



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12

e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-8(18)10/RB

Łódź, dnia 17 września 2010 r.

DECYZJA Nr RŁO 23/2010

- 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. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko COE.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), działanie COE.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, poprzez stosowanie w załączniku „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” do wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług internetowych” postanowień o następującej treści:

- a) „*W okresie zawieszenia świadczenia usługi pobiera się opłaty określone w umowie z zastrzeżeniem zawartym w ust. 3.5.II*” w związku ze stosowaniem w załączniku „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” do wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług internetowych” postanowienia o treści „*Operator może zawiesić świadczenie usług na rzecz Abonenta: b) w przypadku zalegania przez Abonenta z zapłatą za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, jeśli opóźnienie w opłacie przekracza 14 dni – na okres do 14 dni.*”,
- b) „*Jeśli przerwa w dostępie do wszystkich usług trwa dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty (sumy opłat*

miesięcznych), za każdy rozpoczęty dzień przerwy. Jeżeli przerwa dotyczy poszczególnej usługi, świadczonej z wykorzystaniem sieci, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty należnej za daną usługę, gdyby zaś obliczenie tej należności było utrudnione, w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty abonamentowej.”,

i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 5 sierpnia 2010 r.

- II.** Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko COE.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku doprowadzenia, w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, do zgodności z prawem treści obowiązujących umów o świadczenie usług internetowych w obrocie z konsumentami w zakresie naruszeń określonych w punkcie I niniejszej decyzji.

- III.** Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do jej art. 33 ust. 4 i 6 i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się **obciążyć** COE.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, **kosztami** postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji oraz zobowiązać COE.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w wysokości 22 zł 60 gr. (słownie: dwudziestu dwóch złotych sześćdziesięciu groszy).

Uzasadnienie

W dniu 21 grudnia 2009 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Prezesem Urzędu”), wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie, czy na lokalnym rynku usług telekomunikacyjnych miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach oraz czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Na

podstawie analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku tego postępowania Prezes Urzędu stwierdził, że mogło dojść do naruszenia przez COE.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, (zwaną dalej również „Przedsiębiorcą” lub „Spółką”), art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”).

W związku z ustaleniami dokonаныmi w postępowaniu wyjaśniającym Prezes Urzędu postanowieniem Nr 1/61-10/10 (dowód: karty Nr 1-2) z dnia 01 czerwca 2010 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwany dalej „Rejestrem”), o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm. – zwany dalej „k.p.c.”) poprzez zamieszczenie w załączniku „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” do wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług internetowych” następujących postanowień umownych o treści:

- „W okresie zawieszenia świadczenia usługi pobiera się opłaty określone w umowie z zastrzeżeniem zawartym w ust. 3.5.11” w związku z stosowaniem w załączniku „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” do wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług internetowych” postanowienia o treści „Operator może zawiesić świadczenie usług na rzecz Abonenta: b) w przypadku zalegania przez Abonenta z zapłatą za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, jeśli opóźnienie w opłacie przekracza 14 dni – na okres do 14 dni.”,
- „Jeśli przerwa w dostępie do wszystkich usług trwa dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty (sumy opłat miesięcznych), za każdy rozpoczęty dzień przerwy. Jeżeli przerwa dotyczy poszczególnej usługi, świadczonej z wykorzystaniem sieci, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty należnej za daną usługę, gdyby zaś obliczenie tej należności było utrudnione, w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty abonamentowej.”.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka podniosła, iż odnośnie postanowienia umownego określonego w pkt. I a sentencji niniejszej decyzji, to zostanie ono zmienione na postanowienie o treści: „Operator może zawiesić świadczenie usługi jeżeli Abonent: a) będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, b) nie będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności. W okresie zawieszenia świadczenia usługi od Abonentów nie będących Konsumentami Operator pobiera opłaty określone w umowie.”.

W odniesieniu do postanowienia umownego wskazanego w pkt. I b sentencji niniejszej decyzji Przedsiębiorca wskazał, iż zostanie ono zmienione zgodnie z art. 105 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm. – zwanej dalej również „Prawem telekomunikacyjnym”) i otrzyma brzmienie „Jeżeli przerwa w dostępie do wszystkich usług w okresie rozliczeniowym trwa dłużej niż 36 godzin, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/15 średniej miesięcznej opłaty (abonamentowej) z ostatnich trzech rachunków, za każdy dzień awarii.”. (dowód: karta Nr 46).

Pismem z dnia 5 sierpnia 2010 r. Spółka poinformowała, iż nie posiada statusu przedsiębiorcy wyznaczonego w rozumieniu art. 81 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego.

Jednocześnie w tym piśmie Spółka poinformowała, że postanowienie umowne określone w pkt. I b sentencji niniejszej decyzji zostało zmienione na postanowienie o treści „Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej na zasadach określonych w kodeksie cywilnym”.

Dołączony do ww. pisma „Regulamin świadczenia usług przez coe.pl” zawiera zapisy zmieniające zakwestionowane postanowienia w następujący sposób: w miejsce postanowienia umownego określonego w pkt. I.a sentencji niniejszej decyzji Przedsiębiorca zamieścił zapis „Operator może zawiesić świadczenie usługi jeżeli Abonent: a) będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, b) nie będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności. W okresie zawieszenia świadczenia usługi od Abonentów nie będących Konsumentami Operator pobiera opłaty określone w umowie.”; natomiast w miejsce postanowienia umownego określonego w punkcie I.b sentencji niniejszej decyzji zamieszczono „Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej na zasadach określonych w kodeksie cywilnym”. Zgodnie z § 10 „Postanowienia końcowe” pkt. 10 „Regulaminu świadczenia usług przez coe.pl” wejście w życie opisanych powyżej zmian nastąpiło w dniu 5 sierpnia 2010 r. (dowód: karta 71).

W 2009 r. całkowity przychód Spółki z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej wyniósł (*tajemnica Przedsiębiorstwa*) (dowód: karty Nr 53-56).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

COE.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 0000312940 do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy (dowód: odpis karta Nr 32-37). Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą między innymi na świadczeniu usługi telekomunikacyjnej dostępu do sieci Internet. Spółka wpisana została również do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 8 029 (dowód: zaświadczenie karta Nr 30-31).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umowy pod nazwą „Umowa o świadczenie usług internetowych”(zwany dalej „Umowa”) wraz z załącznikiem „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” (zwany dalej „załącznik”). Jest to wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16. poz. 93, ze zm. – zwany dalej – „k.c.”). Wzorcem umownym jest bowiem każde postanowienie umowne narzucone przez jedną stronę stosunku prawnego z wyłączeniem możliwości rzeczywistego wpływu drugiej strony na istnienie i treść tego postanowienia, a tym samym na kształt nawiązywanego stosunku prawnego [zob. np. F. Zoll, *Niedozwolone klauzule w umowach konsumenckich*. (wprowadzenie do tłumaczenia dyrektywy nr 93/13 o niedozwolonych klauzulach w umowach konsumenckich), KPP 1993, nr 2, s. 191 i n.].

We wskazanych wzorcach umów Przedsiębiorca ustalił jednostronnie następujące postanowienia:

- „W okresie zawieszenia świadczenia usługi pobiera się opłaty określone w umowie z zastrzeżeniem zawartym w ust. 3.5.11” § 3 ust. 5 pkt 12, w związku z stosowaniem w załączniku „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” do wzorca umów pod nazwą

„Umowa o świadczenie usług internetowych” postanowienia o treści „Operator może zawiesić świadczenie usług na rzecz Abonenta: b) w przypadku zalegania przez Abonenta z zapłatą za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, jeśli opóźnienie w opłacie przekracza 14 dni – na okres do 14 dni.”, § 3 ust. 5 pkt 11,

- „Jeśli przerwa w dostępie do wszystkich usług trwa dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty (sumy opłat miesięcznych), za każdy rozpoczęty dzień przerwy. Jeżeli przerwa dotyczy poszczególnej usługi, świadczonej z wykorzystaniem sieci, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty należnej za daną usługę, gdyby zaś obliczenie tej należności było utrudnione, w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty abonamentowej.” - § 8 ust. 5.

Wskazane powyżej postanowienia wzorców umów Przedsiębiorca stosował w obrocie z konsumentami co najmniej od listopada 2009 r. do dnia 4 sierpnia 2010 r.

Prezes Urzędu ustalił ponadto, że:

- Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 09 listopada 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 1/07, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: „Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w Okresie Rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje.” – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru pod numerem 1210, w dniu 22 sierpnia 2007 r.,
- Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 08 czerwca 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 125/05, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: „Zawieszenie Usług, wynikające z opóźnienia Abonenta w dokonywaniu płatności należnych Operatorowi, nie zwalnia Abonenta z terminowego regulowania Opłat Abonamentowych w pełnej wysokości za okres Zawieszenia Usług” – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru pod numerem 824, w dniu 16 sierpnia 2006 r.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w związku z art. 4 pkt. 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Za bezprawne działanie przedsiębiorcy uznaje się między innymi stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Naruszenie interesu publicznoprawnego

Podstawą do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie, czy w przedmiotowej sprawie doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację wskazanego w art. 1 ust. 1 celu tej ustawy, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do

uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest wobec tego, aby działania przedsiębiorców, którym zarzucono naruszenie jej przepisów, stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś interesu jednostki lub grupy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do przedsiębiorców chroni zatem konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy potencjalnych klientów Spółki, którzy korzystali lub mogli skorzystać z jej usług. 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.

Naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu postawił Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru. Takie działanie może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Tym samym dla stwierdzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest wykazanie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) działanie to jest bezprawne,
- 3) działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej”) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą, jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

COE.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi jest spółką handlową. Została wpisana pod numerem 0000312940 do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2000 r., Nr 94, poz. 1037 ze zm.) z chwilą wpisu do rejestru spółka z ograniczoną

odpowiedzialnością w organizacji uzyskuje osobowość prawną. Wyżej wymieniona Spółka prowadzi działalność gospodarczą w zakresie między innymi świadczenia usługi telekomunikacyjnej w postaci dostępu do sieci Internet. Tym samym jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka** niezbędna dla uznania działań Przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **została spełniona.**

Ad 2)

Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby działanie to miało charakter bezprawny.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (m.in. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera przykładowy katalog bezprawnych działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Na mocy art. 479⁴⁵ § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przesyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność ta oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli wszyscy mają do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznajomością dokonanych w nim wpisów. W Rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

Zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c. od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru prawomocny wyrok ma skutek wobec osób trzecich. W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie postanowień do Rejestru, oznacza zatem, że od tej chwili są one zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł

wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za sprzeczne z obowiązującym porządkiem prawnym, bądź dobrymi obyczajami. Chodzi bowiem o to, by prawa i obowiązki przyszłych potencjalnych konsumentów nie były kształtowane na podstawie postanowień umownych uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Może zdarzyć się bowiem taka sytuacja, w której przedsiębiorca stosować będzie umowę w której zawarte będą postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność tychże postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. o sygnaturze akt III SZP 3/06 wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem 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. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określone postanowienie za niedozwolone w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ono wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹ dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych postanowień zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające na przykład na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty postanowień.

Zapis zawarty w załączniku „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” do wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług internetowych” w brzmieniu: „W okresie zawieszenia świadczenia usługi pobiera się opłaty określone w umowie z zastrzeżeniem zawartym w ust. 3.5.11” w związku z stosowaniem w załączniku „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” do wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług internetowych” postanowienia o treści „Operator może zawiesić świadczenie usług na rzecz Abonenta: b) w przypadku zalegania przez Abonenta z zapłatą za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, jeśli opóźnienie w opłacie przekracza 14 dni – na okres do 14 dni.” jest tożsamy z postanowieniem umownym wpisanym pod numerem 824 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., o treści: „Zawieszenie Usług, wynikające z opóźnienia Abonenta w dokonywaniu płatności należnych Operatorowi, nie zwalnia Abonenta z terminowego regulowania Opłat Abonamentowych w pełnej wysokości za okres Zawieszenia Usług”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za słuszne następujące argumenty przedstawione w pozwie o uznanie powyższego postanowienia za niedozwolone. Porównywane postanowienia wypełniają dyspozycję art. 385³ pkt 22 k.c. oraz art. 385¹

¹ W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

§ 1 k.c. Zgodnie z tym przepisem niedozwolone jest postanowienie, przewidujące obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Stosownie do treści analizowanych postanowień, operatorowi, który nie wykonuje swojego zobowiązania lub wykonuje go w ograniczonym zakresie z powodu zawieszenia usług, przysługuje prawo do pełnej opłaty abonamentowej. Jest ona uiszczana przez abonenta – tj. konsumenta w rozumieniu art. 22¹ k.c., który w zamian nie otrzymuje żadnego świadczenia bądź świadczenie ograniczone. Zatem świadczenie konsumenta pozostaje bez ekwiwalentu ze strony operatora lub wartość tego ekwiwalentu jest niższa od wartości świadczenia konsumenta. Ustalony przez operatora sposób postępowania narusza interesy konsumentów. Z jednej bowiem strony konsument – nie otrzymując świadczenia od operatora lub otrzymując ograniczone świadczenie – jest zmuszony do uiszczania opłaty abonamentowej wynikającej z zawartej umowy, a z drugiej strony operator uzyskuje od konsumenta korzyści, nie wykonując w zamian usług lub świadcząc je mniejszym wymiarze, niż wynikający z umowy. Takie uregulowanie wzajemnych praw i obowiązków jest skutkiem wykorzystania przez operatora posiadanej przewagi kontraktowej dla narzucenia konsumentowi niekorzystnego postanowienia w celu uzyskania nieuzasadnionych korzyści. Postanowienie wzorca umowy – nie uzgodnione indywidualnie z konsumentem – które w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami kształtuje prawa i obowiązki konsumenta, rażąco naruszając przy tym jego interesy, należy uznać za wypełniające dyspozycję art. 385¹ § 1 k.c.

Uznać zatem należało, iż postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 824, są tożsame, czego podważyć nie mogą różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Wprowadzenie przedstawionych w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania zmian spowoduje, iż nie będzie już można mówić o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów w odniesieniu do zakwestionowanego postanowienia umownego.

Zapis zawarty w załączniku „Regulamin świadczenia usług przez COE.PL” do wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług internetowych” w brzmieniu: „Jeśli przerwa w dostępie do wszystkich usług trwa dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty (sumy opłat miesięcznych), za każdy rozpoczęty dzień przerwy. Jeżeli przerwa dotyczy poszczególnej usługi, świadczonej z wykorzystaniem sieci, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty należnej za daną usługę, gdyby zaś obliczenie tej należności było utrudnione, w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty abonamentowej.” jest tożsamy z postanowieniem umownym wpisanym pod numerem 1210 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., o treści: „Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w Okresie Rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podniósł, iż postanowienie uznane za niedozwolone należało uznać za sprzeczne z art. 385³ pkt. 22 k.c., gdyż przewidywało ono obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Zdaniem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nawet przy uwzględnieniu specyfiki świadczonej usługi, a zwłaszcza faktu, że ma ona charakter ciągły i wynikającej z tego charakteru konieczności okresowego wstrzymywania dostarczania sygnału dla przeprowadzenia określonych czynności technicznych (napraw, remontów, konserwacji, rozbudowy sieci lub jej modernizacji i tym podobnych), brak jest uzasadnienia, aby Przedsiębiorca pobierał wynagrodzenie za czas kiedy konsument nie może korzystać z usługi. Takie uregulowanie sytuacji abonenta narusza jego interesy, gdyż w razie przerwy w świadczeniu usług wysokość

jego świadczenia nie ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu. Nie ulega zatem wątpliwości, iż między porównywanymi klauzulami zachodzi tożsamość stosunków prawnych.

Uznać zatem należało, iż postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1210, są tożsame, czego podważyć nie mogą różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Spółka bowiem w stosowanym wzorcu umów oraz w załączniku do niego przyjmuje zbliżony model ustalania odszkodowania za przerwę w świadczeniu usług.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna dla uznania działań Spółki za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **została spełniona.**

Ad 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy stwierdził, co następuje. Zdaniem Sądu Najwyższego, sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o treści „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”² należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym powszechnie wzorcem umowy zawierającym postanowienia, które naruszają obowiązujące przepisy prawa i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę ze Spółką. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy jego kontrahentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka** niezbędna dla uznania działań Spółki za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **została spełniona.**

Z ustaleń dokonanych w niniejszej decyzji wynika, że Przedsiębiorca zaprzestał z dniem 5 sierpnia 2010 r. stosowania kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień

² W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie problematyka zbiorowego interesu konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

wzorca umowy pod nazwą *Umowa o świadczenie usług internetowych* poprzez zastąpienie ich nowym wzorcem umów oraz zmodyfikowaniem spornych postanowień. Obecnie do wszystkich umów stosuje się nowe wzory umowne.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż nastąpiło zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Spółkę w dniu 5 sierpnia 2010r.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 tej ustawy. W takim przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, przy czym ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania zarzucanej praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.**

Rozstrzygnięcie o obowiązku zmiany umów.

Zgodnie z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przypadku wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania, stosuje się odpowiednio przepis art. 26 ust. 2 tej ustawy, zgodnie z którym Prezes Urzędu może w decyzji określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W niniejszej sprawie, Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożyć na Spółkę środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku doprowadzenia, w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, do zgodności z prawem treści obowiązujących umów o świadczenie usług internetowych w obrocie z konsumentami w zakresie naruszeń określonych w punkcie I niniejszej decyzji.

Należy wskazać, że bezprawna praktyka Przedsiębiorcy wskazana w niniejszej decyzji została już zaniechana, co ustalono w toku niniejszego postępowania. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż Spółka nie dokonała zmiany wszystkich dotychczas zawartych umów z konsumentami. Powyższa sytuacja może prowadzić do swoistego 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 ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów 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 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 nakazanie Spółce aneksowania umów.

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

Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 tej ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku organ antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów tejże ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 263 § 1 z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego – (Dz. U. z 2000 r., Nr 98 poz. 1071 ze zm. – zwany dalej „k.p.a.”) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia pism urzędowych.

Niniejsze postępowanie antymonopolowe zostało wszczęte z urzędu. W jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji przedmiotowej decyzji stwierdził naruszenie przez Spółkę art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kwotą kosztów postępowania w wysokości 22 zł 60 gr. (słownie: dwudziestu dwóch złotych sześćdziesięciu groszy).

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

Koszty niniejszego postępowania Spółka obowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231 000000 w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji (zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a.).

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 i 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Jednak w przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479³² § 1 pkt 2 k.p.c. oraz art. 264 § 2 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Dyrektor Delegatury*

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:
COE.PL Sp. z o.o.
ul. Narutowicza 86
90-196 Łódź