



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-14/10/DJ

Warszawa, 19 września 2011 r.

DECYZJA nr RWA- 11/2011

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się, że działanie Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. stosowaniu we wzorcach umownych postanowień o treści:

„REGULAMIN DO UMOWY ABONENCKIEJ SIECI NET SERWIS SP. Z O.O.”

- A. *„Ponowna Aktywacja – wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora”* (pkt 1.2.10 ww. wzorca);
- B. *„Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, Notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna poświadczą własnoręcznie podpisu Mocodawcy”* (pkt 2.3.2 ww. wzorca);
- C. *„Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku”* (pkt 4.1 ww. wzorca);
- D. *„Jeżeli przerwy w dostępie do Internetu/TV Kablowej za pomocą sieci udokumentowane przez uprawnione służby są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/30 w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90 w przypadku opłaty za korzystanie z Abonamentu uiszczanej kwartalnie) za każdy kolejny od zgłoszenia dzień Awarii (...)”* (pkt 4.4 ww. wzorca);
- E. *„Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie”* (pkt 5.16 ww. wzorca);
- F. *„W przypadku rozwiązania Umowy z powodu braku płatności, Abonent zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów dodatkowych związanych z windykacją należności”* (pkt 5.18 ww. wzorca);

„UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG W ZAKRESIE TELEWIZJI KABLOWEJ”

G. *„Wszelkie spory powstałe na tle wykonania Umowy podlegają rozpoznaniu przez Sąd Powszechny właściwy siedzibie Operatora” (§ 5 ww. wzorca);*

„REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU POPRZEZ SIEĆ NET-SERWIS”

H. *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe z korzystania z jego usług” (pkt II.3 ww. wzorca);*

I. *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niemożliwością świadczenia usług” (pkt VI.6 ww. wzorca);*

J. *„Koszty procedur windykacyjnych pokrywa Abonent. Opłaty manipulacyjne wynoszą stosownie: 10 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem zwykłym i 20 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem poleconym” (pkt V.5 ww. wzorca);*

K. *„W przypadku roszczeń Abonenta niezależnie od ich przedmiotu i podstawy, odpowiedzialność finansowa operatora jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystanego abonamentu proporcjonalnie do czasu niewykorzystania” (pkt VI.3 ww. wzorca);*

L. *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług spowodowane (...) okolicznościami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Operatora, takimi jak (...) awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy i inni operatorzy z nim współpracujący” (pkt VI.9 ww. wzorca);*

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania:**

-w zakresie pkt. I.1.H-L z dniem 6 grudnia 2010 r.,

-w zakresie pkt. I.1.A-D, F-G z dniem 14 lutego 2011 r.,

-w zakresie pkt. I.1.E z dniem 5 maja 2011 r.;

2. zawarciu w pkt. 7.4 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Reklamację można wносить w terminie 3 miesiące, licząc od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi (...) albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana” – jako niezgodne z § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 grudnia 2010 r.;**

3. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 61 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) poprzez nieopracowanie cennika usług telekomunikacyjnych, który określałby ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów, oraz niedostarczanie konsumentom cennika

przy zawieraniu z nimi umów, stanowi **praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lipca 2011 r.;**

4. niedopełnieniu obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) poprzez nieokreślenie w stosowanym wzorze umowy zatytułowanym „Umowa abonencka” obowiązującego abonentów okresu rozliczeniowego – jako naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą** na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 grudnia 2010 r.;**

5. zawarciu w treści pkt. V.8, V.9, V.11 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” oraz w treści § 2 „Umowy abonenckiej”, treści § 1 „Aneksu do umowy abonenckiej” oraz w treści „Zamówienia usługi dostępu do Internetu” postanowień określających wysokość opłat należnych przedsiębiorcy poprzez podanie wartości netto tych kwot ze wskazaniem na konieczność doliczenia do nich 22% podatku VAT – jako niezgodne z art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050 ze zm.) – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 grudnia 2010 r.;**

II. Na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy w związku ze stwierdzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt. I niniejszej decyzji, w celu usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zobowiązuje się Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do aneksowania umów zawartych z konsumentami przed dniem 6 grudnia 2010 r. w sposób zapewniający wyeliminowanie z ich treści naruszeń wskazanych w pkt. I.1, pkt. I.2, pkt. I.4 i pkt. I.5 sentencji niniejszej decyzji, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się, że działanie Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. stosowaniu we wzorcu umownym zatytułowanym „Regulamin do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie zapłacił dochodzonej przez Abonenta reklamacji w terminie 6 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji” (pkt 7.11) **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów,**

polegającą na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

2. zawarciu w pkt. 7.2 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta” – jako niezgodne z § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

3. zawarciu w pkt. VII.2 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” postanowienia o treści: „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta” – jako niezgodne z § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

4. zawarciu w pkt. 7.6 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana” – jako niezgodne z art. 106 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.) – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

5. zawarciu w pkt. VII.5 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” postanowienia o treści: „Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana” – jako niezgodne z art. 106 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **kary pieniężne** w wysokości:

1. **2 238 zł** (słownie: dwa tysiące dwieście trzydzieści osiem złotych) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt. I.1.A-G niniejszej decyzji;
2. **2 781 zł** (słownie: dwa tysiące siedemset osiemdziesiąt jeden złoty) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt. I.1.H-L niniejszej decyzji;
3. **2 238zł** (słownie: dwa tysiące dwieście trzydzieści osiem złotych) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt. I.2-5 niniejszej decyzji;
4. **800 zł** (słownie: osiemset złotych) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia określonego w pkt. III.1 niniejszej decyzji;
5. **3 197 zł** (słownie: trzy tysiące sto dziewięćdziesiąt siedem złotych) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt. III.2-5 niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Warszawie (dalej: Prezes UOKiK lub Prezes Urzędu) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępnie: 1) ustalenie czy w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych przez Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz 2) ustalenie, czy we wzorcach umów przedstawianych konsumentom przez Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie znajdują się zapisy mogące naruszać chronione prawem interesy konsumentów, co uzasadniałoby podjęcie działań określonych w Kodeksie postępowania cywilnego (dalej: k.p.c.).

W toku postępowania wyjaśniającego Delegatura UOKiK w Warszawie poddała analizie przekazane przez Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Spółka lub Net Serwis) wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Analiza tych wzorców wykazała, iż ich treść może stanowić podstawę do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej także: u.k.i.k.). W analizowanych wzorcach zamieszczone zostały bowiem postanowienia, które w ocenie Prezesa UOKiK mogły być tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. (dalej: rejestr postanowień niedozwolonych lub rejestr), a także postanowienia niezgodne z przepisami ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.; dalej także: p.t.) oraz rozporządzenia 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; dalej także: r.t.p.r.). Wzór „Umowy abonenckiej” nie czynił również zadość wszystkim wymogom, jakie Prawo telekomunikacyjne stawia umowie o świadczenie powszechnie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

W związku z powyższym w dniu 22 października 2010 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- I. stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, poprzez zawarcie w stosowanych wzorcach umownych następujących postanowień:

„REGULAMIN DO UMOWY ABONENCKIEJ SIECI NET-SERWIS SP.Z O.O.”

- A. *„Ponowna Aktywacja – wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora” (pkt 1.2.10 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”);*
- B. *„Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, Notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna poświadcza własnoręczność podpisu Mocodawcy” (pkt 2.3.2 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”);*
- C. *„Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku” (pkt 4.1 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”);*
- D. *„Jeżeli przerwy w dostępie do Internetu/TV Kablowej za pomocą sieci udokumentowane przez uprawnione służby są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/30 w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90 w przypadku opłaty za korzystanie z Abonamentu uiszczanej kwartalnie) za każdy kolejny od zgłoszenia dzień Awarii (...)” (pkt 4.4 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”);*
- E. *„Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie” (pkt 5.16 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”);*
- F. *„W przypadku rozwiązania Umowy z powodu braku płatności, Abonent zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów dodatkowych związanych z windykacją należności” (pkt 5.18 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”);*
- G. *„Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie zapłacił dochodzonej przez Abonenta reklamacji w terminie 6 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji” (pkt 7.11 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”);*

„REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU POPRZEZ SIEĆ NET-SERWIS”

- H. *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe z korzystania z jego usług” (pkt II.3 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis”);*
- I. *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niemożliwością świadczenia usług” (pkt VI.6 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis”);*
- J. *„Koszty procedur windykacyjnych pokrywa Abonent. Opłaty manipulacyjne wynoszą stosownie: 10 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem zwykłym i 20 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem poleconym”*

(pkt V.5 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis”);

K. *„W przypadku roszczeń Abonenta niezależnie od ich przedmiotu i podstawy, odpowiedzialność finansowa operatora jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystanego abonamentu proporcjonalnie do czasu niewykorzystania” (pkt VI.3 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis”);*

L. *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług spowodowane (...) okolicznościami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Operatora, takimi jak (...) awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy i inni operatorzy z nim współpracujący” (pkt VI.9 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis”);*

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

II. zawarciu w pkt. 7.4 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” postanowienia o treści: *„Reklamację można wносить w terminie 3 miesiące, licząc od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi (...) albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana”*, które – jako niezgodne z § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

III. zawarciu w pkt. 7.2 „Regulamin do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” postanowienia o treści: *„Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta”*, co – jako niezgodne z § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

IV. zawarciu w pkt. VII.2 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” postanowienia o treści: *„Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta”*, co – jako niezgodne z § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

V. zawarciu w pkt. 7.6 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” postanowienia o treści: *„Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana”*, które – jako niezgodne z art. 106 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r.

Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- VI.** zawarciu w pkt. VII.5 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” postanowienia o treści: „Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana”, które – jako niezgodne z art. 106 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- VII.** zawarciu w treści pkt. V.8, V.9, V.11 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” oraz w treści § 2 „Umowy abonenckiej”, treści § 1 „Aneksu do umowy abonenckiej” oraz w treści „Zamówienia usługi dostępu do Internetu” postanowień określających wysokość opłat należnych przedsiębiorcy poprzez podanie wartości netto tych kwot ze wskazaniem na konieczność doliczenia do nich 22% podatku VAT, co – jako niezgodne z art. 3 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- VIII.** niedopełnieniu obowiązku wynikającego z art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) poprzez nieokreślenie w stosowanym wzorze umowy zatytułowanym „Umowa abonencka” obowiązującego abonentów okresu rozliczeniowego, co – jako naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 22 października 2010 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu przedmiotowego postępowania administracyjnego. W odpowiedzi na zawiadomienie Spółka pismem z dnia 17 listopada 2010 r. wniosła o wydanie w sprawie decyzji zobowiązaniowej, wskazując, iż stosowane wzorce umowne, co do których Prezes UOKiK zgłosił uwagi, zostaną niezwłocznie poprawione i wprowadzone do obrotu. Jednocześnie Spółka wskazała, iż większość zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień w zwyczajowym działaniu firmy nie jest wykorzystywanych. W załączeniu do kolejnego pisma przesłanego w sprawie Spółka przekazała poprawione wzorce umowne wraz z informacją, iż obowiązują one w obrocie od dnia 6 grudnia 2010 r. W piśmie tym Spółka udzieliła również dalszych wyjaśnień w sprawie i przekazała inne żądane dokumenty, w tym wzorzec „Umowy o świadczenie usług w zakresie Telewizji Kablowej”.

Informacje i dokumenty przekazane przez Spółkę dały podstawę do sformułowania zarzutu stosowania przez Net Serwis kolejnych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 26 stycznia 2011 r. Prezes Urzędu rozszerzył zakres prowadzonego przeciwko Spółce postępowania administracyjnego o zarzuty stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa

w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie w § 5 wzorca umowy o nazwie: „Umowa o świadczenie usług w zakresie Telewizji Kablowej” postanowienia o treści: „Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy podlegają rozpoznaniu przez Sąd Powszechny właściwy siedzibie Operatora”, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 61 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) poprzez nieopracowanie cennika usług telekomunikacyjnych, który określałby ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów, oraz niedostarczanie konsumentom cennika przy zawieraniu z nimi umów, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka zawiadomiona o postawieniu jej nowych zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poinformowała o zmianach dokonanych w treści „Umowy o świadczenie usług w zakresie Telewizji Kablowej” oraz o opracowaniu i wprowadzeniu do obrotu „Cennika”.

W odpowiedzi na żądanie Prezesa UOKiK Spółka pismem z dnia 1 kwietnia 2011 r. przekazała informacje o przychodach osiągniętych w roku 2010.

Pismem z dnia 16 maja 2011 r. Prezes UOKiK zawiadomił Net Serwis o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie Spółka została poinformowana o prawie zapoznania się z materiałem dowodowym zebrany w aktach sprawy oraz wypowiedzenia się co do niego w wyznaczonym terminie.

Spółka nie skorzystała z możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach niniejszego postępowania.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Net Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego, działającą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000087918.

Spółka jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym – dostawcą usług¹ w rozumieniu ustawy - Prawo telekomunikacyjne. Przedmiotem jej działalności jest świadczenie usług telewizji kablowej, polegającej na dostarczaniu programów telewizyjnych w pakietach programowych w postaci sygnału audiowizualnego rozproszanego za pomocą sieci kablowej na rzecz osób zamieszkujących w zasięgu tej sieci oraz świadczenie usług dostępu do Internetu.

¹ Zgodnie z art. 2 pkt 27 ustawy - Prawo telekomunikacyjne, użyte w ustawie określenie „przedsiębiorca telekomunikacyjny” oznacza przedsiębiorcę lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych, przy czym przedsiębiorca telekomunikacyjny, uprawniony do: a) świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany jest dostawcą usług, b) dostarczania publicznych sieci telekomunikacyjnych lub udogodnień towarzyszących, zwany jest operatorem telekomunikacyjnym.

Przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych Spółka posługuje się wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego (dalej: k.c.)

Zawierając umowy o świadczenie usług dostępu do telewizji kablowej Spółka od października 2008 r. wykorzystuje wzorce: „Umowa o świadczenie usług w zakresie telewizji kablowej”, „Aneks do umowy abonenckiej o świadczenie usług dostępu do sieci TV-kablowej” oraz „Regulamin do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”.

Po przeprowadzeniu analizy tych wzorców Prezes Urzędu ustalił, że Spółka:

1. zamieściła w pkt. 1.2.10 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci Net Serwis Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „*Ponowna Aktywacja – wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora*”,
2. zamieściła w pkt. 2.3.2 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci Net Serwis Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „*Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, Notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna poświadcza własnoręcznie podpisu Mocodawcy*”,
3. zamieściła w pkt. 1.4 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci Net Serwis Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „*Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku*”,
4. zamieściła w pkt. 4.4 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci Net Serwis Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „*Jeżeli przerwy w dostępie do Internetu/TV Kablowej za pomocą sieci udokumentowane przez uprawnione służby są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/30 w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90 w przypadku opłaty za korzystanie z Abonamentu uiszczanej kwartalnie) za każdy kolejny od zgłoszenia dzień Awarii (...)*”,
5. zamieściła w pkt. 5.16 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET SERWIS Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „*Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie*”,
6. zamieściła w pkt. 5.18 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET SERWIS Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „*W przypadku rozwiązania Umowy z powodu braku płatności, Abonent zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów dodatkowych związanych z windykacją należności*”,
7. zamieściła w pkt. 7.17 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET SERWIS Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „*Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie zapłacił dochodzonej przez Abonenta reklamacji w terminie 6 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji*”,

8. zamieściła w pkt. 7.4 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET SERWIS Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „Reklamację można wnosić w terminie 3 miesięcy, licząc od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi (...) albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana”,
9. zamieściła w pkt. 7.2 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET SERWIS Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta”,
10. zamieściła w pkt. 7.6 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET SERWIS Sp. z o.o.” postanowienie o treści: „Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana”,
11. zamieściła w § 5 „Umowy o świadczenie usług w zakresie Telewizji Kablowej” postanowienia o treści „Wszelkie spory powstałe na tle wykonania Umowy podlegają rozpoznaniu przez Sąd Powszechny właściwy siedzibie Operatora”.

Przy zawieraniu umów o świadczenie usług dostępu do internetu Spółka od lutego 2002 r. wykorzystuje wzorce: „Zamówienie usługi dostępu do Internetu”, „Umowa abonencka”, „Aneks do umowy abonenckiej świadczenie usług dostępu do sieci Internet” oraz „Regulamin korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS”.

Analiza treści tych wzorców wykazała, że Spółka:

1. zamieściła w pkt. II.3 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” postanowienie o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe z korzystania z jego usług”,
2. zamieściła w pkt. VI.6 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” postanowienie o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niemożliwością świadczenia usług”,
3. zamieściła w pkt. V.5 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” postanowienie o treści: „Koszty procedur windykacyjnych pokrywa Abonent. Opłaty manipulacyjne wynoszą stosownie: 10 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem zwykłym i 20 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem poleconym”,
4. zamieściła w pkt. VI.3 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” postanowienie o treści: „W przypadku roszczeń Abonenta niezależnie od ich przedmiotu i podstawy, odpowiedzialność finansowa operatora jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystanego abonamentu proporcjonalnie do czasu niewykorzystania”,
5. zamieściła w pkt. VI.9 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” postanowienie o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług spowodowane (...) okolicznościami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Operatora, takimi jak (...) awarie sieci

telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy i inni operatorzy z nim współpracujący”,

6. zamieściła w pkt. VII.2 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” postanowienie o treści: *„Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta”*,
7. zamieściła w pkt. VII.5 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” postanowienie o treści: *„Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana”*,
8. zawarła w treści pkt. V.8, V.9, V.11 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” oraz w treści § 2 „Umowy abonenckiej”, treści § 1 „Aneksu do umowy abonenckiej” oraz w treści „Zamówienia usługi dostępu do Internetu” postanowienia określające wysokość opłat należnych przedsiębiorcy poprzez podanie wartości netto tych kwot ze wskazaniem na konieczność doliczenia do nich 22% podatku VAT.

Ponadto Prezes UOKiK ustalił, że Spółka nie opracowała cennika usług telekomunikacyjnych, który określałby ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów, w związku z tym Spółka również nie dostarcza konsumentom cennika przy zawieraniu z nimi umów o usługi telekomunikacyjne.

Od dnia 6 grudnia 2010 r. Spółka stosuje w obrocie konsumenckim nowy wzór „Umowy o świadczenie usług w zakresie Telewizji Kablowej”, nowy „Aneks do umowy abonenckiej świadczenie usług dostępu do sieci TV-kablowej” oraz nowy wzór „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”.

Analiza nowych wzorców umownych przedstawionych konsumentom przez Spółkę przy zawieraniu umów o świadczenie usług dostępu do telewizji kablowej pozwoliła ustalić, że Spółka wprowadziła następujące zmiany:

Kwestionowany przez Prezesa UOKiK zapis pkt. 1.2.10 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” o treści: *„Ponowna Aktywacja – wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora”* Spółka zastąpiła postanowieniem o treści: *„Ponowna Aktywacja – wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego jest nieodpłatne”*.

Postanowienie pkt. 2.3.2 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” w brzmieniu: *„Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, Notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna poświadczają własnoręcznie podpisu Mocodawcy”* zostało usunięte z treści wzorca.

Z treści „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” Net Serwis usunął również postanowienie pkt. 4.1 o treści: *„Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta*

z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku”.

Postanowienie pkt. 4.4 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” o treści: „Jeżeli przerwy w dostępie do Internetu/TV Kablowej za pomocą sieci udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/30 w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90 w przypadku opłaty za korzystanie z Abonamentu uiszczanej kwartalnie) za każdy kolejny od zgłoszenia dzień Awarii (...)” Spółka uzupełniła zapisem w brzmieniu: „W przypadku awarii trwającej krócej Operator zobowiązuje się do odliczenia kwoty proporcjonalnej do czasu, w jakim usługa była niedostępna, na pisemne zgłoszenie klienta. Zgłoszenie takie można złożyć osobiście w Dziale Obsługi Klienta w siedzibie operatora, listownie lub drogą mailową na adres biuron-s.pl”.

Spółka usunęła postanowienie pkt. 5.18 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” o treści: „W przypadku rozwiązania Umowy z powodu braku płatności, Abonent zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów dodatkowych związanych z windykacją należności”.

Postanowienie pkt. 7.11 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” o treści: „Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie zapłacił dochodzonej przez Abonenta reklamacji w terminie 6 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji” zostało przez Spółkę zmienione w ten sposób, że termin 6 miesięcy został zastąpiony terminem 12 miesięcy.

W postanowieniu pkt. 7.4 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”, które stanowiło, iż „Reklamację można wnosić w terminie 3 miesięcy, licząc od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi (...) albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana”, wydłużono termin składania reklamacji do 12 miesięcy.

Postanowienie pkt. 7.2 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” w brzmieniu „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta” zostało zastąpione postanowieniem: „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta, przesłana listem na adres Działu Obsługi Klienta lub przesłana drogą mailową na adres biuro@n-s.pl”.

Z kwestionowanego w niniejszym postępowaniu postanowienia pkt 7.6 „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” o treści: „Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana” Net Serwis usunął zdanie drugie.

Od dnia 6 grudnia 2010 r. Spółka stosuje w obrocie konsumenckim również nowy wzór „Zamówienia usługi dostępu do Internetu”, nowy wzór „Umowy abonenckiej” oraz nowy wzór „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS”.

Analiza nowych wzorców umownych przedstawionych konsumentom przez Spółkę przy zawieraniu umów o świadczenie usług dostępu do Internetu pozwoliła ustalić, że Spółka wprowadziła następujące zmiany:

Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie pkt. II. 3 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” o treści „Operator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe z korzystania z jego usług” Spółka zastąpiła postanowieniem w brzmieniu: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody spowodowane przez użytkowników korzystających z sieci Operatora”.

Z treści „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” Net Serwis w całości usunął postanowienia:

- pkt. VI.6 w brzmieniu: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niemożliwością świadczenia usług”,
- pkt V.5 w brzmieniu: „Koszty procedur windykacyjnych pokrywa Abonent. Opłaty manipulacyjne wynoszą stosownie: 10 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem zwykłym i 20 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem poleconym”,
- pkt VI.3 w brzmieniu: „W przypadku roszczeń Abonenta niezależnie od ich przedmiotu i podstawy, odpowiedzialność finansowa operatora jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystanego abonamentu proporcjonalnie do czasu niewykorzystania”,
- pkt VI.9 w brzmieniu: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług spowodowane (...) okolicznościami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Operatora, takimi jak (...) awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy i inni operatorzy z nim współpracujący”.

Postanowieniu zawartemu w pkt. VII.2 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” o treści: „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta” Net Serwis nadał brzmienie: „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w Dziale Obsługi klienta, przesłana listownie na adres Działu Obsługi klienta lub mailem na adres reklamacje@n-s.pl”.

Z kwestionowanego postanowienia pkt VII.5 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” o treści: „Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana” Net Serwis usunął zdanie drugie.

W postanowieniach pkt. V.8, V.9, V.11 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” oraz w § 2 „Umowy abonenckiej”, w § 1 „Aneksu do umowy abonenckiej” oraz w treści „Zamówienia usługi dostępu do Internetu” Spółka określiła wysokość należnych jej opłat poprzez podanie ich wartości brutto (w „Regulaminie korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” aktualnie są to postanowienia pkt. V.7, V.8, V.10).

W § 3 „Umowy abonenckiej” Spółka dodała postanowienie o treści: „Strony przyjmują miesięczny okres rozliczeniowy”.

Dnia 5 maja 2011 r. Spółka wprowadziła do obrotu „Regulaminu do umowy abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” zawierający nową regulację w zakresie warunków przenoszenia przez Operatora praw i obowiązków wynikających z umowy zawartej z konsumentem na osoby trzecie. Kwestionowanemu przez Prezesa UOKiK postanowieniu pkt. 5.16 wzorca o treści: „Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie” Spółka nadała brzmienie: „Abonent każdorazowo będzie wyrażał zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie, przy czym warunki umowy i jakość świadczenia usługi pozostanie bez zmian. Operator zobowiązuje się także o informowaniu Abonenta o terminie przeniesienia praw i obowiązków na inny podmiot z 30 dniowym wyprzedzeniem. Za zgodę uznaje się niezłożenie przez Abonenta wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dostarczenia informacji.”.

W związku z postawieniem Spółce w toku postępowania dwóch nowych zarzutów, Spółka dokonała kolejnych zmian w zakresie stosowanych wzorców umownych.

Postanowienie § 5 „Umowy świadczenie usług w zakresie Telewizji Kablowej” o treści: „Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy podlegają rozpoznaniu przez Sąd Powszechny właściwy siedzibie Operatora” Spółka zastąpiła postanowieniem w brzmieniu: „Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy podlegają rozpoznaniu przez Sad Powszechny właściwy siedzibie Abonenta”. Zmiana ta weszła w życie w dniu 14 lutego 2011 r.

Spółka opracowała także wzór cennika dla świadczenia usług dostępu do telewizji kablowej oraz wzór cennika dla usług dostępu do Internetu. Wzorce te zostały wprowadzone do obrotu z dniem 1 stycznia 2011 r. Do abonentów, którzy mieli już zawarte umowy ze Spółką, cennik został dostarczony wraz z wysłanymi w dniu 1 lipca 2011 r. fakturami za czerwiec.

Jednocześnie Prezes UOKiK ustalił, że w rejestrze postanowień niedozwolonych zamieszczone zostały następujące postanowienia:

- pod nr. 1166: „Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku” – uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) z dnia 12 marca 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 1/07), wpisane do rejestru w dniu 16 maja 2007 r.;

- pod nr. 1084: „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)” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 9 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 90/05), wpisane do rejestru w dniu 27 marca 2007 r.;

- pod nr. 1025: „Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Własnoręczność podpisu powinna być potwierdzona przez pracownika firmy IP Spółki z o.o. – Internet Polska lub notariusza” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 21 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 138/05), wpisane do rejestru w dniu 20 lutego 2007 r.;

- pod nr. 821: „Brak rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał rachunku” - uznane za niedozwolone

postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 125/05), wpisane do rejestru w dniu 16 sierpnia 2006 r.;

- pod nr. 211: „*Prawo do obniżenia opłaty abonamentowej przysługują abonentowi wtedy, gdy brak sygnału spowodowany awarią był dłuższy niż 3 dni robocze. Od tego momentu za każdy następny dzień braku sygnału od abonenta odliczana jest 1/30 jego wartości*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 grudnia 2004 r. (sygn. akt XVII AmC 68/03), wpisane do rejestru w dniu 6 stycznia 2005 r.;

- pod nr. 564: „*Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z umowy na podmiot wskazany przez Operatora*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 29 września 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 57/03), wpisane do rejestru w dniu 4 listopada 2005 r.;

- pod nr. 1956: „*W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Tele2 uprawniona będzie do (...) obciążenia klienta kosztami wzywania go do zapłaty oraz postępowania windykacyjnego (w wysokości określonej w cenniku)*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 19 maja 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 268/07), wpisane do rejestru w dniu 25 maja 2010 r.;

- pod nr. 825: „*Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie rozliczył dochodzonej przez Abonenta reklamacji w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji*” – uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 125/05), wpisane do rejestru w dniu 16 sierpnia 2006 r.;

- pod nr. 1164: „*Usługodawca nie odpowiada m.in. za (...) g) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usług (...) ²*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 12 marca 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 1/07), wpisane do rejestru w dniu 16 maja 2007 r.;

- pod nr. 1739: „*Operator ma prawo naliczać opłaty związane z powiadamianiem Abonenta o istniejących zaległościach w opłatach, ustawowych odsetek karnych, oraz kosztów za ponowne przyłączenie*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 10 czerwca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 423/09), wpisane do rejestru w dniu 30 października 2009 r.;

- pod nr. 1767: „*Tele 2 uprawniona będzie do (...) obciążania Klienta kosztami wzywania go do zapłaty (w wysokości określonej w cenniku). Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury (w wysokości określonej w cenniku)*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 16 września 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 13/08), wpisane do rejestru w dniu 20 listopada 2009 r.;

- pod nr. 1768: „*Koszty wzywania do zapłaty w przypadku opóźnienia w zapłacie należności (par. 4 ust. 6 Regulaminu) wynoszą 10 zł (kwota nie podlega VAT)*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 16 września 2008r. (sygn. akt XVII AmC 13/08), wpisane do rejestru w dniu 20 listopada 2009 r.;

² Pełna treść postanowienia wpisanego do rejestru pod numerem 1164 brzmi: „*Usługodawca nie odpowiada m.in. za (...) g) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usług, h) utratę danych, nieotrzymania danych, zmianę danych, brak dostępu do danych, nieautoryzowanie danych, niewłaściwe działanie sieci (...)*”.

- pod nr. 1167: „*W przypadku (...) zwłoki w uiszczeniu opłaty abonamentowej Usługodawca może: (...) obciążyć Abonenta kosztami upomnień*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 12 marca 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 1/07), wpisane do rejestru w dniu 16 maja 2007 r.;
- pod nr. 534: „*W przypadku roszczeń Użytkownika niezależnie od przedmiotu i podstawy odpowiedzialność finansowa Dostawcy jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystanego abonamentu*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 28 lipca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 109/04), wpisane do rejestru w dniu 7 października 2005 r.;
- pod nr. 797: „*Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikłe z faktu niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 14 marca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 21/04), wpisane do rejestru w dniu 4 lipca 2006 r.;
- pod nr. 409: „*Sądem do rozstrzygnięcia sporów jest sąd właściwy dla miejsca siedziby dostawcy sygnału*” - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 31 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 59/04), wpisane do rejestru w dniu 5 maja 2005 r.

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
zważył, co następuje**

Zagrożenie interesu publicznoprawnego

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.k.i.k., „zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się „godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy”.

Jednocześnie przepis ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej

i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.³ Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Net Serwis jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 u.k.i.k. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad B)

Bezprawność w rozumieniu przepisów z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa, ale także z zasadami współżycia społecznego bądź dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy zatem ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego czy dobrymi obyczajami.

Bezprawność działań Spółki określonych w pkt. I.1 i III.1 sentencji decyzji wynika z naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 u.k.i.k. Jak bowiem wskazał SOKiK w wyroku z dnia

³ trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uokik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII AmA 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 pkt 1 u.k.i.k. można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.

Należy bowiem podnieść, że stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone zostało wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok SOKiK, wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania, ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”*⁴. Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, posługującego się taką klauzulą w stosowanych przez siebie wzorcach umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) jednoznacznie wskazał, iż *„stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”*. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień niedozwolonych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame, nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażen, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. Dla istnienia możliwości uznania dwóch postanowień za tożsame, wystarczy, by hipoteza zapisu kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. *„Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są*

⁴ H. Ciepla, „Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz.” T. II, wydanie 3, s. 249

tożsame” (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r., sygn. akt XVII AmA 46/04). Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), w której Sąd ten argumentował, iż „*stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru*”.

W celu wykazania bezprawności działań przedsiębiorcy konieczne jest zatem ustalenie, że treść postanowień zawartych w stosowanym przez niego wzorcu umownym mieści się w hipotezach klauzul wpisanych do rejestru.

Pkt I.1.A sentencji decyzji

W pkt. 1.2.10 „*Regulaminu do umowy abonenckiej sieci Net Serwis Sp. z o.o.*” Spółka zamieściła postanowienie o treści: „*Ponowna Aktywacja – wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora*”. Postanowienie to wprowadza obowiązek zapłaty przez konsumenta dodatkowej opłaty za ponowną aktywację usługi, w przypadku, gdy jej świadczenie uległo wstrzymaniu z uwagi na zaległości w płatnościach na rzecz Spółki.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią postanowień wpisanych do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 1166: „*Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku*” (wyrok SOKiK z dnia 12 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 1/07) oraz pod nr. 1084: „*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)*” (wyrok SOKiK z dnia 9 czerwca 2006 r., sygn. akt XVII AmC 90/05).

Analiza treści porównywanych zapisów prowadzi do wniosku, iż wywołują one identyczne skutki w sferze obowiązków konsumenta. Istotą tych klauzul jest bowiem nałożenie na konsumentów opłaty za wznowienie przez przedsiębiorcę świadczenia usług. O abuzywności tych postanowień decyduje fakt wprowadzenia obowiązku zapłaty przez konsumenta dodatkowej opłaty za ponowną aktywację usługi, nie zaś wysokość tej opłaty.

Mając na względzie, że zarówno postanowienie stosowane przez stronę niniejszego postępowania, jak i postanowienia wpisane do rejestru, nakładają na konsumenta identyczny obowiązek w postaci wniesienia opłaty za ponowną aktywację usługi, uznać należy, że są one tożsame.

Pkt I.1.B sentencji decyzji

W pkt. 2.3.2 stosowanego przez Spółkę „*Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp.z o.o.*” znajduje się postanowienie o treści: „*Pelnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, Notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna, poświadczają własnoręcznie podpisu Mocodawcy*”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: „*Pelnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Własnoręcznie podpisu powinna być potwierdzona przez pracownika firmy IP Spółki z o.o. – Internet Polska lub notariusza*”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 21 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 138/05) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 1025.

W ocenie Prezesa UOKiK, tożsamość klauzuli stosowanej przez Net Serwis z przywołaną klauzulą z rejestru nie powinna budzić jakichkolwiek wątpliwości. Obie klauzule dla uznania skuteczności przedkładanego pełnomocnictwa pisemnego wymagają potwierdzenia własnoręczności podpisu mocodawcy przez pracownika Operatora lub przez notariusza, zaś klauzula wpisana pod nr. 820 w rejestrze, podobnie jak postanowienia stosowane przez Spółkę, dla ważności pełnomocnictwa wystawionego poza granicami kraju wymaga odpowiedniego poświadczenia polskiej placówki dyplomatycznej.

Porównywane klauzule nakładają na konsumentów jednakowe wymagania w przedmiocie wykazania umocowania dla innej osoby do działania w sprawie. Z uwagi na powyższe należy stwierdzić, że postanowienia stosowane przez Spółkę są tożsame z klauzulami zamieszczonymi w rejestrze.

Pkt I.1.C sentencji decyzji

W pkt. 4.1 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” znajduje się postanowienie o treści: „Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku”.

W ocenie Prezesa UOKiK treść ww. postanowienia należy uznać za zbieżną z treścią postanowienia: „Brak rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał rachunku”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 125/05) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 821.

Postanowienia te nakładają na konsumenta tożsamy obowiązek uiszczenia opłaty za pobieraną usługę do końca okresu rozliczeniowego mimo niedostarczenia mu w terminie przez przedsiębiorcę informacji o wysokości tej opłaty. Postanowienia te w takich samych okolicznościach przewidują takie same obowiązki po stronie konsumenta, co przesądza o ich tożsamości.

Pkt I.1.D sentencji decyzji

W pkt. 4.4 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” znajduje się postanowienie o treści: „Jeżeli przerwy w dostępie do Internetu/TV Kablowej za pomocą sieci udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona (...) o 1/30 w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90 w przypadku opłaty za korzystanie z Abonamentu uiszczanej kwartalnie) za każdy kolejny od zgłoszenia dzień Awarii (...)”.

Prezes UOKiK ocenił, że postanowienie to jest tożsame z treścią postanowienia: „Prawo do obniżenia opłaty abonamentowej przysługuje abonentowi wtedy, gdy brak sygnału spowodowany awarią był dłuższy niż 3 dni robocze. Od tego momentu za każdy następny dzień braku sygnału od abonenta odliczana jest 1/30 jego wartości”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 grudnia 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 68/03) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 211.

Zarówno postanowienie stosowane przez Net Serwis, jak i wskazane powyżej postanowienie wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych ograniczają odpowiedzialność przedsiębiorcy telekomunikacyjnego względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania w ten sposób, że wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy za przerwy w odstawie sygnału trwające krócej niż trzy dni.

Jednocześnie postanowienia te przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta pomimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Usługa dostarczania programów telewizyjnych w pakietach programowych w postaci sygnału audiowizualnego rozprowadzanego w sieci kablowej polega na nieprzerwanym dostarczaniu przez operatora sygnału do urządzeń odbiorczych abonenta, który w zamian jest zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej, płatnej w terminach określonych przez strony w umowie. Umowa o świadczenie przedmiotowej usługi zawierana przez Spółkę z konsumentem ma charakter wzajemny, co oznacza, że świadczenia stron powinny być względem siebie ekwiwalentne. Tymczasem w każdym z tych postanowień dostawca usług telewizji kablowej przyznaje sobie uprawnienie do częściowego niewykonania swojego zobowiązania, z jednoczesnym zachowaniem prawa do żądania od konsumenta świadczenia wzajemnego.

Uzasadniając pogląd o tożsamości klauzuli umownej stosowanej przez Przedsiębiorcę oraz przywołanego postanowienia wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych warto sięgnąć do wyroku SOKiK z dnia 9 listopada 2005 r. (sygn. akt VI AmC 74/04), w którym Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę w brzmieniu: *„Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”*. W uzasadnieniu tego wyroku SOKiK wskazał, iż „nawet jeśli uwzględnić specyfikę świadczonej usługi, a zwłaszcza fakt, że ma ona charakter ciągły, i wynikającą z tego faktu konieczność okresowego wstrzymywania dostarczanego sygnału dla przeprowadzania określonych czynności technicznych (napraw, remontów konserwacji, rozbudowy sieci lub jej modernizacji itp.), brak jest uzasadnienia, aby pozwany pobierał wynagrodzenie za czas, kiedy abonent nie może korzystać z usługi. Takie uregulowanie sytuacji konsumenta narusza jego interesy, gdyż w razie przerwy w świadczeniu usług wysokość jego świadczenia nie ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu. W szczególności zaś narusza art. 385³ pkt 22 k.c., gdyż przewiduje ono obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta, mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta.

Mając powyższe na uwadze należy stwierdzić, iż postanowienie zawarte przez Spółkę w pkt. 4.4 *„Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”* oraz postanowienie uznane przez SOKiK za niedozwolone postanowienie umowne i wpisane do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 211 są jednakowe co do celu i co do skutku, co przesądza o ich tożsamości.

Pkt I.1.E sentencji decyzji

W pkt 5.16 *„Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.”* znajduje się postanowienie o treści: *„Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie”*.

Prezes Urzędu ocenił, że treść tego postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: *„Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z umowy na podmiot wskazany przez Operatora”*, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 29 września 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 57/03) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 564. W uzasadnieniu do tego wyroku SOKiK wskazał, że przedmiotowe postanowienie należy rozumieć w ten sposób, że konsument „*a priori*”, a więc przed powstaniem konkretnych praw bądź obowiązków w czasie trwania umowy, traci możliwość sprzeciwu wobec zamierzonego zbycia praw lub obowiązków swojego kontrahenta. W ocenie SOKiK *„taka sytuacja odpowiada sensowi art. 385¹ pkt 5 kc, według którego za klauzulę abuzywną uznaje się zezwolenie kontrahentowi*

konsumenta na przeniesienie praw lub przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta”.

Porównywane klauzule wywołują jednakowe skutki w sferze praw i obowiązków konsumentów. Obie pozbawiają konsumentów prawa do decydowania o możliwości zbycia praw lub obowiązków swojego kontrahenta na inne podmioty. Uznanie ich za postanowienia tożsame jest zatem w pełni uzasadnione.

Pkt I.1.F sentencji decyzji

W pkt. 5.18 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” znajduje się postanowienie o treści: „*W przypadku rozwiązania Umowy z powodu braku płatności, Abonent zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów dodatkowych związanych z windykacją należności*”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: „*W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Tele2 uprawniona będzie do (...) obciążenia klienta kosztami wzywania go do zapłaty oraz postępowania windykacyjnego (w wysokości określonej w cenniku)*”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 19 maja 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 268/07) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 1956.

Zarówno postanowienia stosowane przez Spółkę, jak i przywołane postanowienie zamieszczone w rejestrze uprawniają przedsiębiorców do pobierania od konsumentów dodatkowych kosztów związanych z windykacją należności. Elementem decydującym o abuzywności tych postanowień jest sam fakt pobierania przez przedsiębiorcę dodatkowych opłat w opisanych sytuacjach, dlatego też nie ma zasadniczego znaczenia, jakiej wysokości opłat żąda przedsiębiorca.

Mając na względzie, że porównywane postanowienia nakładają na konsumentów takie same obowiązki, należy uznać, że postanowienia te w jednakowy sposób oddziałują na sytuację konsumentów, co przesądza o ich tożsamości.

Pkt I.1.G sentencji decyzji

W § 5 „Umowy o świadczenie usług w zakresie Telewizji Kablowej” Spółka zawarła postanowienie, zgodnie z którym „*Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy podlegają rozpoznaniu przez Sąd Powszechny właściwy siedzibie Operatora*”.

W rejestrze postanowień niedozwolonych znajduje się szereg klauzul wskazujących, iż jedynym sądem właściwym do rozstrzygnięcia spraw spornych, które mogą wynikać z łączącego strony stosunku prawnego, jest sąd miejscowo właściwy dla siedziby przedsiębiorcy. SOKiK wielokrotnie już stwierdzał⁵ abuzywność postanowień umownych zawierających klauzule prorogacyjne, wskazując, iż narzucanie konsumentowi we wzorcu umownym sądu właściwego do rozstrzygania spraw, które mogą w przyszłości wynikać z łączącego strony stosunku prawnego, godzi w interesy konsumenta, gdyż utrudnia mu znacznie drogę sądową. Zapisy takie niejednokrotnie zmuszają bowiem konsumenta do prowadzenia sporu sądowego w znacznej odległości od jego miejsca zamieszkania (np. w sytuacji, gdy miejsce zamieszkania konsumenta pozwanego przez profesjonalnego kontrahenta znajduje się w znacznej odległości od sądu właściwego ze względu na siedzibę przedsiębiorcy). Takie postanowienia stanowią klauzule abuzywne określone w art. 385³ pkt

⁵ Por. m.in. wyroki SOKiK o sygn. akt XVII AmC 50/01, XVII AmC 162/05, XVII AmC 156/05, XVII AmC 60/02, XVII AmC 59/03, XVII AmC 35/01, XVII AmC 78/03, XVII AmC 119/03, XVII AmC 94/03, XVII AmC 80/03

23 k.c., gdyż narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie musi być miejscowo właściwy.

Przykładowo, wyrokiem z dnia 31 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 59/04) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis w brzmieniu: „*Sądem do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy dla miejsca siedziby dostawcy sygnału*” (wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 409), zaś wyrokiem z dnia 3 października 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 81/04) SOKiK stwierdził abuzywność postanowienia: „*W przypadku braku porozumienia, spory będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby usługodawcy*” (wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 590).

Porównywane klauzule wskazują jako sąd właściwy do rozstrzygania kwestii spornych pomiędzy stronami umowy sąd miejsca siedziby przedsiębiorcy, w związku z czym należy uznać, iż wywołują one dla konsumenta identyczne konsekwencje prawne. Zasadne jest zatem twierdzenie, że postanowienia wykorzystywane przez Spółkę są tożsame z treścią przywołanych postanowień wpisanych do rejestru.

Pkt I.1.H i pkt I.1.I sentencji decyzji

W pkt. II.3 „*Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis*” Spółka zamieściła postanowienie w brzmieniu: „*Operator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe z korzystania z jego usług*”, zaś w pkt. VI.6 „*Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis*” postanowienie o treści: „*Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niemożliwością świadczenia usług*”.

Prezes Urzędu ustalił, że treść ww. postanowień jest tożsama z treścią postanowienia: „*Usługodawca nie odpowiada m.in. za (...) g) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usług (...)*⁶”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 12 marca 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 1/07) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 1164.

Przywołane postanowienia stosowane przez Spółkę wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy za szkody wynikłe z korzystania z usług przedsiębiorcy oraz za szkody spowodowane niemożliwością świadczenia usług. W analogicznym zakresie odpowiedzialność przedsiębiorcy została wyłączona w przywołanym postanowieniu zamieszczonym w rejestrze postanowień niedozwolonych.

Z uwagi na powyższe należy uznać, że postanowienia te wywierają identyczny wpływ na relacje umowne z konsumentami, co pozwala przyjąć, iż mamy do czynienia z tymi samymi postanowieniami.

Pkt I.1.J sentencji decyzji

W pkt. V.5 „*Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis*” znajduje się postanowienie w brzmieniu: „*Koszty procedur windykacyjnych pokrywa Abonent. Opłaty manipulacyjne wynoszą stosownie: 10 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem zwykłym i 20 PLN przy procedurze uwzględniającej przesłanie pisma listem poleconym*”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść tego postanowienia jest zbieżna z treścią postanowień:

⁶ Pełna treść postanowienia wpisanego do rejestru pod numerem 1164 brzmi: „*Usługodawca nie odpowiada m.in. za (...) g) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usług, h) utratę danych, nieotrzymania danych, zmianę danych, brak dostępu do danych, nieautoryzowanie danych, niewłaściwe działanie sieci (...)*”.

- „Operator ma prawo naliczać opłaty związane z powiadamianiem Abonenta o istniejących zaległościach w opłatach, ustawowych odsetek karnych, oraz kosztów za ponowne przyłączenie”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 10 czerwca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 423/09) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 1739;
- „Tele 2 uprawniona będzie do (...) obciążania Klienta kosztami wzywania go do zapłaty (w wysokości określonej w cenniku). Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury (w wysokości określonej w cenniku)”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 16 września 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 13/08) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr. 1767;
- „Koszty wzywania do zapłaty w przypadku opóźnienia w zapłacie należności (par. 4 ust. 6 Regulaminu) wynoszą 10 zł (kwota nie podlega VAT)”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 16 września 2008r. (sygn. akt XVII AmC 13/08) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr. 1768;
- „W przypadku (...) zwłoki w uiszczeniu opłaty abonamentowej Usługodawca może: (...) obciążyć Abonenta kosztami upomnień”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 12 marca 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 1/07) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 1167.

Zarówno postanowienia stosowane przez Spółkę, jak i przywołane postanowienia zamieszczone w rejestrze uprawniają przedsiębiorców do pobierania od konsumentów w przypadku opóźnień w regulowaniu należności dodatkowych opłat z tytułu wystawienia wezwań do zapłaty lub not odsetkowych. Elementem decydującym o abuzywności tych postanowień jest sam fakt pobierania przez przedsiębiorcę dodatkowych opłat w opisanych sytuacjach, dlatego też nie ma zasadniczego znaczenia, jakiej wysokości opłat żąda przedsiębiorca.

Mając na względzie, że porównywane postanowienia nakładają na konsumentów takie same obowiązki, należy uznać, że postanowienia te w jednakowy sposób oddziałują na sytuację konsumentów, co przesądza o ich tożsamości.

Pkt I.1.K sentencji decyzji

W pkt. VI.3 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” Spółka zamieściła postanowienie w brzmieniu: „W przypadku roszczeń Abonenta niezależnie od przedmiotu i podstawy, odpowiedzialność finansowa operatora jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystanego abonamentu proporcjonalnie do czasu niewykorzystania”.

W ocenie Prezesa Urzędu, treść tego postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: „W przypadku roszczeń Użytkownika niezależnie od przedmiotu i podstawy odpowiedzialność finansowa Dostawcy jest ograniczona do maksymalnej wysokości niewykorzystanego abonamentu”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 28 lipca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 109/04) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 534.

Oba postanowienia wprowadzają kwotowe ograniczenie zakresu odpowiedzialności odszkodowawczej przedsiębiorcy, przewidując, iż odpowiedzialność ta nie może przekraczać maksymalnej wysokości niewykorzystanego abonamentu. Nie ulega zatem wątpliwości, że postanowienia te wywołują identyczne skutki w sferze interesów konsumentów, co pozwala uznać te postanowienia za tożsame.

Pkt I.1.L sentencji decyzji

W pkt. VI.9 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć Net-Serwis” Spółka zamieściła postanowienie w brzmieniu: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług spowodowane (...) okolicznościami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Operatora, takimi jak (...) awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy i inni operatorzy z nim współpracujący”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią postanowienia: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikłe z faktu niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 14 marca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 21/04) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 797.

Istotą postanowienia stosowanego przez Spółkę, jak i postanowienia wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych, jest wyłączenie odpowiedzialności kontraktowej przedsiębiorcy za nieprawidłowości w świadczeniu usług wynikłe z faktu niewłaściwego funkcjonowania sieci innych operatorów telekomunikacyjnych. W postanowieniu wpisanym do rejestru mowa jest o wyłączeniu odpowiedzialności operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, postanowienie stosowane przez Net Serwis odnosi się zaś do przerw w świadczeniu usług spowodowane okolicznościami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi świadczenie usług. Klauzula z rejestru zwalnia operatora od odpowiedzialności, jeżeli nieprawidłowości wynikają z niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, postanowienie wykorzystywane przez Spółkę powołuje się zaś na awarie sieci telekomunikacyjnych, z które odpowiedzialność ponoszą partnerzy i inni operatorzy współpracujący z przedsiębiorcą. Odmienność sformułowań użytych w porównywanych klauzulach nie ma wpływu na istotę tych klauzul i cel ich zamieszczenia we wzorcach umownych. Oczywistym jest bowiem, że obie klauzule wskazują konsumentowi, że w przypadku opisanych nieprawidłowości w świadczeniu usług pozbawiony jest on możliwości zaspokojenia swoich roszczeń. Powyższe okoliczności pozwalają uznać, że Spółka posługiwała się postanowieniem o treści tożsamej ze wskazanym postanowieniem z rejestru.

Pkt III.1

W pkt. 7.11 „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” znajduje się postanowienie o treści: „Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie zapłacił dochodzonej przez Abonenta reklamacji w terminie 6 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji”.

W ocenie Prezesa UOKiK treść ww. postanowienia należy uznać za tożsamą z treścią postanowienia: „Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie rozliczył dochodzonej przez Abonenta reklamacji w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji”, uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 125/05) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 825.

Oba postanowienia określają, w jakim przypadku droga postępowania reklamacyjnego będzie uważana za wyczerpaną przez konsumenta. Postanowienie z rejestru wskazuje, iż nastąpi to wówczas, gdy przedsiębiorca nie rozliczy reklamacji w terminie trzech miesięcy od dnia jej wniesienia. Postanowienie stosowane przez Spółkę jest mniej korzystne dla konsumentów, gdyż dla przyjęcia, iż droga postępowania reklamacyjnego została wyczerpana, wymaga bezskutecznego upływu aż 6 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji. Mając na względzie, że porównywane postanowienia wprowadzają analogiczne regulacje w zakresie warunków, jakie konsument winien spełnić, by dochodzić w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę, oraz fakt, że postanowienie stosowane przez Net Serwis przewiduje dłuższy termin aniżeli termin wskazany w postanowieniu z rejestru, uznać należy, że postanowienia te są tożsame.

Jak zostało wskazane powyżej, przepis art. 24 ust. 2 pkt 1 u.k.i.k formułuje samoistną przesłankę bezprawności działań polegających na stosowaniu przez przedsiębiorcę postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Wobec powyższego stwierdzenie, że wskazane powyżej postanowienia zawarte w stosowanych przez Net Serwis wzorcach umów były tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień niedozwolonych, przesądza o bezprawności działań Spółki opisanych w pkt. I.1 i III.1 sentencji niniejszej decyzji.

Bezprawność działań Spółki określonych w pkt. I.2-3 i pkt. III.2-5 sentencji decyzji wynika natomiast z naruszenia przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Pkt I.2 sentencji decyzji

Zgodnie z § 6 ust. 1 r.t.p.r., reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

W stosowanym przez Spółkę „Regulaminie do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” zamieszczone zostało w pkt. 7.4 postanowienie o treści: „Reklamację można wnosić w terminie 3 miesięcy, licząc od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi (...) albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana”.

Stosowane przez Spółkę postanowienie, które ogranicza termin wnoszenia przez abonentów reklamacji do 3 miesięcy licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana, jest w sposób bezsprzeczny niezgodne z § 6 ust. 1 r.t.p.r. Postanowienie stosowane przez Spółkę skraca w stosunku do obowiązujących przepisów prawa termin wnoszenia reklamacji o dziewięć miesięcy. Powyższe uzasadnia zarzut naruszenia przez Spółkę § 6 ust. 1 r.t.p.r.

Pkt I.3 sentencji decyzji

Zgodnie z art. 61 ust. 3 p.t., „dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych określa w cenniku usług telekomunikacyjnych (...) ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów”. Natomiast art. 61 ust. 4 p.t. stanowi, że „cennik jest podawany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a, nieodpłatnie wraz z warunkami umowy lub umową, jeżeli strony zawarły umowę w formie pisemnej, o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (...), a także na każde jego żądanie”.

Z ustaleń Prezesa UOKiK wynika, iż Spółka nie opracowała dokumentu, który określałby ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów. Z uwagi na fakt, iż dokumentu takiego w swojej działalności Spółka w ogóle nie stosowała, dokument ten nie był również doręczany konsumentom przy zawieraniu w formie pisemnej umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Powyższe okoliczności wskazują, iż Spółka nie przestrzegała art. 61 ust. 3 i 4 p.t. Spółka nie opracowała bowiem cennika usług telekomunikacyjnych i nie dostarczała go abonentom wraz umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Brak posługiwania się przez Spółkę w obrocie konsumenckim cennikiem usług telekomunikacyjnych potwierdza zarzut naruszenia przez Spółkę art. 61 ust. 3 i 4 p.t.

Pkt III. 2 i 3 sentencji decyzji

Sposoby składania przez konsumentów reklamacji usług telekomunikacyjnych określa r.t.p.r. W myśl jego § 5 ust. 1, reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę obsługującą użytkowników danego dostawcy usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

Tymczasem pkt 7.2 stosowanego przez Spółkę „Regulaminu do umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” oraz pkt. VII.2 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” stanowią, że „Reklamacja powinna być złożona na piśmie – osobiście w dziale Obsługi Klienta (np. w protokole przyjęcia reklamacji) lub przesłana listem poleconym na adres Działu Obsługi Klienta”. Jak wynika z analizy przedmiotowego postanowienia dokonanej w kontekście przytoczonego powyżej przepisu rozporządzenia, dopuszczane przez Spółkę sposoby składania reklamacji odbiegają od sposobów przewidzianych przez ustawodawcę. W pierwszej kolejności należy wskazać, iż analizowane postanowienie wprowadza w stosunku do reklamacji składanej pisemnie wymagania bardziej rygorystyczne niż zostały określone w rozporządzeniu, nakładając na konsumentów – niewynikający z przepisów rozporządzenia – wymóg nadania jej listem poleconym. Ponadto, Spółka wyłączyła przewidzianą przez ustawodawcę możliwość składania reklamacji telefonicznie oraz przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym szczególnie dogodną dla konsumentów możliwość składania reklamacji za pomocą e-maila.

Przedstawione powyżej okoliczności wskazują, iż analizowane postanowienie jest niezgodne z przywołanym § 5 ust. 1 r.t.p.r., co świadczy o bezprawności działania Spółki.

Pkt III.4 i pkt III.5 sentencji decyzji

Zgodnie z art. 106 ust. 2 p.t., jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

Spółka natomiast w pkt. 7.6 „Regulaminu do umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” oraz pkt. VII.5 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS” zawarła postanowienie o treści: „Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana”. W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie stosowane przez Spółkę jest niezgodne z przywołanym przepisem art. 106 ust. 2 p.t. z dwóch powodów. Po pierwsze, postanowienie to wskazuje na miesięczny termin rozpatrzenia reklamacji, co nie jest tożsame z określonym przez ustawę terminem 30-dniowym. Po drugie, w postanowieniu tym Spółka przewiduje możliwość przedłużenia okresu rozpatrywania reklamacji ponad wskazany termin, przez co *de facto* wyklucza zastosowanie wynikającego z art. 106 ust. 2 p.t. domniemania uwzględniania reklamacji przez przedsiębiorcę, jeżeli reklamacja nie została przez niego rozpatrzona w ciągu 30 dni od jej złożenia.

Uzasadnia to stwierdzenie naruszenia przez Spółkę przepisu art. 106 ust. 2 p.t.

Prezes Urzędu ocenił, iż działania Spółki określone w pkt. I.4 i I.5 sentencji decyzji naruszają przepisy prawa powszechnie obowiązującego tj. ustawy Prawo telekomunikacyjne i ustawy o cenach, a ponadto, że działania te naruszają określony w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.k.i.k. obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Należy bowiem zauważyć, iż na Net Serwis jako na profesjonalistcie – podobnie jak na innych przedsiębiorcach - ciąży szczególne obowiązki informacyjne w przypadku, gdy jego kontrahentami są konsumenci. Obowiązki te dotyczą w szczególności, jak wskazuje bezpośrednio art. 24 ust. 2 pkt 2 u.k.i.k., przekazywania informacji w taki sposób, by miały one charakter rzetelny, prawdziwy i pełny. Obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.k.i.k., wypływa z funkcjonujących w obrocie dobrych obyczajów. Jak wskazuje się w doktrynie, „*obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania*” (E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, Wydanie 2, Wydawnictwo CH Beck, Warszawa 2002, str. 215-216).

Pkt I.4 sentencji decyzji

Przepis art. 56 ust. 3 p.t. określa elementy umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. W pkt. 7 przepis ten stanowi, że umowa powinna określać okres rozliczeniowy.

Z analizy stosowanego przez Spółkę wzoru umowy o świadczenie usług dostępu do sieci Internet zatytułowanego: „*Umowa abonencka*” wynika, iż brak w nim było określenia okresu rozliczeniowego obowiązującego abonentów, co wskazuje na niedopełnienie przez Spółkę obowiązku z art. 56 ust. 3 pkt 7 p.t. Obowiązek, którego naruszenia dopuścił się Net Serwis, ma charakter informacyjny. Uchybienie temu obowiązkowi pozwala zakwalifikować

zachowanie Spółki jako praktykę z art. 24 ust. 2 pkt 2 u.k.i.k., polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Pkt I.5 sentencji decyzji

Pojęcie „cena” zostało jednoznacznie zdefiniowane w art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050 ze zm.). W świetle ustawy o cenach, cena to wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie powinien być uwzględniony podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym. W związku z tym, że usługi świadczone przez Spółkę podlegają opodatkowaniu na podstawie ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. Nr 54, poz. 535 ze zm.), ceny tych usług powinny uwzględniać stawkę podatku VAT. W tym miejscu wskazać należy, że również art. 12 ust. 2 ustawy o cenach nakłada na sprzedawców i usługodawców obowiązek podawania cen w sposób prosty i niebudzący wątpliwości co do ich wysokości. Powyższe obowiązki zostały określone również w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. z 2002 r. Nr 99, poz. 894, ze zm.).

Z analizy przywołanych powyżej przepisów wynika, iż cena podawana lub uwidaczniana przez usługodawcę, powinna być ceną brutto, tj. ceną zawierającą podatek od towarów i usług, który stanowi jeden z elementów składowych ceny. Obowiązek podawania cen brutto dotyczy zarówno ich uwidaczniania w miejscu sprzedaży czy świadczenia usług, jak i umieszczania w jakichkolwiek przekazach pochodzących od przedsiębiorcy.

Tymczasem, jak wynika z analizy wzorców umownych stosowanych przez Net Serwis, Spółka wielokrotnie określając wysokość należnych jej opłat podawała wartość netto tych kwot i wskazywała na konieczność doliczenia do nich 22% podatku VAT. Taki sposób określenia cen Spółka zastosowała w pkt. V.8, V.9 i V.11 „Regulaminu korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS”, w treści § 2 „Umowy abonenckiej”, w treści § 1 „Aneksu do umowy abonenckiej” oraz w treści „Zamówienia dostępu do Internetu”.

W ocenie Prezesa UOKiK, niewywiązywanie się przedsiębiorcy z obowiązku podawania ceny wraz z naliczonym podatkiem VAT poprzez wskazywanie we wzorcach umownych wyłącznie cen netto wraz ze wzmianką, iż cena ta nie zawiera w sobie kwoty podatku VAT, a w związku z tym konsument musi we własnym zakresie doliczyć do wskazanej sumy odpowiednią stawkę podatku, stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Powyższe stanowisko znajduje również swoje odzwierciedlenie w orzecznictwie Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W wyroku SOKiK z dnia 19 maja 2005 r. (sygn. akt XVII AmA 11/04) stwierdzono, iż „*informacja o cenie towaru w wysokości (wartości) nie uwzględniającej podatku jest informacją nierzetelną, nieprawdziwą i niepełną, bo to na przedsiębiorcy leży obowiązek oznaczania cen towaru zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zaś konsument ma prawo znać cenę towaru, a nie obliczać ją sam, bez względu na to, czy przy cenie umieszczono ogólnikową informację – cena netto, cena + VAT itp.*”⁷.

Z uwagi na powyższe, uznać należy, że określenie przez Spółkę w treści stosowanych wzorców umownych wysokości należnych jej opłat poprzez podanie wartości netto tych kwot ze wskazaniem na konieczność doliczenia do nich 22% podatku VAT stanowi naruszenie

⁷ Por. Wyrok SOKiK z dnia 1 lutego 2010 r. (sygn. akt XVII AmA 56/09).

art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy o cenach.

Stwierdzenie, że wskazane w pkt. I.2-I.5 i pkt. III.2-III.5 działania Net Serwis były niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, świadczy o bezprawności działań Spółki.

Ad. C)

Dla stwierdzenia przez Prezesa UOKiK stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 2 u.k.i.k. niezbędne jest wykazanie, że kwestionowane działania przedsiębiorcy godzą w zbiorowy interes konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jedynie w art. 24 ust. 3, iż nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Nie ulega jednak wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Stąd konkluzja, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na dokonaniu ich naruszenia, jak i na jedynie stworzeniu dla nich zagrożenia.

Kwestionowane w niniejszym postępowaniu działania Spółki godziły w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do ukształtowania umów ze Spółką o świadczenie usług telekomunikacyjnych zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego. Na skutek zamieszczenia przez Net Serwis we wzorcach umownych wskazanych w sentencji decyzji postanowień niedozwolonych, tj. postanowień, które kształtują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy, doszło bowiem do uszczuplenia zakresu uprawnień konsumentów i obarczenia ich nadmiernymi obciążeniami, w tym również obciążeniami natury finansowej.

Również zawarcie przez Spółkę w wykorzystywanych wzorcach umownych postanowień o treści niezgodnej z przepisami ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego i warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej oddziaływało negatywnie na sferę uprawnień konsumentów. W wyniku stosowania praktyki wskazanej w pkt. I.2. sentencji decyzji skróceniu uległ okres składania reklamacji przez abonentów, praktyka z pkt. III.2 i III.3 sentencji decyzji wprowadziła ograniczenia i utrudnienia w zakresie sposobów składania reklamacji, zaś na skutek praktyk z pkt. III.4 i III.5 sentencji decyzji wydłużeniu uległ okres rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorcę, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do istnienia wynikającego z art. 106 ust. 2 p.t. domniemania uwzględnienia reklamacji po bezskutecznym upływie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Praktyki z pkt. I.3 i I.4 sentencji decyzji godziły w interesy konsumentów rozumiane jako prawo do ukształtowania wzajemnych relacji stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sposób pełny, tj. bez pominięcia jakichkolwiek kwestii wymagających regulacji. Zaniechanie wprowadzenia do wzorców „Umowy abonenckiej” postanowień obligatoryjnych z mocy przepisów p.t. i niewprowadzenie do obrotu, wbrew

wymogom ustawowym, cennika usług telekomunikacyjnych, stawiało w mniej korzystnej sytuacji słabsze strony umowy zawieranej ze Spółką, którymi są konsumenci. Niepodawanie kompletnej informacji o treści stosunku umownego mogło prowadzić do niekorzystania przez konsumentów z przysługujących im uprawnień, jak również do nieegzekwowania od Przedsiębiorcy zachowań, które na profesjonalistę wymuszają przepisy ustawy - Prawo telekomunikacyjne.

W interesy konsumentów godziło również naruszenie przez Spółkę obowiązków informacyjnych w sposób określony w pkt. I.5 sentencji decyzji. Przekazywanie konsumentom nieprawdziwej, niepełnej i nierzetelnej informacji o cenach usług uniemożliwiało im podejmowanie świadomych i w pełni suwerennych decyzji co do zakupu tych usług.

W świetle przedstawionych powyżej okoliczności nie ulega wątpliwości, iż działania podejmowane przez Spółkę są dla konsumentów niekorzystne i godzą w ich interesy, w szczególności te o charakterze ekonomicznym.

W ocenie Prezesa UOKiK, nie ulega również wątpliwości, iż interesy konsumentów, w które – jak zostało wykazane powyżej – godziły kwestionowane działania Spółki, miały charakter zbiorowy. Praktyki stosowane przez Net Serwis skierowane były bowiem do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Działanie Spółki wymierzone było bowiem we wszystkich konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierające postanowienia treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych klientów, będących konsumentami w rozumieniu przepisów u.k.i.k.

Odnosząc się do twierdzeń strony niniejszego postępowania, iż w praktyce nie wykorzystano treści zakwestionowanych postanowień umownych, w tym również postanowień niezgodnych z przepisami p.t. i r.t.p.r., należy podnieść, iż okoliczność ta nie może mieć wpływu na rozstrzygnięcie niniejszego postępowania. Przedmiotem praktyk z pkt. I.1 i III.1 sentencji decyzji jest bowiem samo stosowanie niedozwolonych postanowień wzorców umów, przez co należy rozumieć zamieszczenie postanowień we wzorcu umownym, niezależnie od tego, czy postanowienia te znalazły zastosowanie w konkretnych umowach z klientami oraz niezależnie od sposobu wykonywania umów zawartych w oparciu o ten wzorzec. Praktyki z pkt. I.2 – I.4 i III.2 – III.5 sentencji decyzji dotyczą stosowania przez Spółkę postanowień o treści sprzecznej z przepisami p.t. i r.t.p.r. Do naruszenia interesów konsumentów na skutek stosowania tych postanowień nie dochodzi dopiero wówczas, jak zdaje się twierdzić Spółka, gdy wobec konkretnego konsumenta Spółka odmówi przyjęcia reklamacji z uwagi na upływ ustalonego terminu (praktyka z pkt. I.2), nie uzna reklamacji przesłanej listem zwykłym (praktyka z pkt. III.2 i III.3) lub nie rozpatrzy reklamacji w ustawowym terminie (praktyka z pkt. III.4 i III.5). Z naruszeniem interesów konsumentów w takich przypadkach mamy do czynienia już wówczas, gdy konsument otrzymuje od Spółki informacje niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie których buduje mylne wyobrażenie o zakresie praw i obowiązków stron zawartej umowy, co może prowadzić do nieskorzystania przez niego z przysługujących mu uprawnień lub nieegzekwowania od Spółki określonych obowiązków wynikających z ustawy.

Należy również podkreślić, iż Prezes Urzędu w toku postępowania ustala, czy bezprawna praktyka przedsiębiorcy narusza zbiorowe interesy konsumentów, przy czym pod pojęciem tym rozumie się także ich potencjalne naruszenie. A zatem, warunkiem niezbędnym dla stwierdzenia, że doszło do stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy

konsumentów, nie jest ustalenie jej realnej uciążliwości dla konsumentów, lecz wystąpienia dla nich przynajmniej potencjalnego zagrożenia.

Wykazanie, iż działania Spółki mają charakter bezprawny i naruszają zbiorowy interes konsumentów, przesądza, iż działania te mają charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zaniechanie stosowania praktyk

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego Spółka zaprzestała stosowania części zarzucanych jej praktyk.

Od dnia 6 grudnia 2010 r. Spółka wykorzystuje przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług dostępu do internetu oraz dostępu do telewizji kablowej nowe wzorce umowne. Według ustaleń Prezesa Urzędu wzorce te nie zawierają w swej treści niedozwolonych postanowień umownych wskazanych w pkt. I.1.A-D i F-G sentencji decyzji oraz zakwestionowanych w pkt. I.2 i I.5 sentencji decyzji postanowień niezgodnych z przepisami r.t.p.r. i ustawy o cenach. Stosowany od 6 grudnia 2010 r. wzorzec „Umowy abonenckiej” został również uzupełniony o zapis dotyczący okresu rozliczeniowego obowiązującego odbiorców, co oznacza, że Spółka zaprzestała stosowania praktyki wskazanej w pkt. I.4 sentencji decyzji. Z dniem 5 maja 2011 r. Spółka wprowadziła również do obrotu nową wersję „Regulaminu do Umowy Abonenckiej sieci NET-SERWIS Sp. z o.o.” nie zawierającą w swej treści niedozwolonego postanowienia umownego wskazanego w pkt. I.1.E sentencji decyzji. W toku postępowania Spółka opracowała „Cennik”, ustanowiła go integralną częścią umowy i rozpoczęła dostarczanie go swoim klientom przy zawieraniu umów. Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, iż „Cennik” dołączany jest do umów zawieranych z konsumentami począwszy od dnia 1 stycznia 2011 r. Konsumentom, z którymi Spółka zawarła umowy przed tą datą, treść „Cennika” dostarczono wraz z wysłanymi w dniu 1 lipca 2011 r. fakturami za czerwiec 2011 r. Powyższe pozwala przyjąć, iż zarzucana Spółce praktyka określona w pkt. I.3 sentencji decyzji została ostatecznie zaniechana z dniem 1 lipca 2011 r.

Powyższe okoliczności uzasadniają stwierdzenie, że działania Spółki określone powyżej w chwili obecnej nie naruszają już art. 24 u.k.i.k.

Wobec wycofania z obrotu zakwestionowanych praktyk zasadnym było zastosowanie rozstrzygnięcia, o którym mowa w art. 27 u.k.i.k. Stosownie do uregulowań zawartych w art. 27 ww. ustawy, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Decyzja, o której mowa w art. 27 u.k.i.k., wydawana jest w przypadku, gdy zachowanie przedsiębiorcy nie narusza już w dacie orzekania przepisu art. 24 ww. ustawy.

Z uwagi na powyższe, w stosunku do praktyk opisanych w pkt. I sentencji decyzji na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało uznać, że stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów oraz stwierdzić zaniechanie ich stosowania: w zakresie pkt. I.1.A-D i F-G z dniem 14 lutego 2011 r., w zakresie pkt. I.1.E z dniem 5 maja 2011 r., w zakresie pkt. I.3 z dniem 5 lipca 2011 r., zaś w pozostałym zakresie z dniem 6 grudnia 2010 r.

Należy podnieść, że w toku niniejszego postępowania Spółka złożyła w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zobowiązanie do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym jej naruszeniom. Przepis art. 28 ww. ustawy stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub 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. Jak z tego wynika, propozycje zobowiązań przedsiębiorcy nie są wiążące dla Prezesa Urzędu. Przyjęcie przeciwnego założenia mogłoby kolidować z należytą realizacją celów ustawy⁸.

W ocenie Prezesa Urzędu, w przedmiotowej sprawie brak było podstaw do uwzględnienia wniosku Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej. Należy podkreślić, że podejmując decyzję o uwzględnieniu bądź nieuwzględnieniu wniosku przedsiębiorcy o wydanie decyzji zobowiązującej go do wykonania określonych działań, bez merytorycznego rozstrzygnięcia, czy działania te stanowią praktyki określone w art. 24 ustawy, Prezes Urzędu bierze pod uwagę całokształt okoliczności rozstrzyganej sprawy, w tym materiał dowodowy zebrany w aktach postępowania, zakres naruszeń przedsiębiorcy, jak również skutki uwzględnienia przedmiotowego wniosku. Zgodnie z treścią art. 28 ww. ustawy, decyzję na podstawie tego artykułu wydaje się w przypadku uprawdopodobnienia naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy. Wydanie takiej decyzji, bez potrzeby przeprowadzenia w sprawie postępowania dowodowego, służy skróceniu czasu trwania postępowania. Decyzja na podstawie art. 28 ustawy wydana jest w sytuacji, gdy przedsiębiorca pierwszy reaguje na sygnał o stosowanych przez niego praktykach, sam stara się zapobiegać naruszeniom, a tym samym nie daje podstaw do prowadzenia w sprawie postępowania dowodowego. W przedmiotowej sprawie, Prezes Urzędu w momencie złożenia przez Spółkę zobowiązania do podjęcia czynności mających zapobiec zarzucanym jej naruszeniom dysponował materiałem dowodowym pozwalającym nie tylko uprawdopodobnić stosowanie przez Spółkę określonej praktyki, ale również stosowanie jej udowodnić.

W związku z tym, że możliwe było udowodnienie naruszenia przepisów ustawy, a nie tylko jego uprawdopodobnienie, w ocenie Prezesa Urzędu brak było uzasadnienia do podjęcia działań, które nie zmierzałyby do merytorycznego rozstrzygnięcia niniejszego postępowania.

Na decyzję Prezesa UOKiK niewątpliwym wpływ miał również fakt, że w niniejszym postępowaniu Spółce postawiono aż 21 zarzutów. Zakres naruszeń zarzuconych Spółce uzasadniał przeprowadzenie postępowania w całości, stwierdzenie, czy naruszenia te wypełniają znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i rozważanie zasadności nałożenia na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 u.k.i.k. kary pieniężnej.

Wymaga również podkreślenia, że w chwili wydania niniejszej decyzji kwestionowane praktyki zostały już – jak dowiedziono powyżej – w przeważającej części zaniechane przez Spółkę. Nie można było zatem zobowiązać przedsiębiorcy do wykonania czynności, które faktycznie zostały już przez niego wykonane. Po zaniechaniu praktyki brak jest podstaw, jak również i potrzeby, do wydania przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Istnieją natomiast w takim przypadku przesłanki wydania decyzji określonej w art. 27 ust. 1 powołanej ustawy⁹.

⁸ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 435-436.

⁹ Por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 04.09.2009 r. (sygn. akt XVII AmA 69/08).

Z uwagi na powyższe okoliczności Prezes UOKiK orzekł jak w sentencji decyzji.

Pkt II sentencji decyzji - Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

W przypadku decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzeniu zaniechania jej stosowania, odpowiednie zastosowanie znajduje przepis art. 26 ust. 2 u.k.i.k., zgodnie z którym Prezes Urzędu może w drodze decyzji określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK uznał za zasadne nałożyć na Spółkę obowiązek aneksowania w terminie 2 miesiące od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji umów zawartych w oparciu o zakwestionowane w niniejszym postępowaniu wzorce umów w sposób zapewniający wyeliminowanie z ich treści naruszeń wskazanych w pkt. I.1-2 i I.4-5 sentencji niniejszej decyzji.

Należy wskazać, że praktyki opisane w pkt. I sentencji decyzji zostały już przez Spółkę zaniechane, co ustalono w toku niniejszego postępowania. Jednakże dokonanie przez Net Serwis zmian wzorców umowy i wprowadzenie ich do stosowania wobec nowych konsumentów nie skutkuje zmianą wcześniej zawartych przez Spółkę umów, zawierających w swej treści nieprawidłowości wskazane w pkt. I.1-2 i I.4-5 sentencji decyzji. Powyższe może prowadzić do usankcjonowania nierównoprawnego traktowania konsumentów, z którymi zawarto umowy na nowych i starych zasadach. Pozostawienie tym konsumentom, z którymi wcześniej przedsiębiorca zawarł umowy na starych zasadach, a które nie zostały aneksowane, jako jedynej możliwości dochodzenia swych praw na drodze cywilnoprawnej czyniłoby ochronę, jaką zapewnia u.k.i.k., iluzoryczną. Prowadziłoby to do zniweczenia funkcji, jaką mają do spełnienia zawarte w tej ustawie uregulowania.

Mając na uwadze konieczność zapewnienia realizacji celu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wskazanego w przepisie art. 1 ust. 1, którym jest m.in. podejmowanie w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz celem zapobieżenia nierównoprawnego traktowania konsumentów, Prezes Urzędu uznał za zasadne zobowiązanie Spółki do aneksowania umów zawartych w oparciu o zakwestionowane w niniejszym postępowaniu wzorce umów w sposób zapewniający wyeliminowanie z ich treści naruszeń określonych w pkt. I.1-2 i I.4-5 sentencji niniejszej decyzji.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. II sentencji decyzji.

Nakazanie zaniechania praktyk

Analiza wprowadzonych w toku niniejszego postępowania przez Spółkę zmian do treści wykorzystywanych wzorców umownych wykazała, że Spółka nie zaniechała stosowania praktyk określonych w pkt. III sentencji decyzji.

Postanowienie wskazane w pkt. III.1 sentencji decyzji Spółka zmieniła w ten sposób, że wydłużyła z 6 do 12 miesięcy okres, którego bezskuteczny upływ uznaje za wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego. Oznacza to, że Spółka wydłużyła czas, w którym konsument zobowiązany jest oczekiwać na zapłatę przez Spółkę dochodzonych świadczeń, a zatem nie jest uprawniony do dochodzenia swych roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Spółkę w postępowaniu sądowym. Uznać zatem należy, że wraz z wprowadzoną zmianą Spółka pogorszyła sytuację konsumentów.

Postanowienia wskazane w pkt. III.2 i III.3 sentencji decyzji Spółka zmieniła w ten sposób, że dopuściła możliwość składania reklamacji osobiście, listem lub drogą mailową. Postanowienia te nadal nie przewidują jednak możliwości złożenia reklamacji telefonicznie lub ustnie, co pozostaje w sprzeczności z § 5 ust. 1 r.t.p.r.

Również zmiany wprowadzone przez Spółkę do treści postanowień z pkt. III.4 i III.5 sentencji decyzji nie są wystarczające, by uznać, że Spółka doprowadziła je do stanu zgodnego z prawem. Wprawdzie Spółka wyeliminowała z ich treści zapis uprawniający ją do wydłużania terminu rozpatrywania reklamacji, pozostawiła jednak jako zasadę miesięczny termin rozpatrywania reklamacji, mimo, iż art. 106 ust. 2 p.t. przewiduje w tym zakresie termin trzydziestodniowy.

Wobec ww. postanowień brak jest zatem podstaw do stwierdzenia, iż Spółka dostosowała ich treść do wymogów prawa. Tym samym brak jest przesłanek do stwierdzenia zaniechania ich stosowania.

Z uwagi na powyższe, w stosunku do praktyk opisanych w pkt. III sentencji decyzji na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało uznać, że stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazać zaniechania i ich stosowania.

Pkt IV sentencji decyzji - kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 cyt. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter i liczbę klauzul niedozwolonych stosowanych przez Spółkę, jak również wagę innych naruszeń, których dopuściła się Spółka, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Pamiętać należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca z dużym doświadczeniem na rynku usług telekomunikacyjnych powinien mieć świadomość, że stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest bezprawne. Spółka winna zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do treści wpisów zamieszczanych w rejestrze. Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny,

publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości. Przedsiębiorca winien również wiedzieć, że określając warunki umowne stosowane w obrocie konsumenckim nie może godzić w interesy swoich kontrahentów, a zatem nie może wprowadzać regulacji niezgodnych z przepisami powszechnie obowiązującymi, jak również nie może naruszać ciężącego na nim z woli ustawodawcy obowiązku informacyjnego.

Powyższe okoliczności uzasadniają twierdzenia, że działania Spółki opisane w pkt. I i III sentencji decyzji były co najmniej nieumyślne.

Zgodnie z zeznaniem podatkowym CIT-8 Spółki za rok 2010, przychody Spółki w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły [...]zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. [...] zł. Przychód Spółki z tytułu działalności polegającej na świadczeniu usług dostępu do telewizji kablowej i Internetu w 2010 r. wyniósł [...].

Ustalenie kar w przedmiotowej sprawie dokonane zostało odrębnie w odniesieniu do praktyk polegających na stosowaniu postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone z dodatkowym rozróżnieniem klauzul zamieszczonych we wzorcach umownych wykorzystywanych przy zawieraniu umów dotyczących usług telewizji kablowej i usług dostępu do internetu oraz odrębnie w odniesieniu do pozostałych praktyk stosowanych przez Spółkę.

Oszacowanie wysokości kar przebiegało kilkietapowo. Ustalając wymiar poszczególnych kar pieniężnych Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał bowiem oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Pkt IV.1 sentencji decyzji

W punktach I.1A – I.1G sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu siedmiu niedozwolonych postanowień umownych zawartych we wzorach umownych wykorzystywanych przez Spółkę przy zawieraniu umów w zakresie świadczenia usług telewizji kablowej. Postanowienia te są tożsame w swoim celu i skutku z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień niedozwolonych.

Szacując wagę naruszeń, jakich dopuściła się Spółka, Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że trzy ze wskazanych postanowień w sposób bezpośredni godzi w interesy ekonomiczne konsumentów, co świadczy o ich uciążliwości. Postanowienie z pkt. I.1.A nakłada na konsumentów dodatkową opłatę za wznowienie świadczenia usług przez Spółkę, postanowienie z pkt. I.1.D sposób istotny ogranicza zakres odpowiedzialności kontraktowej Spółki, zaś postanowienie z pkt. I.1.F uprawnia Spółkę do obciążenia abonentów dodatkowymi kosztami związanymi z windykacją należności. Również pozostałe postanowienia zakwestionowane przez Prezesa UOKiK we wskazanych wzorcach umownych negatywnie kształtują sytuację konsumentów w relacjach umownych ze Spółką, niemniej z uwagi na brak bezpośredniego ich wpływu na sferę finansową ocenić je należy jako naruszenia o stosunkowo mniejszej wadze.

Prezes UOKiK uwzględnił również fakt, że postanowienia te były stosowane przez Spółkę przez znaczny okres czasu. Wszystkie te klauzule Spółka stosowała od października 2008 r. co najmniej do grudnia 2010 r. Oprócz klauzuli z pkt. I.1.F sentencji decyzji, okres stosowania postanowień po wpisie ich do rejestru postanowień niedozwolonych przekraczał rok.

Zważywszy na te okoliczności, Prezes UOKiK oszacował, że łączna waga naruszeń wynikających stosowania postanowień określonych w pkt. I.1.A-G sentencji decyzji kształtuje się na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2010 r.

Pkt II.2 sentencji decyzji

W punktach I.1.H-L sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu pięciu niedozwolonych postanowień umownych zawartych we wzorcu umownym wykorzystywanym przez Spółkę przy zawieraniu umów w zakresie świadczenia usług dostępu do internetu.

Wszystkie te klauzule z uwagi na ich bezpośredni wpływ na kwestie finansowe Prezes Urzędu uznał za dotkliwe dla konsumentów. Klauzule z pkt. I.1.H, I.1.I., I.1.K i I.1.L sentencji decyzji ograniczają zakres odpowiedzialności kontraktowej przedsiębiorcy, co niewątpliwie oddziałuje na sytuację ekonomiczną konsumentów, zaś postanowienie z pkt. I.1.J sentencji decyzji uprawnia Spółkę do obciążenia abonentów dodatkowymi kosztami związanymi z windykacją należności, co również wywiera wpływ na finanse konsumentów.

Prezes UOKiK ustalił przy tym, że praktyka ta ma charakter długotrwały. Wzorce umowne, w których znajdowały się zakwestionowane przez Prezesa Urzędu klauzule umowne, były stosowane przez Spółkę od lutego 2002 r. Okres stosowania postanowień po wpisie ich do rejestru postanowień niedozwolonych w każdym przypadku przekracza rok. W przypadku klauzuli z pkt. I.1.K sentencji decyzji okres ten wynosi ponad pięć lat, zaś w przypadku klauzuli z pkt. I.1.L sentencji decyzji ponad cztery lata.

Wagę tych naruszeń Prezes UOKiK oszacował na poziomie [...] % przychodu Spółki osiągniętego w roku 2010.

Pkt IV.3 sentencji decyzji

W pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w wykorzystywanym wzorcu umownym postanowienia niezgodnego z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. W pkt. I.3 i I.4 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających niedopełnieniu obowiązków wynikających z ustawy - Prawo telekomunikacyjne poprzez nieopracowanie cennika usług telekomunikacyjnych i niezawarcie w treści „Umowy abonenckiej” regulacji wymaganej na mocy powyższej ustawy. W pkt. I.5 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Spółki polegające na naruszaniu obowiązku przekazywania prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji w zakresie cen świadczonych usług.

Prezes UOKiK uznał za zasadne nałożenie na stronę postępowania jednej kary pieniężnej za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt. I.2-I.5 sentencji decyzji. Wszystkie te naruszenia związane są bowiem *stricto* z treścią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Naganne działania przedsiębiorcy godzą w ten sam interes konsumentów, którym jest ich prawo do ukształtowania umowy ze Spółką zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

Szacując wagę naruszeń przypisanych Spółce Prezes UOKiK w pierwszej kolejności wziął pod uwagę, że do stosowania przedmiotowych praktyk dochodzi na etapie zawierania kontraktu. Szkodliwość tych praktyk Prezes UOKiK ocenił jako znaczną. Na skutek ich

stosowania konsumenci zostali bowiem pozbawieni informacji o istotnych dla nich kwestiach związanych z wykonywaniem przedmiotowej umowy, w tym również nie uzyskali prawidłowych informacji o opłatach, jakie zobowiązani są ponieść na rzecz dostawcy usług. Przyjąć również należy, że praktyki z pkt. I.2-I.5 sentencji decyzji miały charakter długotrwały. Szacując okres stosowania każdej ze wskazanych praktyk Prezes UOKiK wziął pod uwagę daty wprowadzenia poszczególnych postanowień wzorców umownych do obrotu bądź początkowe daty kwestionowanych zachowań Spółki oraz daty, od których obowiązują przepisy prawne, z którymi wskazane zachowania Spółki są niezgodne, jak również daty zaniechania poszczególnych praktyk przez Spółkę.

Jak ustalił Prezes UOKiK:

- praktyka wskazane w pkt. I.2 sentencji decyzji stosowana była przez Spółkę od dnia wejścia w życie r.t.p.r., tj. od dnia 18 listopada 2004 r. do dnia 6 grudnia 2010 r.;
- praktyka z pkt. I.3 sentencji decyzji stosowana była od dnia wejścia w życie p.t., tj. od 3 września 2004 r. do dnia 1 lipca 2011 r.;
- praktyka z pkt. I.4 sentencji decyzji trwała od dnia wejścia w życie nowelizacji p.t., która wprowadziła do art. 56 obowiązek określania w umowie okresu rozliczeniowego, tj. od dnia 6 lipca 2009 r. do dnia 6 grudnia 2010 r.;
- praktyka z pkt. I.5 sentencji decyzji trwała od lutego 2002 r., kiedy to Spółka zaczęła zawierać z konsumentami umowy przy użyciu wzorców: „Regulamin korzystania z usług dostępu do Internetu poprzez sieć NET-SERWIS”, „Umowa abonencka”, „Aneks do umowy abonenckiej” i „Zamówienie usługi dostępu do Internetu” do dnia 6 grudnia 2010 r.

Ocena powyższych okoliczności pozwoliła na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń opisanych w pkt. I.2-I.5 sentencji decyzji kształtuje się na poziomie [...] % przychodu Spółki w 2010 r.

Pkt IV.4 sentencji decyzji

W punkcie III.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w treści wzorca umownego wykorzystywanego przez Spółkę przy zawieraniu umów dotyczących świadczenia usług dostępu do internetu jednego niedozwolonego postanowienia umownego. Postanowienie to wydłuża drogę postępowania reklamacyjnego, a zatem odsuwa w czasie możliwość wystąpienia przez konsumenta z odpowiednimi roszczeniami na drogę postępowania sądowego. Pośrednio postanowienie to zatem oddziałuje na sytuację ekonomiczną konsumentów. Postanowienie to było stosowane przez Spółkę od lutego 2002 r., tożsame z nim postanowienie zamieszczone zostało w rejestrze zaś w sierpniu 2006 r. Należy więc uznać, że praktyka ma charakter długotrwały. Jest stosowana od roku 2006 do chwili obecnej.

Wagę tego naruszenia Prezes UOKiK oszacował na poziomie [...] % przychodu Spółki osiągniętego w roku 2010.

Pkt IV.5 sentencji decyzji

W pkt. III.2 - III.5 sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na zamieszczeniu w wykorzystywanych wzorcach umownych postanowień niezgodnych z przepisami p.t i r.t.p.r. Na skutek tych działań Spółka ograniczyła sposoby składania reklamacji przez konsumentów i wydłużyła termin rozpatrywania złożonych reklamacji.

Z uwagi an fakt, że naruszenia te jako związane z treścią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych godzą w ten sam interes konsumentów, którym jest ich prawo do ukształtowania umowy ze Spółką zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, Prezes UOKiK nałożył na Spółkę jedną karę pieniężną za opisane w pkt. III.2-III.5 sentencji decyzji.

Nakładając karę za opisane wyżej naruszenia Prezes UOKiK wziął pod uwagę, że są to naruszenia, które ujawniają się na etapie zawierania kontraktu. Na skutek ich stosowania konsumenci zostają wprowadzeni w błąd co do sposobu i terminu składania reklamacji oraz terminu, w jakim dostawca usług zobligowany jest rozpatrzyć reklamację. Zdaniem Prezesa Urzędu, są to praktyki o znacznym stopniu szkodliwości dla konsumentów. Na taką ocenę ma również wpływ okoliczność długotrwałego okresu ich stosowania przez Spółkę. Prezes Urzędu ustalił bowiem, że:

- praktyki wskazane w pkt. III.2 i III.3 sentencji decyzji stosowane były przez Spółkę od dnia wejścia w życie r.t.p.r., tj. od dnia 18 listopada 2004 r. do chwili obecnej;
- praktyki, o których mowa w pkt. III.4 i III.5 sentencji decyzji stosowane były od dnia wejścia w życie p.t., tj. od 3 września 2004 r. do chwili obecnej.

Uwzględniając powyższe okoliczności Prezes UOKiK stwierdził, że łącznie waga naruszeń opisanych w pkt. III.2-III.5 sentencji decyzji kształtuje się na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2010 r.

W dalszym etapie kalkulacji kar Prezes Urzędu uwzględniając fakt, iż przychód Spółki generowany z działalności, której dotyczy przedmiotowa decyzja tj. świadczenia usług dostępu do telewizji kablowej i Internetu stanowi jedynie część całkowitego przychodu Spółki, obniżył wysokość ustalonych kwot bazowych kar o [...] %.

Wobec powyższego:

- kwotę bazową kary z tytułu naruszeń stwierdzonych w pkt. I.1A – I.1.G sentencji niniejszej decyzji w wysokości [...]
- kwotę bazową kary z tytułu naruszeń stwierdzonych w pkt. I.1.H – I.1.L sentencji niniejszej decyzji w wysokości [...]
- kwotę bazową kary z tytułu naruszeń stwierdzonych w pkt. I.2-5 sentencji niniejszej decyzji w wysokości [...]
- kwotę bazową kary z tytułu naruszenia stwierdzonego w pkt. III.1 sentencji niniejszej decyzji w wysokości [...]
- kwotę bazową kary z tytułu naruszeń stwierdzonych w pkt. III.2-5 sentencji niniejszej decyzji w wysokości [...]

Prezes Urzędu rozważył również występujące w sprawie okoliczności łagodzące. Za taką okoliczność Prezes UOKiK uznał fakt, że Spółka w toku postępowania zaniechała

stosowania części zarzucanych jej praktyk. W stosunku do tych praktyk (pkt I sentencji decyzji) Prezes Urzędu obniżył ustalone kwoty bazowe kar o [...] %.

Wobec powyższego:

- za naruszenia stwierdzone w pkt. I.1.A-G sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Net Serwis karę pieniężną w wysokości **2 238 zł** (słownie: dwa tysiące dwieście trzydzieści osiem złotych), [...]
- za naruszenia stwierdzone w pkt. I.1.H-L sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Net Serwis karę pieniężną w wysokości **2 781 zł** (słownie: dwa tysiące siedemset osiemdziesiąt jeden złotych), [...]
- za naruszenia stwierdzone w pkt. I.2-5 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Net Serwis karę pieniężną w wysokości **2 238 zł** (słownie: dwa tysiące dwieście trzydzieści osiem złotych), [...]
- za naruszenie stwierdzone w pkt. III.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Net Serwis karę pieniężną w wysokości **800 zł** (słownie: osiemset złotych), [...];
- za naruszenia stwierdzone w pkt. III.2-5 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Net Serwis karę pieniężną w wysokości **3 197 zł** (słownie: trzy tysiące sto dziewięćdziesiąt siedem złotych), [...].

Zdaniem Prezesa UOKiK, kary pieniężne nałożone na Net Serwis są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

Zdaniem Prezesa Urzędu tak określone kary spełnią zarówno rolę represyjną jako sankcje i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu.

Z tych też względów orzeczono jak w pkt. IV sentencji decyzji.

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 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

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 dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Dyrektor
Delegatury UOKIK
w Warszawie
/podpis/

Otrzymuje: