

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 06. 05. 2008r.

RKT – 61 – 44/07/AD

DECYZJA Nr RKT -11/2008

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm., Dz. U. z 2007r. Nr 99, poz. 660, Nr 171, poz. 1206) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Joannie M. – C., prowadzącej działalność gospodarczą pod oznaczeniem „ART - COM”, 43 – 600 Jaworzno, ul. (...):

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**
 1. stosowaniu w umowach o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu zawieranych z konsumentami postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), których treść jest następująca: „*Cennik. aktualna lista opłat za Usługi Podstawowe i Dodatkowe dostępne w sieci jawnet.pl, publikowana przez Operatora na stronie www.jawnet.pl*”, „*Abonent ma obowiązek bieżącego zapoznawania się z informacjami publikowanymi przez Operatora na stronie www.jawnet.pl, zwłaszcza dotyczącymi zmian i uaktualnień Regulaminu i Cennika*”, „*Zmiany niniejszego Regulaminu nie będą następowały częściej niż raz w miesiącu, będą publikowane na co najmniej 14 dni przed pierwszym dniem miesiąca, w którym będą wchodziły w życie*”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
 2. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
 3. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
 4. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w

drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z ar. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Joannę M. – C., prowadzącą działalność gospodarczą pod oznaczeniem „ART - COM”, 43 – 600 Jaworzno, ul. (...), karę pieniężną w wysokości 2 000 zł (słownie: dwóch tysięcy złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I 1 – 4 sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Joannę M. – C., prowadzącą działalność gospodarczą pod oznaczeniem „ART - COM”, 43 – 600 Jaworzno, ul. (...), kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 56 zł (słownie: pięćdziesięciu sześciu złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-28/07/AD) w sprawie działalności Joanny M.– C.. „ART – COM” w Jaworznie (zwanej dalej także przedsiębiorcą lub stroną), w toku którego powzięto podejrzenie, że może ona stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym, postanowieniem nr 1 z dnia 02. 10. 2007r. (dowód: karta nr 1) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie. W poczet dowodów zaliczono dokumenty rejestrowe (dowód: karty nr 7 – 9), regulaminy i wzory umów stosowane przez przedsiębiorcę przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu (dowód: karty nr 10 - 27), wydruk Cennika zamieszczonego na stronie internetowej przedsiębiorcy (dowód: karta nr 49) oraz umowy faktycznie zawarte z wykorzystaniem przedmiotowych dokumentów (dowód: karty nr 28 – 30 i 34 – 47).

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca przesłał w załączeniu do pisma z dnia 11. 10. 2007r. (dowód: karta nr 50) kolejne umowy z konsumentami (dowód: karty nr 52 – 66). W piśmie z dnia 17. 12. 2007r. (dowód: karty nr 83 – 84) oświadczył on, że zarzucone mu działania nigdy nie miały na celu pokrzywdzenia konsumentów. W przypadku pierwszej z wymienionych praktyk faktycznie nie narażała ona konsumentów na szkodę, gdyż wysokość abonamentu była określona w umowie. Odnosząc się do drugiego z zarzutów przedsiębiorca podał, że niewłaściwe zachowanie wynikało z niewiedzy, co do obowiązku informowania konsumentów o wysokości ewentualnych kar umownych zastrzeżonych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Zachowanie to nie miało na celu uniknięcia odpowiedzialności z tytułu złej jakości świadczonych usług. Przedsiębiorca dodał, że przez cały czas prowadzenia działalności gospodarczej dokłada najwyższej staranności w celu należytego wykonywania usług. Odnosząc się do trzeciego z zarzutów przedsiębiorca wskazał, że tryb postępowania reklamacyjnego został określony w § 7 Regulaminu Świadczenia Usług Teleinformatycznych w Sieci jawnet.pl (zwanym dalej

także regulaminem), natomiast wszystkie, stosunkowo nieliczne, reklamacje były rozpatrywane rzetelnie i terminowo. Przedsiębiorca oświadczył, że braki dotyczące informacji na temat możliwych sposobów rozwiązania ewentualnych sporów nie miały na celu pokrzywdzenia konsumentów, a wynikały jedynie z niewiedzy. Wskazał on, że pomimo braku stosownych zapisów w umowach zawsze dążył do polubownego załatwienia zaistniałych sporów, co pozwoliło na utrwalenie pozytywnego wizerunku firmy wśród odbiorców usług.

Przedsiębiorca zlecił kancelarii prawnej opracowanie nowych wzorców umów o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu i regulaminu. Strona dodała, że prace nad niniejszymi dokumentami znajdują się w końcowej fazie i w najbliższym czasie nowe regulacje zaczną obowiązywać. W piśmie z dnia 31. 03. 2008r. (dowód: karta nr 89) strona oświadczyła, że wprowadzenie nowych wzorców w życie nastąpi dnia 10. 04. 2008r. w stosunku do nowych klientów i dnia 01. 08. 2008r. w stosunku do klientów obecnych. W załączeniu przesłano dokumenty określające wysokość osiągniętego w ubiegłym roku dochodu i przychodu z prowadzonej działalności gospodarczej (dowód: karty nr 90 – 94). Pismem z dnia 09. 04. 2008r. zawiadomiono przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 96).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Joanna M. – C. „Art – Com” prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Jaworzna pod numerem 7518 (dowód: karta nr 7). W jej ramach świadczy ona na rzecz konsumentów usługi z zakresu dostępu do internetu. Umowy dotyczące usług tego rodzaju są zawierane z wykorzystaniem wzorców umów, tj. regulaminów i wzorów umów. W toku prowadzonych działań ustalono, że przedsiębiorca wykorzystuje następujące wzorce:

- Regulamin świadczenia Usług Teleinformatycznych w Sieci jawnet.pl z dnia 14. 04. 2003r. w wersji 3.0 (dowód: karty nr 10 – 13),
- Regulamin promocji PRZEDŁUŻACZ :) (dowód: karta nr 14),
- Regulamin promocji „TransferoPrzyspieszacz” (dowód: karta nr 25),
- Regulamin promocji „BEZ MINIMUM” (dowód: karta nr 26),
- wzór umowy abonenckiej ze wzorem aneksu (dowód: karty nr 15 i 16),
- cztery wzory umowy abonenckiej (promocja „PRZEDŁUŻACZ:”) (dowód: karty nr 17 – 20),
- dwa wzory aneksu do umowy abonenckiej (promocja „PRZEDŁUŻACZ:”) (dowód: karty nr 21 – 22),
- wzór aneksu do umowy abonenckiej przeniesienia przyłącza (dowód: karta nr 23),
- wzór aneksu do umowy abonenckiej (dowód: karta nr 24),
- wzór umowy abonenckiej (promocja bez minimum) (dowód: karta nr 27),
- Cennik (dowód: karta nr 49).

Posługiwanie się w obrocie prawnym ww. wzorcami przedsiębiorca udokumentował przesyłając umowy faktycznie zawarte z konsumentami z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 28 – 30, 34 – 47 i 52 – 66).

Analiza powyższych dokumentów wykazała, że nie zawierają one informacji na temat kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej przez przedsiębiorcę, jak też na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego w trybie przewidzianym w ustawie Prawo telekomunikacyjne.

Wykorzystywane przez przedsiębiorcę wzorce, jak i umowy zawarte na ich podstawie nie obejmują również pełnej informacji na temat obowiązującego trybu reklamacyjnego.

W piśmie z dnia 17. 12. 2007r. (dowód: karta nr 83) przedsiębiorca wskazał, że tryb reklamacyjny opisano w § 7 Regulaminu Świadczenia Usług Teleinformatycznych w Sieci jawnet.pl. Przywołana część regulaminu określa zasady zgłaszania nieprawidłowości, awarii i reklamacji. Zawarto w niej informacje na temat możliwości zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących pracy sieci, pracy administratorów systemu lub instalatora, wysokości otrzymanej faktury faksem, telefonicznie lub drogą elektroniczną. § 7 ust. 5 rozważanego regulaminu, który dotyczy reklamacji, stanowi, że „*W przypadku niewykonania usługi lub jej nienależytego wykonania Abonent ma prawo do wniesienia reklamacji. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich złożenia. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności*” (dowód: karta nr 13).

W § 2 przedmiotowego regulaminu zawarto definicję wykorzystywanego przez niego cennika, która ma następujące brzmienie: „*Cennik. aktualna lista opłat za Usługi Podstawowe i Dodatkowe dostępne w sieci jawnet.pl, publikowana przez Operatora na stronie www.jawnet.pl*”. Stosownie do § 3 pkt. II 2 niniejszego regulaminu: „*Abonent ma obowiązek bieżącego zapoznawania się z informacjami publikowanymi przez Operatora na stronie www.jawnet.pl, zwłaszcza dotyczącymi zmian i uaktualnień Regulaminu i Cennika*” natomiast w § 8 ust. 4 zastrzeżono, że „*Zmiany niniejszego Regulaminu nie będą następowały częściej niż raz w miesiącu, będą publikowane na co najmniej 14 dni przed pierwszym dniem miesiąca, w którym będą wchodziły w życie*” (dowód: karty nr 10 – 11 i 13 verte).

W piśmie z dnia 17. 12. 2007r. (dowód: karta nr 84) przedsiębiorca zeznał, że w celu wyeliminowania wskazanych mu w Postanowieniu o wszczęciu niniejszego postępowania nieprawidłowości zlecono kancelarii prawnej opracowanie nowych wzorców umów. Podkreślono również, że rozważane działania, które mogą być uznane za niezgodne z prawem, nie naruszają przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w znacznym stopniu, były popełnione nieumyślnie i nigdy nie miały na celu pokrzywdzenia odbiorców usług. Ponadto nigdy wcześniej nie stwierdzono złamania przez stronę przepisów, których zarzut naruszenia postawiono w tej sprawie. W związku z informacją o planowanym wprowadzeniu w życie zmodyfikowanych wzorców pismem z dnia 29. 02. 2008r. (dowód: karta nr 87) zwrócono się do przedsiębiorcy o wskazanie, czy stosownych zmian dokonano w zakresie dotyczącym umów już obowiązujących oraz w odniesieniu do wzorców, które będą wykorzystywane przy zawieraniu nowych umów, trybu i terminu zmian obowiązujących dokumentów. Stronę wezwano także do przekazania zmienionych wzorców, a w przypadku zawarcia z ich wykorzystaniem umów, przesłania również tych umów. W odpowiedzi na to, pismem z dnia 31. 03. 2008r. (dowód: karta nr 89) przedsiębiorca oświadczył, że termin wprowadzenia w życie zmodyfikowanych wzorców wyznaczono na 10. 04. 2008r. w odniesieniu do nowych usługobiorców, natomiast umowy z aktualnymi kontrahentami miałyby ulec zmianom z dniem 01. 08. 2008r. W załączeniu nie przesłano żadnych dokumentów, które potwierdziłyby chociaż częściowe wprowadzenie zmian.

Wysokość przychodu osiągniętego w 2007r. strona udokumentowała przesyłając zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) w roku podatkowym 2007 (dowód: karty nr 90 – 94).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

I.

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie

wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badane praktyki przedsiębiorcy, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nim umowy o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jego zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega zmianom. Potencjalnie każdy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą dostępu do internetu, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Aby możliwe było stwierdzenie naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- określone zachowanie przedsiębiorcy musi być bezprawne,
- zachowanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zachowanie należy ocenić jako bezprawne, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z ustawą lub nie wykonuje obowiązków, które na nim ciążyą. Przykład takiego zachowania może stanowić posługiwanie się w obrocie konsumenckim postanowieniami umownymi uznanymi za niedozwolone i wpisany do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), jak i niedopełnianie obowiązków informacyjnych. Do umów zawieranych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy szczególnej, jaką jest Prawo telekomunikacyjne. Przy ocenie ich regulacji uwzględnia się także postanowienia uznane za niedozwolone przez sądy, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK), a następnie wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami Kodeksu cywilnego, polegające na stosowaniu klauzul abuzywnych figurujących w rejestrze oraz niezgodne z Prawem telekomunikacyjnym, a zatem bezprawne, jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy ogółu konsumentów, interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Jak wskazano powyżej zachowania strony niniejszego postępowania dotyczą interesów całej zbiorowości konsumentów, a zatem w niniejszym przypadku ta przesłanka została spełniona. Zagadnienie

naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w punktach I 1 – 4 przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu.

1. Pierwszy z zarzutów rozważanych w ramach niniejszego postępowania dotyczy posługiwania się w obrocie konsumenckim postanowieniami zawartymi w regulaminie świadczenia usług o następującej treści:

- „*Cennik. aktualna lista opłat za Usługi Podstawowe i Dodatkowe dostępne w sieci jawnet.pl, publikowana przez Operatora na stronie www.jawnet.pl*”,
- „*Abonent ma obowiązek bieżącego zapoznawania się z informacjami publikowanymi przez Operatora na stronie www.jawnet.pl, zwłaszcza dotyczącymi zmian i uaktualnień Regulaminu i Cennika*”,
- „*Zmiany niniejszego Regulaminu nie będą następowały częściej niż raz w miesiącu, będą publikowane na co najmniej 14 dni przed pierwszym dniem miesiąca, w którym będą wchodziły w życie*”.

Na mocy przytoczonej regulacji ustalono, że cennik i regulamin są dostępne na stronie internetowej przedsiębiorcy. Tam też mają być podawane uaktualnienia niniejszych dokumentów. O ewentualnych zmianach konsumenci mają być informowani jedynie za pośrednictwem strony internetowej, w terminie najpóźniej na 14 dni przed pierwszym dniem miesiąca, w którym zaczną one obowiązywać. Na mocy rozważanej regulacji nie przewidziano trybu indywidualnego powiadamiania konsumentów o ewentualnych zmianach cen określonych w cenniku, ani zasad świadczenia usług opisanych w regulaminie. W związku z tym badanej regulacji należy postawić zarzut niezgodności z art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Stosownie do art. 385¹ ust. 3 tej ustawy za niezgodnione indywidualnie uważa się te postanowienia, na które konsument nie miał rzeczywistego wpływu, w szczególności, gdy postanowienie to przejęto ze wzorca, co ma miejsce w niniejszym przypadku.

Decyzję o abuzywności rozważanej regulacji należało podjąć mając na uwadze niżej przytoczone przepisy Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego. Stosownie do art. 56 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawiera się w formie pisemnej. Zgodnie z art. 77 § 1 Kc uzupełnienie lub zmiana umowy wymaga zachowania takiej formy, jaką ustawa lub strony przewidziały w celu jej zawarcia. Skoro więc dla umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przewidziano formę pisemną, to także jej zmiana powinna nastąpić w tej formie. W związku z tym należy stwierdzić, że przedsiębiorca zastrzega wbrew przepisowi art. 56 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego w związku z art. 77 § 1 Kc, że zmiana umowy może nastąpić w formie innej niż pisemna. W Prawie telekomunikacyjnym przewidziano obowiązek należytego powiadomienia konsumentów o planowanych zmianach treści umów. Stosownie do art. 59 ust. 2 tej ustawy dostawca usług telekomunikacyjnych powiadamia abonenta o każdej zmianie w regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem jej w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie odstąpienia od umowy bez obowiązku zapłaty odszkodowania na wypadek braku akceptacji nowych unormowań. Zgodnie z art. 61 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego w razie podwyższenia cen dostawca usług jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego do powiadomienia o tym abonenta na piśmie. Osoby inne niż

abonenci powinny zostać o planowanych zmianach poinformowane przez podanie nowych cen do publicznej wiadomości. Jednocześnie warto zważyć, że powyższe obowiązki informacyjne należy wykonywać z uwzględnieniem regulacji kodeksowych. Zgodnie z art. 384¹ Kc wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 Kc, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Na podstawie art. 384 § 1 Kc wzorzec umowy ustalony przez przedsiębiorcę wiąże, jeżeli został konsumentowi doręczony. Mając na uwadze wymóg zachowania pisemnej formy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za niewystarczające należy uznać powiadomienie o planowanych zmianach za pośrednictwem strony internetowej. Za niezgodne z prawem uznać też trzeba zastrzeżenie, że ogłoszenie o zmianie może zostać zamieszczone na 14 dni przed ich wprowadzeniem. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 26 kwietnia 2006r. (sygn. akt VI ACa 1209/05) klauzula jest abuzywna, gdy rażąco narusza interesy konsumenta. Przytaczając argumentację tego Sądu zawartą w ww. wyroku należy stwierdzić, że zasadniczo można przyjąć, iż chodzi o takie sytuacje, w których w rażący sposób zostaje naruszona równowaga interesów stron umowy i to przez to, że jedna z nich wykorzystuje swoją przewagę układając konkretny wzorzec. Do „rażącego” naruszenia interesów konsumentów dochodzi wówczas, gdy ma miejsce znaczne odchylenie przyjętego uregulowania od zasady uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Jak wskazał Sąd Apelacyjny, dokonując oceny niniejszych kwestii należy kierować się zasadami wyrażonymi w dyrektywie Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich, która w art. 3 przewiduje, że klauzula jest nieuczciwa, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania powoduje istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Pojęcie rażącego naruszenia interesów konsumenta można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. W niniejszej sprawie, w wyniku zastosowania spornej regulacji doszło do krzywdzącego dla konsumentów uprzywilejowania przedsiębiorcy, co jest niezgodne z zasadami uczciwego obrotu gospodarczego. Powyższe względy zadecydowały o uznaniu rozważanej regulacji za niedozwoloną. Uznano ją także za podobną do następujących postanowień figurujących w rejestrze odpowiednio pod numerami 410, 1081 i 1183:

- „*O zmianie opłaty Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta z czternastodniowym wypowiedzeniem poprzez zamieszczenie informacji na kanale informacyjno-planszowym, w formie ogłoszeń za budynkach lub pisemnie. Za takie powiadomienie uważa się również przesłanie druków opłat z nadrukowaną nową ceną*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 19 stycznia 2005r. (sygn. akt AmC 2/04),

- „*Operator może zmienić zawartość Pakietu programów. O zmianie zawartości pakietu programów operator powiadomi abonenta poprzez kanał informacyjny ŚTK, z co najmniej czternastodniowym wyprzedzeniem. Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę zgodnie z §9 ust. 1 i 3 Regulaminu, jeżeli nie zgadza się na zmianę zawartości pakietu programów*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 9 czerwca 2006r. (sygn. akt XVII AmC 90/05),

- „*NetArt zastrzega sobie prawo zmian Regulaminu. Zmiany te obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu na stronach WWW NetArt. Ponadto warunki świadczenia usługi mogą ulec zmianie w razie zmiany regulaminu świadczenia usług przez współpracujących Rejestratorów domen*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 23 października 2006r. (sygn. akt XVII AmC 141/05).

We wszystkich przywołanych przypadkach nie przewidziano bezwzględnie wymogu dostarczenia informacji o wprowadzanych zmianach w formie pisemnej i na konsumentów faktycznie przerzucono obowiązek śledzenia na bieżąco ogłaszanych przez przedsiębiorców

w innej formie wprowadzanych zmian. Wobec tego wskazane klauzule można było uznać za tożsame. Podobnie też zostały określone terminy, w jakich ma dojść do powiadomienia.

W uzasadnieniu do wyroku z dnia 19 stycznia 2005r. (sygn. akt XVII AmC 2/04) SOKiK podniósł, że rozważane postanowienie narusza art. 385¹ § 1 Kc. W przypadku dokonywania zmian w treści umowy przez przedsiębiorcę, konsument jest uprawniony do odstąpienia od niej. W takiej sytuacji istotną kwestią jest właściwe powiadomienie o zmianach. Przewidziany przez przedsiębiorcę tryb nie gwarantuje, że informacja dotrze do konsumenta. Jednocześnie przy postępowaniu zgodnie z trybem przewidzianym w kwestionowanym postanowieniu nie jest możliwe określenie daty zapoznania się przez abonenta z informacją o zmianie. SOKiK podkreślił, że zawiadomienie powinno nastąpić na piśmie, a jedynie dodatkowo w innych formach.

Posługiwanie się w obrocie konsumenckim klauzulami wpisanymi do rejestru jest zakazane prawem. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny w Warszawie wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29 września 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19 grudnia 2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ Kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej także Kpc), od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. III SZP 3/06). Pomimo, iż powyżej przywołane orzeczenia zapadły pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to orzecznictwo to należy uznać za aktualne także w bieżącym stanie prawnym. Na gruncie obecnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007r. rozważna kwestia została uregulowana w analogiczny sposób, a zatem nie występują różnice, które nakazywałyby odmienną ocenę prawną badanego zagadnienia. W tym miejscu warto dodatkowo zwrócić uwagę, że w wyroku z dnia 19 czerwca 2002r. (sygn. akt XVII AmC 34/01) SOKiK orzekł, że przy ocenie abuzywności klauzuli nie ma znaczenia sposób organizacji lub specyfiki działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, którego wzorzec podlega abstrakcyjnej kontroli w trybie sądowym, na co zwrócił uwagę Sąd Najwyższy w ww. uchwale z dnia 13

lipca 2006r. Sąd ten podniósł, że uwzględniając *ratio legis* ustawy oraz kierując się potrzebą zapewnienia skuteczności przepisów implementujących właściwe dyrektywy unijne należy zaakceptować stanowisko, zgodnie z którym wpis postanowienia wzorca do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów. Powyższe potwierdza to, że katalog niedozwolonych postanowień umownych został sformułowany w oderwaniu od rodzaju umowy lub gałęzi gospodarki, w której umowa została zawarta. Za takim rozwiązaniem zdaniem Sądu Najwyższego przemawiają obok argumentów językowo – systemowych, względy celowościowe i funkcjonalne. Przyjęcie takiego rozwiązania sprzyja uniknięciu sytuacji, w których zaistniałaby konieczność prowadzenia kilku postępowań, z których każde musiałyby zakończyć się identycznym rozstrzygnięciem. Sąd Najwyższy podkreślił, że jeżeli SOKiK uzna określoną klauzulę za niedozwoloną i zostanie ona wpisana do rejestru, każdy z przedsiębiorców, który stosuje tę klauzulę w swoim wzorcu, dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy stwierdził również, że praktyki takiej dopuszcza się każdy, kto stosuje klauzulę wprawdzie nie identyczną pod względem językowym, ale wywołującą tożsamy skutek. W niniejszym przypadku wykazano jednak dalej idącą ostrożność. Rozważono więc okoliczność, z jakich umów pochodzą porównywane klauzule. Wszystkie uwzględnione powyżej postanowienia pochodzą z umów zawieranych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że rozważane postanowienia są tożsame.

W toku postępowania przedsiębiorca informował, że kwestionowana regulacja faktycznie nie naraża konsumentów na szkodę, gdyż wysokość abonamentu jest określana nie tylko w cenniku, ale także w umowie. Okoliczność ta nie zmienia oceny prawnej rozważanej praktyki. Przedsiębiorca faktycznie podaje w umowach wysokość należnego abonamentu. Późniejsza ewentualna zmiana cennika skutkowałaby jednak zmianą umowy z zakresie, w jakim zmieniłby się cennik. Ponadto rozważana regulacja dotyczy nie tylko zmiany cennika, ale i regulaminu. W obu przypadkach przewidziano bowiem identyczny tryb. W świetle przedstawionych okoliczności należało stwierdzić, że przedsiębiorca stosuje praktykę polegającą na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim postanowieniami wpisanymi do rejestru, czym godzi w interesy konsumentów, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia wskazanego przepisu prawa nie jest konieczne wystąpienie na rynku negatywnego skutku. Zakazane jest także stwarzanie sytuacji, w których potencjalnie istnieje zagrożenie wystąpienia takiego skutku stosowanej praktyki na rynku. Nie istnieje zatem wymóg wykazania, że w trybie opisanym w spornej regulacji dokonywano kiedykolwiek zmian treści umowy. Istotne jest to, że przedsiębiorca posiada możliwość skorzystania z proponowanych konsumentom regulacji, a niezgodne z prawem postanowienia pochodzą ze stosowanych przez niego wzorców umów. W toku postępowania przedsiębiorca wyraził wolę wprowadzenia do wykorzystywanych przez niego dokumentów modyfikacji. Nie określił jednak ani ich zakresu, ani też nie udokumentował okoliczności wprowadzenia jakichkolwiek zmian. Stąd należało orzec, jak w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji.

2. Drugi z rozważanych zarzutów dotyczy naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom, z którymi są zawierane umowy o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu, informacji na temat kar umownych należnych konsumentom w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez przedsiębiorcę. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi z zakresu dostępu do internetu z mocy art. 56 ust. 3 pkt. 6 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że pisemna umowa o świadczenie usług powinna określać wysokość należnych konsumentom kar zastrzeżonych na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Analiza przedłożonych przez

przedsiębiorcę umów oraz stosowanego przez niego regulaminu (dowód: karty nr 10 – 13, 15 – 24, 27 – 30, 34 – 47, 52 – 66) wykazała, że w żadne z postanowień tych dokumentów nie normowało rozważanej kwestii. Wobec tego zachowanie przedsiębiorcy należało ocenić jako bezprawne. Wskazanie w umowie wysokości kar umownych przyspiesza i ułatwia konsumentom dochodzenie ewentualnych roszczeń, gdyż pomaga im sformułować stawiane przedsiębiorcy żądania związane z brakiem należytej realizacji umowy. Określenie kary powoduje, że nie jest konieczne szczegółowe badanie każdej z indywidualnych spraw, co także sprzyja usprawnieniu wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami umowy. W świetle przedstawionych faktów stwierdzono, że przedsiębiorca nie dopełniając ciążącego na nim obowiązku informacyjnego godził w interesy konsumentów. Jak wykazano powyżej w rozważanym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku prowadzonych działań strona poinformowała o podjęciu prac nad nowymi wzorcami umów. Zeznała ona, że planuje ich wprowadzenie w życie z dniem 10. 04. 2008r. w odniesieniu do nowych klientów i z dniem 01. 08. 2008r. w odniesieniu do umów już obowiązujących. Okoliczność opracowania uzupełnionych wzorców, pomimo kierowanego do strony wezwania, nie została potwierdzona. W żaden też sposób nie udokumentowano wprowadzenia w życie nowych regulacji. Z tego względu nie można było stwierdzić, że przedsiębiorca dokonał wszystkich niezbędnych formalności, które pozwoliłyby na stwierdzenie zaniechania stosowania rozważanej praktyki. O ile wprowadzenie w życie wzorców umów w odniesieniu do nowych klientów zasadniczo nie nastęrcza problemów, o tyle przy zmianie umów już obowiązujących należy kierować się ściśle określonymi procedurami wynikającymi z art. 59 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego i art. 384¹ Kc. Zakres przekazanych Prezesowi Urzędu informacji nie pozwolił również na uznanie, że stanowią one zobowiązanie przedsiębiorcy do dokonania niezbędnych zmian. Przede wszystkim nie przedłożono zmodyfikowanych wzorców, w konsekwencji czego nie można było ocenić, czy ewentualne zmiany przewidziane przez przedsiębiorcę faktycznie można uznać za wystarczające. Jest to szczególnie ważne przy formułowaniu regulacji odnoszących się do należnych konsumentom kar umownych. W tym zakresie przedsiębiorcy nie mogą bowiem określić uprawnień konsumentów i swych obowiązków w dowolny sposób. Przy określaniu wysokości kar umownych trzeba mieć na względzie, że ich zastrzeżenie nie może zamknąć drogi do pełnej rekompensaty poniesionej szkody. Stosownie do art. 104 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 2 sentencji niniejszej decyzji.

3. Trzeci z postawionych w ramach przedmiotowego postępowania zarzutów dotyczy niedopełniania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego obowiązującego u przedsiębiorcy na wypadek stwierdzenia przez konsumenta niewłaściwego wykonania umowy. Obowiązek taki wynika z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać tryb reklamacyjny. Nałożenie na przedsiębiorców obowiązku podawania w umowach pełnych i nie wprowadzających w błąd informacji o trybie reklamacyjnym służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, spoczywających na nich obowiązków, które powinni dopełnić, aby złożyć prawnie skuteczną reklamację, a także odpowiadających im obowiązków i praw dostawców usług. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorca pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do

ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że przedsiębiorca nie dopełnia ww. obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego, czym narusza zbiorowe interesy konsumentów. W tych okolicznościach zasadne jest stwierdzenie, że strona stosuje praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Umowy podpisywane przez przedsiębiorcę i konsumentów nie obejmują stosownych regulacji na temat trybu reklamacyjnego (dowód: karty nr 10 – 13, 15 – 24, 27 – 30, 34 – 47, 52 – 66). Wbrew twierdzeniu przedsiębiorcy właściwych unormowań nie obejmuje także regulamin. W przywoływanym przez stronę § 7 regulaminu wskazano na możliwość zgłaszania ewentualnych nieprawidłowości w zakresie świadczenia przez przedsiębiorcę i jego przedstawicieli usług oraz wysokości naliczonych opłat w trybie poprzedzającym zgłoszenie reklamacji. W § 7 ust. 5 rozważanego regulaminu zastrzeżono jedynie, że *„W przypadku niewykonania usługi lub jej nienależytego wykonania Abonent ma prawo do wniesienia reklamacji. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich złożenia. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności”* (dowód: karta nr 13). Zakres niniejszej informacji jest niewystarczający.

W tym miejscu należy szczegółowo odnieść się do regulacji wynikającej z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226. poz. 2291, zwanego dalej także rozporządzeniem w sprawie składania reklamacji). Rozporządzenie to w § 2 ust. 1 określa elementy, jakie reklamacja telekomunikacyjna powinna obejmować, a mianowicie: imię i nazwisko oraz adres zamieszkania użytkownika, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer przydzielony reklamującemu, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia sieci, datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie tych świadczeń na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego w przypadku reklamacji pisemnej. W § 5 ww. rozporządzenia wymieniono formy, w jakich reklamacja może być złożona, zastrzegając, że może to nastąpić w formie pisemnej, telefonicznej, ustnej do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Następnie w § 6 określono 12-miesięczny termin do złożenia reklamacji, liczony od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Stosownie do § 7 przedmiotowego rozporządzenia przedsiębiorca powinien rozpatrzyć w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a odpowiedzi powinien udzielić w formie pisemnej.

Stosownie do art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać tryb postępowania reklamacyjnego. Powinna ona zatem normować wszystkie ww. kwestie oczywiście w sposób zgodny z przedmiotowym rozporządzeniem. Brak należytej informacji w tym zakresie powoduje, że konsumenci nie wiedzą w jakim terminie mogą wystąpić z reklamacją. Nie wiedzą oni też w jakiej formie mogą interweniować oraz jakie dane i okoliczności powinni w reklamacji swej zamieścić. To może narazić ich na konieczność uzupełnienia reklamacji, co wpływa na wydłużenie całej

procedury i wymaga podjęcia przez konsumentów dodatkowych starań. Brak wymaganej prawem informacji w rozważanym zakresie wpływa więc niekorzystnie na pozycję konsumentów. Sytuacja taka powoduje, że konsumenci mogą np. nie mieć świadomości, że ich uprawnienie do złożenia reklamacji nie wygasło, gdy nie zgłosili nieprawidłowości niezwłocznie po jej zaistnieniu. Mogą oni bowiem podjąć stosowne działania w terminie wynikającym z rozporządzenia. Mogą oni też nie wiedzieć, że niedopełnienie przez nich określonych formalności np. nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym przez przedsiębiorcę terminie może z mocy prawa spowodować pozostawienie jej bez rozpatrzenia. Celem nałożenia na przedsiębiorców przez ustawodawcę określonych obowiązków informacyjnych jest zapewnienie konsumentom będącym ich kontrahentami dostępu do informacji niezbędnych do tego, aby prawidłowo i w pełni realizować przysługujące im uprawnienia. Niedopełnienie istniejących obowiązków powoduje odwrotny skutek, prowadzi do niedoinformowania konsumentów oraz dodatkowo osłabia pozycję już i tak słabszych uczestników rynku. W badanych umowach przedsiębiorca nie normuje ww. elementów. Stosownych regulacji nie obejmuje także regulamin. Nawet, gdyby przyjęto, że ust. 1 – 4 § 7 regulaminu odnoszą się do trybu reklamacyjnego, zakres zamieszczonych tam informacji również należałoby uznać za niewystarczający. W przywołanych regulacjach określono bowiem jedynie, że zgłoszenia mogą być dokonywane faksem, telefonicznie lub drogą elektroniczną.

Podobnie jak w przypadku poprzednich praktyk opisanych w tej decyzji przedsiębiorca nie udokumentował okoliczności zaprzestania stosowania przez niego także i tej praktyki. Stąd należało orzec, że w związku z niedopełnianiem obowiązku informacyjnego płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz że praktyka ta trwa nadal.

4. Ostatnia z praktyk ocenianych w toku przedmiotowego postępowania polega na niedopełnianiu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek zamieszczania takich informacji w umowach telekomunikacyjnych spoczywa na przedsiębiorcach na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumenci nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, najprawdopodobniej nie skorzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Badane umowy zawarte przez przedsiębiorcę, jak i regulaminy będące załącznikami do nich, nie zawierają żadnych wskazówek w niniejszym zakresie. W związku z tym należało stwierdzić, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Pomimo złożonego w toku postępowania przez przedsiębiorcę zawiadomienia o planowanej zmianie stosowanych wzorców oraz umów zawartych z konsumentami w rozważanym zakresie, okoliczność wprowadzenia zmian nie została potwierdzona. Stąd należało orzec, że niniejsza praktyka trwa nadal, co uzasadnia nakazanie zaniechania jej stosowania.

II.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W punktach I 1 – 4 niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim klauzulami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorów umów wskazuje na powtarzalność zachowania przedsiębiorcy i jego długotrwały charakter. Przywołane okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej.

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Wskazywał on również w toku sprawy, że wyknięte nieprawidłowości są wynikiem niewiedzy, niedostatecznej znajomości przepisów prawa, a nie skutkiem chęci pokrzywdzenia konsumentów lub pogorszenia ich sytuacji prawnej. Na wymiar kary wpłynęła też okoliczność, że przedsiębiorca zadeklarował chęć wprowadzenia stosownych zmian.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować praktyk godzących w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. W prawdzie przedsiębiorca podnosił, że nie miał świadomości, iż zastosowane przez niego regulacje mogą zostać uznane za niezgodne z prawem, a jego celem w żadnym wypadku nie było działanie godzące w interesy konsumentów, to dla stwierdzenia naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest konieczne poczynienie ustalenia, z którego wynikałoby, że działanie przedsiębiorcy było celowe. Kwestia ta ma jednak wpływ na wymiar wymierzonej kary. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 2 000 zł (słownie: dwóch tysięcy złotych). W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji.

III.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu

stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I 1 – 4 sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu z przedsiębiorcą. W związku z powyższym postanowiono obciążyć stronę kosztami postępowania w wysokości 56 zł (słownie: pięćdziesięciu sześciu złotych).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kpc – 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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 Kpc, 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