonych w art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy o cenach. Strona poinformowała także o fakcie wprowadzenia zmian w formie aneksów do dotychczas zawieranych umów. Jako uwiarygodnienie niniejszych działań Strona przedstawiła wykaz swoich klientów-abonentów łącznie z ich danymi adresowymi oraz oświadczenie, że zostały do nich wystosowane pisma z aneksami do zawartych wcześniej umów. Z informacji przekazanych przez Stronę wynikało więc, że przedsiębiorca wprowadził nowe druki umów wzorcowych i rozpoczął akcję aneksowania dotychczas zawartych umów. W ocenie Prezesa Urzędu Strona, 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 świadczenie usług dostępu do Internetu wyłącznie cen netto bez uwzględnienia wysokości podatku VAT. Tym samym 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 Strona w trakcie postępowania zaprzestała stosowania praktyki, o której mowa w art. 23 a ustawy o okik.

Zgodnie z dyspozycją art. 23e ust. 2 ustawy o okik, jeżeli przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o okik w związku z art. 479<sup>28</sup> – 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:  
Leszek Zyra  
ul. Narciarska 10/12 m.30  
94-101 Łódź