

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 12. 09. 2007r.

RKT – 61 – 18/07/AD

DECYZJA Nr RKT - 38 /2007

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.) 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 Krzysztofowi L. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą „COM-promis” Zakład Usług Komputerowych w Katowicach, ul. (...),

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegającą na:**

1. stosowaniu w Regulaminie następującego postanowienia wzorca umowy, które zostało 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.) o brzmieniu: *§ 3 (...)Wysokość opłaty podana jest w Umowie i może ulec zmianie w zależności od stawek dyktowanych przez Dostawcę po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. § 4 (...) Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego przy czym rozwiązanie umowy w tym trybie w pierwszym roku obowiązywania Umowy może nastąpić za 3-miesięcznym wypowiedzeniem*”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami regulacji na temat wysokości kar umownych 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 art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami regulacji 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 art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami regulacji na temat możliwości rozwiązania ewentualnego sporu powstałego na tle umowy 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 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 Krzysztofa L. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „COM-promis” Zakład Usług Komputerowych w Katowicach, ul. (...), karę pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięciuset 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 Krzysztofa L. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „COM-promis” Zakład Usług Komputerowych w Katowicach, 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 41 zł (słownie: czterdziestu jeden złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-32/07/AD) w sprawie działalności Krzysztofa L. (zwanego dalej także przedsiębiorcą), w toku którego powzięto podejrzenie, że może on stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym, postanowieniem nr 1 z dnia 22. 06. 2007r. (dowód: karta nr 1) wszczęto z urzędu niniejsze postępowanie. W poczet dowodów zaliczono dokumenty rejestrowe zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 8 – 9), wzór umowy stosowany przez przedsiębiorcę przy zawieraniu umów z konsumentami (dowód: karta nr 13) oraz umowy faktycznie zawarte z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 10 – 12). W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca, w piśmie z dnia 27. 06. 2007r. (dowód: karty nr 14 – 15), ustosunkował się do postawionych mu zarzutów oraz poinformował o wprowadzeniu do stosowanego przez niego Regulaminu zmian. Przedsiębiorca oświadczył, że nigdy nie naruszał interesów konsumentów. Wskazał on, że zapis wymieniony w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji nigdy nie znalazł zastosowania w praktyce. W przypadku awarii spowodowanych okolicznościami obciążającymi przedsiębiorcę zawsze stosowano procedurę, zgodnie z którą proporcjonalnie

do czasu istnienia przeszkód w korzystaniu z usług obniżano abonament, a w czasie całej działalności nie doszło do żadnego sporu z konsumentem, natomiast wszystkie wątpliwości były rozstrzygane na korzyść klientów. Przedsiębiorca dodał, że w stosowanym przez niego Regulaminie zawarto zastrzeżenie, iż wszystkie nieuregulowane w nim i w umowie kwestie są normowane przepisami Kodeksu cywilnego, ustawy o łączności, Prawa telekomunikacyjnego i przepisami wykonawczymi do tych ustaw, wobec czego konsumenci otrzymywali informacje, że w sprawach m. in. kar umownych, sposobów rozstrzygania sporów właściwe unormowania zostały zawarte w przywołanych aktach prawnych. Na zakończenie przedsiębiorca poinformował, że dnia 25. 06. 2007r. wprowadził zmiany do Regulaminu, a stosowne informacje o tym wszyscy klienci otrzymają wraz z fakturami. W załączeniu przesłał on wzór umowy (dowód: karta nr 17) wraz z Regulaminem w starym brzmieniu (dowód: karta nr 18) i Regulaminem zmodyfikowanym (dowód: karty nr 19 – 20), trzy umowy o świadczenie usług z zakresu dostępu do internetu faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 21 – 23) oraz decyzję w sprawie nadania NIP (dowód: karta nr 24), jak i zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu w roku podatkowym 2006 (dowód: karty nr 25 – 26). W piśmie z dnia 06. 07. 2007r. przedsiębiorca ponownie oświadczył, że jego działania nie mogły godzić w zbiorowe interesy konsumentów (dowód karta nr 28), gdyż na przestrzeni lat zmiany cen polegały jedynie na ich obniżaniu. Informacje o modyfikacji Regulaminu konsumentom przesłano dnia 06. 07. 2007r. drogą elektroniczną, co przedsiębiorca udokumentował przesyłając wydruk komputerowy (dowód: karty nr 29 – 34). Regulamin w nowym brzmieniu został również zamieszczony na stronie internetowej, a pierwsza umowa w której wykorzystano zmodyfikowany regulamin jest datowana na 19. 06. 2007r. Data taka wynika z tego, że przyjętą u przedsiębiorcy praktyką jest, że klienci mogą najpierw wypróbować świadczone przez niego usługi, a dopiero później jest podpisywana umowa (dowód: karta nr 28).

Pismem z dnia 31. 07. 2007r. zawiadomiono przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 38), jednakże w wyznaczonym terminie przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy. W tych okolicznościach sprawy możliwe stało się zakończenie niniejszego postępowania i wydanie tej decyzji.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Krzysztof L. prowadzi pod nazwą „COM-promis” Zakład Usług Komputerowych działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Katowice pod numerem (...) (dowód: karta nr 8). W zakresie prowadzonej przez niego działalności zawiera on z konsumentami umowy dotyczące świadczenia na ich rzecz usług z zakresu dostępu do internetu (dowód: karty nr 8, 10 – 12, 21 – 23). Przy zawieraniu z konsumentami umów przedsiębiorca posługuje się wzorem umowy na świadczenie usług internetowych (dowód: karty nr 13, 16 – 17) oraz obowiązującym od 2002r. Regulaminem (dowód: karty nr 10 verte – 12 verte, 15, 18 – 20).

Stosowany przez przedsiębiorcę Regulamin w wersji nie obejmującej zmian zawiera następujące unormowanie: § 3 (...) *Wysokość opłaty podana jest w Umowie i może ulec zmianie w zależności od stawek dyktowanych przez Dostawcę po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.* § 4 (...) *Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego przy czym rozwiązanie umowy w tym trybie w pierwszym roku obowiązywania Umowy może nastąpić za 3-miesięcznym wypowiedzeniem”.*

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca zmodyfikował niniejszą regulację w ten sposób, że wprowadził do § 4 pkt. 1 zapis o brzmieniu: „*W przypadku rozwiązania umowy w trybie § 3 p 1 w związku ze zmianą wysokości opłaty miesięcznej obowiązuje 1-miesięczny okres wypowiedzenia niezależnie od czasu obowiązywania umowy*”.

Przedsiębiorca podniósł, że kwestionowany zapis faktycznie nigdy nie znalazł odzwierciedlenia w praktyce i nie stwarzał zagrożenia dla konsumentów, gdyż wprowadzane na przestrzeni lat zmiany cen miały charakter obniżek (dowód: karta nr 28).

Analiza zgromadzonych dokumentów wykazała, że ani umowy, ani Regulamin (dowód: karty nr 10 – 13, 16 – 18) nie zawierają informacji na temat wysokości kar umownych należnych konsumentom na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Dokumenty te nie obejmują również informacji o obowiązującym trybie reklamacyjnym, jak i o możliwości rozwiązania ewentualnego sporu powstałego na tle umowy w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

W toku przedmiotowego postępowania przedsiębiorca poinformował o wprowadzeniu przez niego do Regulaminu zmian (dowód: karta nr 15), na dowód czego przedłożył zmodyfikowany wzorzec (dowód: karty nr 19 – 20). Badany Regulamin został uzupełniony o zapis § 8 zatytułowanego „Reklamacje i kary umowne”, któremu nadano następującą treść:

„1. *Reklamacje na usługi składane są na piśmie w siedzibie Operatora lub za pomocą poczty elektronicznej na adres internet@compromis.pl.*

2. *Usługobiorcy przysługuje w przypadku zawinionego przez Operatora braku świadczenia lub nienależytego świadczenia usługi zwrot proporcjonalnej do reklamowanego okresu opłaty abonamentowej.*

3. *W przypadku zawinionego przez Operatora braku świadczenia lub nienależytego świadczenia usługi Operator zapłaci karę umowną w wysokości 50% opłaty abonamentowej.*

Wszelkie ewentualne spory rozstrzygać będzie w drodze polubownej Sąd właściwy miejscu prowadzenia działalności” (dowód: karta nr 20).

Przedsiębiorca oświadczył, że zmodyfikowany regulamin wprowadził w życie z dniem 25. 06. 2007r. (dowód: karta nr 28). Zastosowanie znalazł on w praktyce także do umów faktycznie zawartych nieco wcześniej co wynika z tego, że zgodnie z przyjętymi zasadami prowadzenia działalności konsumenci najpierw otrzymują usługę i mają możliwość jej przetestowania bez żadnych zobowiązań finansowych, a dopiero później przedsiębiorca przesyła konsumentowi dwa egzemplarze umowy do podpisu. Z tego powodu pierwsza umowa, przy zawieraniu której wykorzystano zmieniony Regulamin jest datowana na 19. 06. 2007r. (dowód: karty nr 28, 35 – 36). Przedsiębiorca wskazał też, że zmodyfikowany wzorzec zamieszczono na stronie internetowej, co pozwala stwierdzić, że konsumenci zostali o nim poinformowani, gdyż umowa zawiera wskazówkę, iż informacje dotyczące usługi są dostępne w postaci regulaminu zamieszczonego w internecie na stronie o adresie www.compromis.pl. Komunikat o dokonanych zmianach został również przesłany aktualnym klientom pocztą elektroniczną dnia 06. 07. 2007r. (dowód: karty nr 29 - 34). Przedłożony Prezesowi Urzędu e-mail miał następującą treść: „*Niniejszym informujemy, iż z dniem 25. 06. 07 wprowadziliśmy zmiany w treści regulaminu korzystania z naszych usług, zamieszczonego na naszej stronie internetowej:*

<http://www.compromis.pl/sieci/osiedlowe/regulamin.html>

Dla ułatwienia zmiany zostały zaznaczone kolorem czerwonym. Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z ich treścią. (...)”.

W toku niniejszego postępowania Krzysztof L. złożył informację o wysokości osiągniętego przez niego w 2006r. dochodu (dowód: karty nr 25 - 26).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

I.

Do umów o świadczenie usług teleinformatycznych w zakresie dostępu do internetu stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne i 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). Postanowienia umów ww. rodzaju nie mogą zawierać postanowień sprzecznych z przywołanymi aktami prawnymi, a jednocześnie powinny zawierać wszystkie elementy wymagane ustawą, tj. muszą zawierać należyty zakres informacji, do przekazania których przedsiębiorcy są zobowiązani z mocy prawa. Tak jak wszelkie umowy zawierane z konsumentami, umowy dotyczące usług telekomunikacyjnych nie mogą też zawierać klauzul niezgodnych z przepisami o niedozwolonych postanowieniach umownych, unormowane czego znajduje się w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc). Zachowania przedsiębiorców sprzeczne z regulacjami ww. aktów prawnych kwalifikowane jako 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. Dla stwierdzenia naruszenia przywołanego powyżej przepisu prawa 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 abuzywne przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) i wpisanymi do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru. 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 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 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 nimi umowy. 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 systematycznym zmianom. Potencjalnie każdy może bowiem zawrzeć umowę dotyczącą świadczenia usług z zakresu 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. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. 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. Wobec tego należało uznać, że Prezes Urzędu posiada kompetencję do podjęcia działań w niniejszej sprawie oraz wydania przedmiotowej decyzji.

1. Pierwszy z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy posługiwania się w dołączanym do umów Regulaminie następującym unormowaniem: § 3 (...) *Wysokość opłaty podana jest w Umowie i może ulec zmianie w zależności od stawek dyktowanych przez Dostawcę po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.* § 4 (...) *Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego przy czym rozwiązanie umowy w tym trybie w pierwszym roku obowiązywania Umowy może nastąpić za 3-miesięcznym wypowiedzeniem”.*

Z przytoczonej regulacji wynika, że wysokość opłat może ulec zmianom, natomiast w przypadku wprowadzania takich zmian przedsiębiorca musi poinformować konsumenta o powyższym z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku umów na czas nieokreślony termin, w jakim należy poinformować o planowanych zmianach jest co najmniej taki, jak termin wypowiedzenia. W przypadku jednak umów, którymi strony są związane krócej niż rok, termin wypowiedzenia wynosi 3 miesiące. W takiej sytuacji może zajść przypadek, kiedy zmienione warunki zaczną obowiązywać przed terminem, w jakim umowa ulegnie rozwiązaniu, wobec czego na konsumenta wbrew jego woli może zostać nałożony obowiązek opłacania abonamentu w wyższej wysokości niż ustalona przy zawarciu umowy. Powyższa regulacja wyłącza w swej istocie możliwość odstąpienia konsumenta od umowy pomimo wprowadzenia obowiązku wnoszenia na rzecz przedsiębiorcy opłaty w zmienionej wysokości. Klauzula taka jest bez wątpienia niezgodna 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, a klauzule takie są niedozwolonymi postanowieniami umownymi. W myśl art. 385¹ § 3 Kc niezgodnione indywidualnie są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności z sytuacją taką mamy do czynienia, gdy przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umowy z konsumentem wzorcem umowy, co ma miejsce w niniejszym przypadku. Zacytowane postanowienie jest niezgodne także z art. 385³ pkt 20 Kc, stosownie do którego niedozwolone są te postanowienia, które uprawniają kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy. W prowadzonym przez Prezesa Urzędu rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 681 figuruje następująca klauzula uznana przez SOKiK za abuzywną na mocy wyroku z dnia 23 lutego 2005r. (sygn. akt XVII

Amc 3/04): „PTK zastrzega sobie prawo zmiany wysokości opłaty miesięcznej za korzystanie z sieci telewizji kablowej”. W wyroku tym SOKiK orzekł, że powyższy zapis przyznaje operatorowi prawo do jednostronnej zmiany umowy, jej istotnych cech, tj., wysokości opłaty abonamentu bez jednoczesnego przyznania konsumentom prawa do odstąpienia od umowy w związku z czym narusza on art. 385³ pkt 10, pkt 19 i pkt 20 Kc. Mając na względzie cel obu regulacji oraz ich zakres, pomimo zachodzących różnic redakcyjnych można stwierdzić, że porównywane klauzule, a więc zapis wpisany do rejestru i rozważana w tym przypadku regulacja stosowana przez przedsiębiorcę są tożsame.

Zauważyć należy, że Prezes Urzędu 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. 479⁴³ 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 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 postanowień. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakemu 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. 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.

Przedsiębiorca podniósł, że sporny zapis faktycznie nigdy nie znalazł odzwierciedlenia w praktyce i nie stwarzał zagrożenia dla konsumentów, gdyż wprowadzane na przestrzeni lat zmiany cen miały charakter obniżek (dowód: karta nr 28). Nawet jeśli przyjmiemy, że

zachodzące zmiany polegały tylko i wyłącznie na obniżaniu wysokości opłat należy przypomnieć, że wystarczającym dla stwierdzenia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zagrożenie interesów konsumentów. Mając na uwadze możliwości, jakie stwarzała rozważana regulacja, niewątpliwie zagrożenie takie wystąpiło. W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że w wyniku stosowania w umowach z konsumentami 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.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca oświadczył, że zmodyfikował zakwestionowane postanowienie i zastąpił je następującą klauzulą: „*W przypadku rozwiązania umowy w trybie § 3 p 1 w związku ze zmianą wysokości opłaty miesięcznej obowiązuje 1-miesięczny okres wypowiedzenia niezależnie od czasu obowiązywania umowy*” (dowód: karty nr 15 i 20). Treść niniejszego zapisu nie budzi zastrzeżeń. Za nieprawidłowy należy jednak uznać tryb, w jakim przedsiębiorca dokonywał zmian. Jak wynika ze złożonego przez stronę oświadczenia zmodyfikowany regulamin zamieszczono w witrynie internetowej przedsiębiorcy dnia 25. 06. 2007r. oraz od tego terminu jest wykorzystywany przy zawieraniu nowych umów z konsumentami (dowód: karty nr 28, 35 – 36), co nie wywołuje żadnych wątpliwości. Aby jednak doszło do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczna jest również zmiana umów już obowiązujących, zawartych przed dniem wprowadzenia zmian. Na zadane przedsiębiorcy pytanie, czy zmodyfikowany Regulamin został przesłany jego klientom oraz w związku z wezwaniem do udokumentowania okoliczności wysłania zmienionego wzorca (dowód: karta nr 27), strona oświadczyła, że informację o zmianie wysłano konsumentom dnia 06. 07. 2007r. za pomocą poczty elektronicznej (dowód: karta nr 28). Na potwierdzenie ww. okoliczności w załączeniu przesłano kierowany do odbiorców usług e-mail (dowód: karty nr 29 – 43), który miał następującą treść: „*Niniejszym informujemy, iż z dniem 25. 06. 07 wprowadziliśmy zmiany w treści regulaminu korzystania z naszych usług, zamieszczonego na naszej stronie internetowej:*

<http://www.compromis.pl/sieci/osiedlowe/regulamin.html>

Dla ułatwienia zmiany zostały zaznaczone kolorem czerwonym. Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z ich treścią. (...)”.

Z powyższego wynika, że przedsiębiorca nie przesłał zmodyfikowanego Regulaminu, a jedynie informację o tym, że zmiany wprowadzono. Dodatkowo tylko wskazano, że zmiany zaznaczono w zamieszczonym w internecie wzorcu kolorem czerwonym i nawet nie poinformowano o ich zakresie i treści.

Stosownie do art. 56 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego treść umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest normowana także regulaminami. Stosownie do art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego regulamin powinien zostać podany do publicznej wiadomości i nieodpłatnie dostarczony abonentowi wraz z umową. W przypadku planowania zmian, zgodnie z art. 59 ust. 2 ww. ustawy dostawca powinien abonenta powiadomić z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed ich wprowadzeniem w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z przedmiotowego prawa dostawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Tryb zmian regulaminu normują również przepisy Kodeksu cywilnego, który w art. 384¹ stanowi, że wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeśli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 Kc, a strony nie wypowiedziały umowy w najbliższym możliwym terminie. Z art. 384 § 1 Kc wynika, że ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony. Zgodnie z art. 77 § 1 Kc uzupełnienie lub zmiana umowy wymaga zachowania takiej formy,

jaką ustawa lub strony przewidziały w celu jej zawarcia. Skoro przedsiębiorca, zgodnie z art. 59 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego doręczył regulamin w formie pisemnej przy zawieraniu umowy, taki sam tryb powinien obowiązywać przy wprowadzeniu do niego zmian. Dodać trzeba, że ani wiadomość elektroniczna, która nie jest opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym, ani też ogłoszenie na stronie internetowej nie zapewniają dochowania ww. wymogów. Podkreślić też trzeba, że do spełnienia opisanych ustawowych obowiązków nie wystarczy przesłanie zawiadomienia, lecz konieczne jest doręczenie konsumentom dokumentów obejmujących treść nowych regulacji. W niniejszym przypadku konsumenci, z którymi zawarto umowy z wykorzystaniem regulaminu w starym brzmieniu, zostali drogą elektroniczną poinformowani o tym, że przedmiotowy wzorzec uległ zmianom. W związku jednak z tym, że ani cały Regulamin, ani przynajmniej jego zmienione postanowienia nie zostały konsumentom przesłane na piśmie, należało stwierdzić, że nie doszło do skutecznej zmiany Regulaminu w stosunku do tej części klientów. W tych okolicznościach sprawy należało stwierdzić, że kwestionowana praktyka trwa nadal, co uzasadnia wydanie decyzji, w której stwierdza się naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania. Tę część uzasadnienia zawartą w punkcie I 1 niniejszej decyzji, w której opisano przyczyny, dla których niewystarczające było przesłanie przez przedsiębiorcę konsumentom wiadomości o wprowadzeniu zmian, skutkiem czego było uznanie, że w stosunku do części klientów regulamin nie został skutecznie zmieniony, należy odnieść także do praktyk opisanych w punktach I 2 – 4 niniejszej decyzji.

2. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie dotyczącym wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. 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 – 12, 18) wykazała, że w żadnym z postanowień tych dokumentów nie normowało ww. kwestii. 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 niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o wprowadzonych do Regulaminu zmianach. W § 8 pkt. 2 Regulaminu (dowód: karta nr 20) dodano następującą regulację: *„Usługobiorcy przysługuje w przypadku zawinionego przez Operatora braku świadczenia lub nienależytego świadczenia usługi zwrot proporcjonalnej do reklamowanego okresu opłaty abonamentowej. 3 W przypadku zawinionego przez Operatora braku świadczenia lub nienależytego świadczenia usługi Operator zapłaci karę umowną w wysokości 50% opłaty abonamentowej”*.

Na mocy przedmiotowego postanowienia przedsiębiorca zastrzegł, że zwrot opłaty abonamentowej, jak i kara umowna należy się konsumentowi, gdy zaistnieją okoliczności

zawinione przez dostawcę sygnału. Zwrot przysługuje w wysokości proporcjonalnej do reklamowanego okresu, natomiast kara wynosi każdorazowo równowartość 50 % opłaty abonamentowej. Ww. regulacja nie odnosi się do sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy wynika z okoliczności w prawdzie nie zawinionych przez przedsiębiorcę, lecz takich, które obciążają go, gdyż wynikają np. z zachowań osób działających w jego imieniu i na jego rzecz, np. jego pracowników. Drugą z kwestii, które należy w tym miejscu poruszyć jest sprawa wysokości wskazanej kary umownej. Przedsiębiorca określił ją sztywno na poziomie 50% opłaty abonamentowej. Wysokość tej kary nie jest w żaden sposób uzależniona od wysokości poniesionej przez konsumenta straty, co niejako wynika z charakteru kary. W rozważanym przypadku nie przewidziano jednak możliwości dochodzenia uzupełniających roszczeń odszkodowawczych na wypadek, gdyby faktycznie poniesiona przez konsumenta szkoda przewyższała swą wysokością wysokość oznaczonej kary umownej, co jest możliwe na gruncie art. 484 § 1 Kc. W związku z tym przyjęta przez przedsiębiorcę kara jest niezgodna z art. 104 § 1 Prawa telekomunikacyjnego, który stanowi, że do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego. Wiodącym w tym zakresie jest przepis art. 471 Kc, z którego wynika, że dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Z przepisu tego wynika, że istnieje obowiązek dokonania pełnej rekompensaty poniesionej szkody. W związku z tym stosowany przez przedsiębiorcę zapis powinien wskazywać konsumentom na możliwość dochodzenia oprócz oznaczonej kary umownej także odszkodowania przenoszącego jej wysokość. W tych okolicznościach sprawy należy stwierdzić, że przedsiębiorca, normując jedynie przypadek, gdy zaistniałe nieprawidłowości wynikają z okoliczności zawinionych przez niego samego oraz nie informując o możliwości dochodzenia roszczeń uzupełniających, nie dopełnia ciążącego na nim obowiązku udzielania pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji w zakresie określonym w art. 56 ust. 3 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego. Wobec tego należało stwierdzić, że zarzucana w tym punkcie decyzji praktyka trwa nadal pomimo wprowadzenia przez przedsiębiorcę opisanych zmian. Z uwagi na powyższe należało orzec, jak w punkcie I 2 sentencji niniejszej decyzji.

3. Kolejny z postawionych przedsiębiorcy zarzutów dotyczy niedopełniania obowiązku udzielania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego, pomimo istnienia takiego obowiązku sformułowanego w art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego.

Jak wynika z poczynionych ustaleń przedsiębiorca nie zawiera w umowach z konsumentami o świadczenie usług teleinformatycznych informacji na temat trybu postępowania reklamacyjnego (dowód: karty nr 10 – 12, 18). Nałożenie na przedsiębiorców obowiązku tego rodzaju ma służyć 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 przedsiębiorcy. Nie dostosowując się do nakazu płynącego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego przedsiębiorca pozbawia konsumentów wiedzy koniecznej do ich świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do pogorszenia, osłabienia ich sytuacji, a tym samym godzi w ich interesy. Jak wykazano powyżej w niniejszym przypadku zachowanie przedsiębiorcy ma wpływ na zbiorowe interesy konsumentów. Z uwagi na to, że w związku z wyżej opisanym bezprawnym zachowaniem przedsiębiorcy doszło do spełnienia wszystkich przesłanek wymienionych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należało stwierdzić, że zachowanie to stanowi zakazaną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca zmodyfikował stosowany przez niego Regulamin w ten sposób, że uzupełnił go o § 8 pkt 1 o następującym brzmieniu:

„Reklamacje na usługi składane są na piśmie w siedzibie Operatora lub za pomocą poczty elektronicznej na adres internet@compromis.pl”.

W tym miejscu należy szczegółowo odnieść się do regulacji wynikającej z rozporządzenia 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 wniosek 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 drogi elektronicznej, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne. 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. Zgodnie z § 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, natomiast z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wywieść nakaz, zgodnie z którym przekazywana informacja powinna być rzetelna, prawdziwa i pełna. Na tej podstawie należy wskazać, że umowa powinna określać wszystkie kwestie składające się na tryb reklamacyjny, a zatem formę, treść i termin zgłasza reklamacji, a także formę i termin odpowiedzi, które muszą być zgodne z przytoczonymi przepisami rozporządzenia w sprawie składania reklamacji. W niniejszym przypadku określono jedynie, że reklamację składa się na piśmie lub drogą elektroniczną. Sytuacja taka prowadzi do tego, że konsumenci nie wiedzą w jakim terminie mogą wystąpić z reklamacją, nie wiedzą, że mogą zgłosić reklamację np. ustnie do protokołu oraz jakie dane i okoliczności powinni w wystąpieniu swym zamieścić. To może narazić ich na konieczność uzupełnienia reklamacji, co wpływa na wydłużenie całej procedury i wymaga podjęcia przez nich dodatkowych starań. W tych okolicznościach należało stwierdzić, że przedsiębiorca nadal nie dopełnia ciężącego na nim obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 Prawa telekomunikacyjnego w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec czego nadal stosuje bezprawną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Stąd należało orzec, jak w punkcie I 3 sentencji niniejszej decyzji.

4. Ostatni z rozważanych w ramach niniejszego postępowania zarzutów dotyczy stosowania praktyki polegającej na niedopełnianiu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niepodawania w umowach z konsumentami informacji na temat możliwości rozwiązania ewentualnego sporu powstałego na tle umowy w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Obowiązek taki ciąży na przedsiębiorcach z mocy art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego, natomiast z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynika, że przekazywane konsumentom informacje powinny być rzetelne, prawdziwe i pełne. Badane umowy zawierane przez przedsiębiorcę, jak i Regulamin nie

zawierały żadnych wskazówek w ww. zakresie. Zachowanie przedsiębiorcy należało więc uznać za bezprawne. W rozważanym przypadku stwierdzono też naruszenie interesów konsumentów, gdyż podobnie jak przy poprzednich praktykach, pozbawienie konsumentów wiedzy na temat przysługujących im uprawnień powoduje faktyczne ograniczenie możliwości podjęcia przez nich działań w określonym trybie. Konsumenti nie mając świadomości tego, że spory powstałe na tle umów telekomunikacyjnych mogą być rozstrzygane w drodze polubownej, bez konieczności udawania się do sądu powszechnego, nie korzystają z przewidzianych prawem instrumentów. Jak wykazano powyżej w niniejszej sprawie naruszono zbiorowe interesy konsumentów. Wobec tego należało stwierdzić, że doszło do spełnienia wszystkich przesłanek wynikających z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego, z uwagi na co przedmiotowa praktyka stanowi zakazaną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca zawiadomił o wprowadzeniu do stosowanego przez niego Regulaminu nowych postanowień. Jednym z nich był zapis § 8 ust. 4, któremu nadano następującą treść: „*Wszelkie ewentualne spory rozstrzygać będzie na drodze polubownej Sąd właściwy miejscu prowadzenia działalności*”.

Wprowadzony przez przedsiębiorcę zapis nie jest jasny i jednoznaczny. Mówi on o tym, że ewentualne spory mogą być załatwiane polubownie. Instytucją właściwą do podjęcia czynności w tej sprawie jest zgodnie z przytoczoną klauzulą sąd wyznaczony według miejsca prowadzenia przez przedsiębiorcę działalności.

Kwestie rozstrzygania sporów cywilnoprawnych pomiędzy dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, a konsumentem regulują przepisy Działu III rozdziału 4 Prawa telekomunikacyjnego. Z art. 109 ust. 1 tej ustawy wynika, że spór może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. W art. 109 ust. 2 ww. ustawy wskazano, że postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, a zatem właściwy jest niniejszy organ administracji, a nie sąd. Ponadto spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi mogą być rozstrzygane na gruncie art. 110 Prawa telekomunikacyjnego przez stałe polubowne sądy konsumenckie działające przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Konieczne zatem jest wyraźne rozróżnienie trybu rozstrzygania spraw w drodze mediacji i przed sądem polubownym. Nie jest wystarczające wskazanie, że właściwy będzie sąd, gdyż to sugeruje, że sprawę należy kierować do sądu powszechnego. Zauważyć też trzeba, że tryb postępowania przed sądem powszechnym nie może być zaliczony do trybów polubownego załatwiania spraw. Jednocześnie nie określa się, że zarówno mediacja, jak i sąd polubowny są powiązane z Urzędem Komunikacji Elektronicznej. W zamian sugeruje się, że jedynym właściwym organem będzie sąd właściwy dla miejsca prowadzenia działalności gospodarczej. Przedsiębiorca błędnie więc informuje konsumentów o możliwości rozstrzygnięcia sporu, nie wymienia dwóch ww. trybów polubownego zakończenia sprawy oraz nie określa należycie organu, do którego można wystąpić. Wobec powyższego należało stwierdzić, że poczynione przez przedsiębiorcę zmiany nie doprowadziły do zaniechania stosowania bezprawnej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, praktyka ta przybrała jedynie nieco inną formę, gdyż pierwotnie przejawiała się zupełnym brakiem informacji, natomiast obecnie polega na podawaniu informacji, która nie jest pełna, prawdziwa i rzetelna. W związku z tym należało orzec, jak w punkcie I 4 sentencji niniejszej decyzji.

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 pkt. I 1 – 4 niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę czterech praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu w umowach z konsumentami klauzuli uznanej za niedozwoloną i wpisanej do rejestru oraz na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorców umowy, którymi przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umów wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań. Przywołane okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2006r. ustalono na podstawie złożonego przez niego dokumentów zawierających informacje na ten temat (dowód: karty nr 25 - 26).

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. Należy też zauważyć, że przedsiębiorca prowadzi działalność o stosunkowo niewielkim zakresie, wobec czego stosowana przez niego praktyka oddziałuje zasadniczo tylko lokalnie. Na wymiar kary wpłynęła też okoliczność, że w zakresie opisanym w pkt. I niniejszej decyzji podjął on działania mające na celu zmianę spornego zapisu oraz usunięcia stwierdzonych braków. Pomimo, iż starania te nie spowodowały zaniechania stosowania niezgodnych z prawem praktyk, to stanowią one przejaw dobrej woli przedsiębiorcy, chęci dostosowania jego zachowania do obowiązujących wymogów prawnych, co należy poczytać jako okoliczność łagodzącą.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej 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. 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 odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Funkcja edukacyjna jest w niniejszym przypadku szczególnie istotna, gdyż możliwość nakładania kar za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w tym trybie istnieje w polskim porządku prawnym od niedawna.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 500 zł (słownie: pięciuset 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 ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 41 zł (słownie: czterdziestu jeden 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 k.p.c. – 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

Na postanowienie zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje 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.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral