

# **DELEGATURA UOKIK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 2008-12-31

RKT – 61 – 01/08/HS

## **DECYZJA Nr RKT - 112/2008**

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Waldemarowi K. i Piotrowi D., współnikom spółki cywilnej o nazwie KOMSAT , prowadzącym działalność gospodarczą pod adresem Kędzierzyn-Koźle ul. Kozielska 111/2 - **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

1/ stosowaniu w regulaminie świadczenia usług postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: **„Ponowne podłączenie może nastąpić tylko w przypadku uregulowania przez Abonenta zaległości i wniesieniu opłaty za ponowne podłączenie zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług”**, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telewizji kablowej oraz w regulaminie świadczenia usług informacji zawierającej nazwę i adres dostawcy usług, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 1, a także art. 60 pkt 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telewizji kablowej oraz w regulaminie świadczenia usług informacji o trybie postępowania reklamacyjnego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 7, a także art. 60 pkt 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telewizji kablowej informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, wbrew

obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nieudostępnienia konsumentom, z którymi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa, informacji o prawie odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 2, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

**i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

**II.** Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Waldemara K. i Piotra D., współników spółki cywilnej o nazwie KOMSAT, prowadzących działalność gospodarczą pod adresem Kędzierzyn-Koźle ul. Kozielska 111/2 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

2/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego,

3/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1 ustawy, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne,

4/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nie podania przez współników spółki cywilnej do publicznej wiadomości cennika usług oraz nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telewizji kablowej.

**III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Waldemara K. i Piotra D., współników spółki cywilnej o nazwie KOMSAT, prowadzących działalność gospodarczą pod adresem Kędzierzyn-Koźle ul. Kozielska 111/2 solidarnie **karę pieniężną w wysokości 3.500,- zł** (słownie: trzech tysięcy pięciuset złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

**IV.** Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Waldemara K. i Piotra D., współników spółki cywilnej o nazwie KOMSAT, prowadzących działalność gospodarczą pod adresem Kędzierzyn-Koźle ul.

Kozielska 111/2 solidarnie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się ich do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **kosztów postępowania w kwocie 79 zł** (słownie: siedemdziesięciu dziewięciu złotych).

### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także organem antymonopolowym) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-57/07/HS) w sprawie działalności Waldemara K. i Piotra D. wspólników spółki cywilnej o nazwie KOMSAT, prowadzących działalność gospodarczą pod adresem Kędzierzyn-Koźle ul. Kozielska 111/2 (zwanymi dalej przedsiębiorcami, a także Spółką). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego powzięto podejrzenie, że Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wobec czego, postanowieniem nr 1 z dnia 02.01.2008r. (dowód: karty nr 1-2) wszczęto niniejsze postępowanie pod zarzutami opisanymi w pkt. I i II sentencji tej decyzji.

W ramach prowadzonych czynności Spółka uznała zarzuty i zobowiązała się do zmiany wzorców umów (dowód: karta nr 5). Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, że zmienione wzorce umów stosowane są od 01.02.2008r. przy zawieraniu nowych umów (dowód: karty nr 51 i 63). Pismem z dnia 06.08.2008r. zawiadomiono wspólników spółki cywilnej o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 64 i 65).

### Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Wspólnicy spółki cywilnej posiadają status przedsiębiorców (dowód: karty nr 36-37). Spółka prowadzi działalność na lokalnym rynku (dowód: karta nr 10) i pod nr 5626 wpisana jest do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (dowód: karta nr 38).

Spółka do dnia 31.01.2008r. - przy zawieraniu umów z konsumentami - stosowała:

- wzór umowy o świadczenie usług telewizji kablowej wraz z regulaminem świadczenia usług, dalej zwane starymi wzorcami umowy (dowód: karty nr 13 i 17),
- cennik usług TVK KOMSAT (dowód: karta nr 11).

Od dnia 01.02.2008r. Spółka stosuje zmieniony:

- wzór umowy abonenckiej (dowód: karta nr 21),
- regulamin korzystania z usług TVK KOMSAT (dowód karty nr 52-60),
- cennik usług TVK KOMSAT (dowód: karta nr 61).

Powyżej wskazane wzorce określają prawa i obowiązki stron umowy.

Okoliczność stosowania ww. wzorców umownych, a tym samym postanowień z nich wynikających udokumentowano gromadząc umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: zastosowanie starego wzorca umowy karty nr 14-16 oraz zastosowanie nowego wzorca karty nr 40-42). W związku z tym, ilekroć w dalszej części decyzji będzie mowa o zapisach przedmiotowych wzorców należy przez to rozumieć także postanowienia umów rzeczywiście zawartych z konsumentami.

W pkt. VII ppkt 6 starego regulaminu zawarte jest następujące unormowanie: **„Ponowne podłączenie może nastąpić tylko w przypadku uregulowania przez Abonenta zaległości i wniesieniu opłaty za ponowne podłączenie zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług”** (dowód: karta nr 17). W zmienionym od 01.02.2008r. regulaminie korzystania z usług stosowanym przy zawieraniu nowych umów nie występuje ten zapis (dowód: karty nr 19, 51 i 52-60).

W umowach zawieranych z zastosowaniem starego wzorca umowy dostawca usług określony jest jako „Spółka Cywilna KOMSAT z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu przy ul. Wyspiańskiego 49” (dowód; karty nr 14-16). Stary regulamin dostawcy usług określa jako „KOMSAT s.c.” (dowód: karta nr 17). W umowach zawieranych z zastosowaniem zmienionego wzorca umowy dostawca usług telekomunikacyjnych określony jest jako „KOMSAT SC z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu przy ul. Kozielskiej 111/2” (dowód: karty nr 40-42). W zmienionym regulaminie korzystania z usług TVK KOMSAT dostawca usług określony jest jako „KOMSAT Spółka Cywilna” (dowód: karty nr 52-60). Według zaświadczeń o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej przedsiębiorcami są Piotr D. i Waldemar K., a stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej określono jako „Spółka Cywilna KOMSAT 47-224 Kędzierzyn-Koźle, ul. Kozielska 111/2” (dowód: karty nr 36-37). W rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych według wpisu z dnia 13.01.2006r. nr 5626 dostawca usług telekomunikacyjnych określony jest jako „KOMSAT S.C. Piotr D. Waldemar K. w Kędzierzynie Koźlu ul. Kozielska 111/2” (dowód: karty nr 38-39). Należy zwrócić uwagę na także różnicę w adresie określonym w umowach zawieranych z konsumentami, a podanym w dokumentach rejestrowych Spółki. Przykład: umowa nr 554 z dnia 27.05.2006r. zawarta jest pomiędzy Spółką Cywilną KOMSAT z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu przy ul. Wyspiańskiego 49, a konsumentem (dowód: karta nr 16).

W umowach zawieranych z zastosowaniem starego wzorca brak informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej (dowód: karty nr 14-16). W regulaminie stanowiącym integralną część starych umów w punkcie III.3 umieszczone jest unormowanie „W przypadku przerw dłuższych Operator obniży o 1/30 opłatę abonamentową za każdy dzień braku sygnału” (dowód: karta nr 17). Po zmianie wzorców w umowie abonenckiej brak określenia wysokości kar umownych (dowód: karty nr 40-42). Zmieniony regulamin korzystania z usług, który jest integralną częścią nowej umowy, w pkt. 8.11 wysokość kary Spółka określa „w wymiarze 1/15 opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi, a w przypadku ciągłej przerwy trwającej dłużej niż 7 dni Abonent jest zwolniony z opłaty abonamentowej za cały miesiąc” (dowód: karty nr 52-60).

W umowach zawieranych z konsumentami z zastosowaniem starego wzorca brak informacji o trybie postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 14-16). W regulaminie stanowiącym integralną część tych umów brak informacji o trybie postępowania reklamacyjnego (dowód: karta nr 17). W umowach zawieranych z zastosowaniem zmienionego wzorca brak informacji o trybie postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 40-42). W zmienionym regulaminie, stanowiącym integralną część nowych umów, w pkt. 5 znajdują się informacje o trybie postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 52-60). Zmienionego regulaminu nie rozesłano konsumentom (dowód: karta nr 51).

W umowach zawieranych z konsumentami brak informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. (dowód: karty nr 14-16 i 40-42). Informacja ta umieszczona jest w pkt. 5.11 zmienionego regulaminu, którego nie rozesłano konsumentom (dowód: karty nr 51 i 52-60).

W ramach prowadzonej działalności Spółka zawiera z konsumentami umowy w miejscu zamieszkania abonenta (dowód: karta nr 10). Na potwierdzenie, że umowy zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa przesała umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 40-42).

Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, że zmienione wzorce umowy w tym regulamin świadczenia usług stosowane są przy zawieraniu nowych umów z konsumentami (dowód karta nr 51). W obrocie prawnym z konsumentami prawa i obowiązki stron określają umowy zawarte z zastosowaniem starego wzorca stosowanego do dnia 31.01.2008r. (dowód: karta nr 63). Spółka podała przychód osiągnięty w roku podatkowym 2007 (dowód: karta nr 33).

## Prezes Urzędu zważył, co następuje.

### I.

Do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), jak i zapisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc). Postanowienia umów w/w rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi oraz tożsamych z klauzulami uznanymi na mocy prawomocnych wyroków za niedozwolone przez właściwy sąd, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) i wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanymi za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), a także muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani. Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane są jako bezprawne i jeśli godzą w zbiorowe interesy konsumentów mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie do zapisu art. 24 ust. 1 *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2 Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa kumulatywnie muszą zostać spełnione następujące przesłanki:

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

Okoliczność spełnienia pierwszej z ww. przesłanek zostanie poniżej oddzielnie rozważona dla każdego z zarzutów.

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. Badane praktyki przedsiębiorców, 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 przedsiębiorców działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nimi umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się kontrahentami przedsiębiorców, przeciwko którym jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jego zachowania oddziałują lub mogą oddziaływać na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy konsument zamieszkały na obszarze działania przedsiębiorców może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług telekomunikacyjnych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania

praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów w skutek np. zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I przedmiotowej decyzji, gdyż w przypadku wszystkich praktyk kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu. Wobec tego należało uznać, że Organ Antymonopolowy posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

1. Pierwszy z postawionych Spółce zarzutów dotyczy posługiwania się w pkt. VII ppkt 6 regulaminu świadczenia usług unormowaniem o następującej treści: **„Ponowne podłączenie może nastąpić tylko w przypadku uregulowania przez Abonenta zaległości i wniesieniu opłaty za ponowne podłączenie zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług”** (dowód: karta nr 17).

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 499 (wyrok SOKiK z dnia 22.06.2005r. sygn. akt XVII Amc 52/04) od dnia 25.08.2005r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Ponowne świadczenie przez Operatora usługi konserwacji i rtv może nastąpić po: 1/ uregulowaniu zaległości z tytułu opłat za wykonywane przez operatora usługi wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę, 2/ uregulowaniu opłaty przyłączeniowej w wysokości określonej w cenniku”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 618 (wyrok SOKiK z dnia 5.01.2005r. sygn. akt XVII Amc 122/03) od dnia 13.03.2006r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„W przypadku nie uiszczenia opłaty w terminie sygnał zostanie odłączony od gniazda. W przypadku wyrażenia przez użytkownika chęci z dalszego korzystania z sygnału, wykonawca dokona przyłączenia po zapłaceniu zaległości i dokonaniu jednorazowej opłaty za ponowne przyłączenie”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1084 (wyrok SOKiK z dnia 9.06.2006r. sygn. akt XVII Amc 90/05) od dnia 27.03.2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1166 (wyrok SOKiK z dnia 12.03.2007r. sygn. akt XVII Amc 1/07) od dnia 16.05.2007r. umieszczona jest klauzula abuzywna następującej treści: *„Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku.”*

Zakres kwestionowanego zapisu umowy i regulaminu jest tożsamy i mieści się w zakresie wpisanej do rejestru klauzuli nr 499, 618, 1084 i 1166.

Zauważyć należy, że Organ Antymonopolowy może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych bez względu na to, czy postanowienie uznane przez SOKiK za abuzywne było stosowane przez przedsiębiorcę, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, czy też przez inny podmiot. Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 02.12.2005r.

(sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny orzekł, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29.09.2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19.12.2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479<sup>43</sup> Kpc, od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25.05.2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwoloną postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych postanowień. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność przedmiotowego rozstrzygnięcia SOKiK potwierdził Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 26.04.2006r. (sygn. akt VI ACa 1220/05). Stanowisko, zgodnie z którym stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13.07.2006r. (sygn. akt III SZP 03/06). Pomimo, iż ww. orzeczenia sądów były wydane na gruncie ówczesnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to należy je uznać za aktualne także i pod rządami nowej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która analogicznie reguluje rozważaną kwestię, z uwagi, na co brak jest podstaw do odmiennej oceny prawnej rozważanej kwestii.

W opinii Organu Antymonopolowego umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową wzajemną, do której stosuje się przepisy kodeksu cywilnego dotyczące zobowiązań, w tym regulujące skutki niewykonania zobowiązań. Zgodnie z art. 481 § 1 K.c. – jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody. Zgodnie z przedmiotowym unormowaniem przedsiębiorca pobiera od konsumentów – dłużników, wcześniej przyłączonych do sieci, ponownie opłatę za przyłączenie. Przedsiębiorca, w przypadku zwłoki abonenta, podejmuje decyzje o dezaktywacji gniazda abonenckiego. Ponowne przyłączenie jest możliwe jedynie wówczas, gdy konsument (abonent) dokona wpłaty zaległej kwoty oraz ponownej opłaty przyłączeniowej, która - w tym przypadku - pełni de facto funkcję kary za niespełnienie w terminie świadczenia konsumenta. Kwestionowany w pkt. I. 1 zapis jest niezgodny z art. 385<sup>1</sup> § 1 K.c. stanowiącym, że *postanowienia umowy zawartej z konsumentem nie uzgodnione 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.* Ustalony sposób postępowania narusza interesy konsumentów, którymi w niniejszej sprawie są abonenci. Cennik usług może określać stosowną opłatę wynikającą z

faktycznie ponoszonych przez Spółkę kosztów. Należy podkreślić, że kwestionowana w punkcie I 1 klauzula abuzywna wywołuje identyczne skutki jak klauzule wpisane do rejestru. W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że w wyniku stosowania w regulaminie świadczenia usług niedozwolonego postanowienia wzorca umowy doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. Jak ustalono w przedmiotowej sprawie nie zaistniała taka sytuacja. W obrocie prawnym z konsumentami funkcjonuje stary regulamin zawierający przedmiotową klauzulę abuzywną. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji.

2. Drugi postawiony Spółce zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telewizji kablowej oraz w regulaminie świadczenia usług informacji zawierającej nazwę i adres dostawcy usług, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 1, a także art. 60 pkt 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Obowiązek podawania w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych nazwy i adresu dostawcy tych usług wynika z art. 56 ust. 3 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego. Obowiązek podawania w regulaminie świadczenia usług nazwy i adresu dostawcy usług wynika z art. 60 pkt 1 Prawa telekomunikacyjnego. Zważyć trzeba, że nazwę, o której mowa w przywołanym przepisie należy utożsamiać z firmą, której regulacja prawna jest zawarta w art. 43<sup>2</sup> i n. ustawy Kodeks cywilny. Stosownie do obowiązujących w tym zakresie przepisów kodeksowych przedsiębiorca działa pod firmą, która powinna się odróżniać od firm innych przedsiębiorców i nie może wprowadzać w błąd, w szczególności, co do osoby przedsiębiorcy. Firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko, które dodatkowo mogą być uzupełniane np. o pseudonim, określenia wskazujące na przedmiot działalności lub miejsce jej prowadzenia. Z powyższego wynika, że przedsiębiorca będący osobą fizyczną musi podawać swoje imię i nazwisko, a jeśli posługuje się dodatkowymi oznaczeniami, także i te oznaczenia. W rozważanym przypadku Spółka ograniczyła się jedynie do podawania w umowach dodatkowego oznaczenia, pod jakim prowadzi działalność gospodarczą, lecz nie wskazywała imienia i nazwiska każdego z przedsiębiorców wspólników spółki cywilnej. Praktyka taka może niekorzystnie wpływać na pozycję konsumentów w ten sposób, że nie posiadają oni wiedzy na temat tego, kto faktycznie jest drugą stroną umowy. Pełna identyfikacja kontrahenta jest niezbędna np. w sytuacji, gdy dochodzi do sporu i konsument kieruje sprawę na drogę sądową. W przypadku, gdy nie dysponuje on niezbędnym zakresem informacji, nie będzie on mógł np. prawidłowo sporządzić pozwu. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna zawierać minimalny zakres informacji określony w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego. Każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca telekomunikacyjny szczególnie do działań zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym, określającym między innymi prawa i obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Przepisy prawa telekomunikacyjnego gwarantują minimum zachowań operatora niezbędnych do uznania, że stosowane przez niego umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie naruszają dobrych obyczajów i nie



krzywdzą rażąco konsumentów. W tych okolicznościach należało orzec, że Spółka dopuściła się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. Jak ustalono w przedmiotowej sprawie nie zaistniała taka sytuacja. Umowy zawarte z konsumentami oraz regulaminy nie zawierają prawdziwej, pełnej i rzetelnej informacji o nazwie i adresie Spółki. W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I 2 sentencji decyzji.

3. Trzeci z postawionych Spółce zarzutów dotyczy niedopełnienia obowiązku informacyjnego w zakresie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Obowiązek taki nakłada na każdego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego świadczącego konsumentom usługi telekomunikacyjne art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, a sposób jego wykonania określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291). Spółka stosuje przedmiotową praktykę pomimo wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne obowiązku zamieszczania danych na ten temat w umowach i regulaminie. Nałożenie na przedsiębiorcę telekomunikacyjnego obowiązku podawania w umowach i regulaminie 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 i art. 60 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne Spółka pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy. Bezprawne działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuściła się ona działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania Spółki zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Na gruncie poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że Spółka nie wykonuje obowiązku określonego art. 56 ust. 3 pkt 7 i art. 60 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, czym narusza zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stosuje praktykę zakazaną na mocy art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

O zaniechaniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można mówić w sytuacji, gdy przedsiębiorca zmienia wzór umowy w taki sposób, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały klauzul abuzywnych i aby zawierały informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, a następnie takie umowy wraz z kompletem załączników, także zawierających informacje określone w obowiązujących aktach prawnych, rozesłał konsumentom. Jak ustalono w przedmiotowej sprawie nie zaistniała taka sytuacja. Umowy zawarte z konsumentami oraz stary regulamin nie zawierają informacji o trybie

postępowania reklamacyjnego. Spółka umieściła przedmiotową informację w zmienionym regulaminie, ale nie został on rozesłany obsługiwanym konsumentom. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 3 sentencji niniejszej decyzji.

4. Kolejny z postawionych w ramach niniejszego postępowania zarzutów dotyczy niedopełnienia przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w wyniku nie zamieszczania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji na temat możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki spoczywa na przedsiębiorcy zawierającym umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Należy podkreślić, że zakres przedmiotowych informacji ma istotne i ważne znaczenie dla konsumenta. Pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsument 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. Przez takie działanie Spółka realizuje zawarte z konsumentami umowy w sposób zakazany, naruszając Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Bezprawne działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w przedmiotowej sprawie dopuściła się działań antykonsumenckich dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Działania zmierzające do niedoinformowania, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystanie jego niewiedzy potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania – godzą w interesy konsumentów. Wszystkie przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne.

W związku z tym należało stwierdzić, że Spółka działa niezgodnie art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne. W świetle przedstawionych okoliczności należało także stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak ustalono w przedmiotowej sprawie nie zaistniała sytuacja zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki. Umowy zawarte z konsumentami oraz stary regulamin nie zawierają określonej w tym punkcie decyzji informacji. Spółka umieściła przedmiotową informację w zmienionym regulaminie, ale nie został on rozesłany obsługiwanym konsumentom. W świetle zaistniałych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 4 sentencji niniejszej decyzji.

5. Postawiony Spółce w p-ku I ppkt 5 zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Uprawnienie konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa określa art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Zgodnie z tą regulacją *konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). W razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.* Powyższy zapis tylko konsumentowi daje prawo wycofania się z

transakcji, prawo odstąpienia od umowy. Uprawnienie to nie może być w żaden sposób uwarunkowane lub ograniczone umową.

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

Należy również zwrócić uwagę na art. 5 pkt 1 w/w ustawy, który stanowi, że *Przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się do umów o charakterze ciągłym lub okresowym, zawieranych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia.*

W przedmiotowej sprawie Spółka zawierając z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umowy o charakterze ciągłym nie zastrzega w nich prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. Nie informuje również na zasadach ogólnych konsumentów o prawie odstąpienia od umowy i nie wręcza wzoru oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby). Jak wynika z powyższego Spółka może zamieszczać stosowną informację w umowach zawieranych z konsumentami lub w oświadczeniach, ale konsument winien być poinformowany w powyżej opisanej sytuacji o prawie odstąpienia od umowy. Przepis art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) nie pozostawia wątpliwości co do zakresu nałożonych na przedsiębiorcę obowiązków. Konsument w określonej przepisem art. j.w. sytuacji zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa winien być przed zawarciem umowy poinformowany o prawie odstąpienia, mieć wręczony wzór stosownego odstąpienia, a także po zawarciu umowy winien otrzymać pisemne potwierdzenie jej zawarcia określonej przepisem treści. Spółka zawierając umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, bezprawnie uniemożliwia konsumentom skorzystanie, bez podania przyczyn, z prawa do odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie dziesięciu dni od ich zawarcia.

W przedmiotowej sprawie ma miejsce niedopełnienie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie informowanie konsumentów na piśmie o przysługujących im uprawnieniach, co jest obowiązkiem każdego przedsiębiorcy. Jak wykazano Spółka narusza art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), przez co jego działanie jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stąd należało orzec jak w punkcie I 5 sentencji.

## **II.**

1. Spółce postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 56 ust. 3 pkt 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Informację o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego, Spółka zobowiązana jest zamieścić w umowie. W sprawie bezspornym jest, że w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami nie ma przedmiotowej informacji, przez co nie wykonano określonego w ustawie obowiązku i w konsekwencji działanie Spółki jest bezprawne (dowód: karty nr 14-16 i 40-42). Tak więc spełniona jest pierwsza określona powyżej przesłanka. Oceniając stosowane przed dokonaniem zmian przez Spółkę wzorce umów, Prezes Urzędu zwrócił uwagę na następujące unormowania. Według § 1 umowy, w której nie ma informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych, jej integralną częścią jest regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (dowód: karty nr 14-16). W funkcjonującym w obrocie prawnym z konsumentami starym regulaminie w pkt. III.3 umieszczone jest unormowanie „W przypadku przerw dłuższych Operator obniży o 1/30 opłatę abonamentową za każdy dzień braku sygnału” (dowód: karta nr 17). Faktem jest, że Spółka określiła w regulaminie dostarczonym konsumentom wysokość kar umownych na 1/30 opłaty abonamentowej. Przedmiotowy regulamin dostarczony był konsumentom, więc informacja o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych docierała do konsumentów. Tym samym zachowanie Spółki nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Nie jest spełniona druga przesłanka konieczna do wykazania naruszenia art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Należy zwrócić uwagę, że Spółka dokonała zmian we wzorcach umowy stosowanych od 01.02.2008r. przy zawieraniu nowych umów z konsumentami (dowód: karty nr 21 i 52-60) określając w pkt. 8.11 nowego regulaminu wysokość kary „w wymiarze 1/15 opłaty abonamentowej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi”. Działanie Spółki polegające na umieszczeniu w regulaminie informacji o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy oraz o zasadach ich wypłacania - nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, ponieważ przedmiotowa informacja dociera do abonentów. W regulaminie zawarta jest informacja o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych. W związku z powyższym nie są spełnione łącznie obie przesłanki określone w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu oceniane w punkcie II. 1 niniejszej decyzji działanie Spółki nie narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2 i 3.

Kolejne z postawionych Spółce w toku niniejszego postępowania zarzutów dotyczą:

- naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego,

- naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku niezawierania w umowach z konsumentami o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Art. 56 ust. 1 i 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne stanowią, że świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która powinna określać w szczególności: nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług; świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych; zakres obsługi serwisowej; dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku; czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy; wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej; tryb postępowania reklamacyjnego oraz informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Z powyższego przepisu wynika, że treść umowy nie musi obejmować wskazanych w postanowieniu o wszczęciu postępowania *informacji, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych powiadamia o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego oraz informacji, że w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 pkt 1, abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6.*

Stąd też brak przedmiotowych informacji w umowach zawieranych przez Spółkę nie może zostać oceniony jako działanie bezprawne. W opinii Prezesa Urzędu oceniane w punkcie II. 2 i 3 niniejszej decyzji działanie Spółki nie narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

4. Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego mogło dojść w wyniku nie podania przez współników spółki cywilnej do publicznej wiadomości cennika usług oraz nie dostarczania cennika nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Należy podkreślić, że stosownie do zapisu art. 61 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego *dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych określa w cenniku usług telekomunikacyjnych, zwanym dalej cennikiem, ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące pakietów cenowych oraz opustów.* W postępowaniu wyjaśniającym Spółka przesłała Prezesowi Urzędu stosowane wzorce umów, między innymi cennik usług (dowód: karta nr 11). Na potwierdzenie stosowania wzorców przesłała umowy faktycznie zawarte z konsumentami, gdzie określona jest cena za świadczone usługi (dowód: karty nr 14-16). Po wszczęciu przedmiotowego postępowania Spółka przesłała zmienione wzorce umów i między innymi cennik usług (karta nr 61). Umowy zawierane z konsumentami z zastosowaniem zmienionego wzorca określają cenę za świadczone przez Spółkę usługi (dowód: karty nr 40-42). Zgodnie z zapisem art. 61 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego *Cennik jest podawany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie.* Jak ustalono jednym z wzorców umowy stosowanym przez Spółkę jest cennik. Z powyższego wynika, że w obrocie prawnym z konsumentami Spółka stosuje cennik usług. Tak więc, działanie Spółki nie godzi w interesy konsumentów, albowiem informacje zawarte w cenniku są dostępne dla konsumentów. W związku z powyższym nie zaistniały łącznie przesłanki określone w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu oceniane w punkcie II. 4 niniejszej decyzji działanie Spółki nie narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 105 § 1 kpa, *gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania.*

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów umożliwiają wydanie decyzji na podstawie art. 26 ust. 1, art. 27 ust. 2 oraz art. 28 ust. 1. Organ Antymonopolowy na podstawie art. 26 ust. 1 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. Zgodnie z art. 27 ust. 2 wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Natomiast zgodnie z art. 28 ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Organem Antymonopolowym stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego, niż przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zastosowanie mają przepisy kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 kpa. W przedmiotowej sprawie Spółka określiła w regulaminie wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Stwierdzono również, że brak jest obowiązku zamieszczania w umowach zawieranych z konsumentami informacji o tym, że w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych Spółka zobowiązana jest powiadomić o tym abonentów na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego oraz, że abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Spółka pośród wzorców umowy w obrocie prawnym z konsumentami stosuje cennik usług. Także umowy zawarte z konsumentami określają rodzaj usługi i jej cenę. W związku z powyższym w zakresie zarzutów określonych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji postępowanie jest bezprzedmiotowe.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

### **III.**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W pkt. I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz na naruszaniu obowiązku udzielania

konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami i regulaminie wszystkich informacji, wbrew obowiązkowi wynikającemu z ustawy Prawo telekomunikacyjne. Spółka, która zorganizowała swoją działalność w taki sposób, że umowy z konsumentami zawiera poza lokalem przedsiębiorstwa, nie wykonuje obowiązku określonego w art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).

Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Konsekwencją stosowania powyżej określonych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. W odniesieniu do Spółki, której dotyczy niniejsze postępowanie - po raz pierwszy wydana jest decyzja stwierdzająca naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez wspólników spółki cywilnej w 2007r. ustalono na podstawie złożonych dokumentów [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. a Załącznika Nr 1). Przy ustalaniu wysokości kary Organ Antymonopolowy przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokości przychodów osiągniętych przez przedsiębiorców – wspólników spółki cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007r. [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. b Załącznika Nr 1).

Kara nakładana przez Organ Antymonopolowy na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Wspólnicy spółki cywilnej prowadząc wiele lat działalność telekomunikacyjną, powinni wiedzieć, że określając warunki umowne nie mogą stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Na wspólników spółki cywilnej, który dopuścili się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Organ Antymonopolowy może nałożyć karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w 2007r. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorców. Orzeczone kara powinna stanowić dolegliwość dla Spółki, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla Spółki na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 3.500 zł (słownie złotych: trzy tysiące pięćset), co stanowi [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 2. a Załącznika Nr 1) osiągniętego przez Spółkę w 2007r. przychodu, oraz [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 2. b Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Organu Antymonopolowego kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczone kara powinna stanowić dolegliwość dla Spółki. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji tej decyzji.

#### IV.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy 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 stwierdzono naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Organ Antymonopolowy w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną ze Spółką. W związku z powyższym postanowiono obciążyć przedsiębiorców solidarnie kosztami postępowania w wysokości 79 zł (słownie złotych: siedemdziesiąt dziewięć).

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

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów w Katowicach  
*Maciej Fragsztajn*