



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

RWA-61-4/10/DJ

Warszawa, 23grudnia 2010 r.

DECYZJA nr RWA-24/2010

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.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się, że działanie Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na stosowaniu we wzorcach umownych postanowień o treści:

1. „Umowa abonencka o świadczenie usług telekomunikacyjnych”

„Wszelkie spory wynikające z umowy mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku ich nierozstrzygnięcia na drodze mediacji strony poddają spory powstałe na tle tej Umowy lub w związku ze świadczonymi Usługami sądowi właściwemu dla siedziby Dostawcy Usług” (pkt II.11)

2. „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”

A. *„Wszelkie spory wynikające z Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy Usług” (§ 33 pkt 5)*

B. *„Jeżeli Zainteresowany zawiera umowę przez pełnomocnika lub innego przedstawiciela, przedstawiciel poza przedstawieniem danych i dokumentów Zainteresowanego, określonych w ust. 7 i 8, winien udokumentować swoją tożsamość oraz wykazać umocowanie do działania w imieniu Zainteresowanego przedstawiając stosowny dokument, poświadczony w sposób urzędowy, notarialny lub w obecności upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, a poza granicami kraju – przez polską placówkę dyplomatyczną” (§ 3 pkt 6)*

C. *„Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej nadania” (§ 3 pkt 16)*

D. *„Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usług lub zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, dostawca usług pobiera odrębną opłatę ustaloną w Cenniku” (§ 16)*

E. *„Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczaniem opłat za Usługi (wezwania, noty odsetkowe)” (§ 21)*

F. „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakość techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 23 pkt 4)

3. „Cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A”

A. „Odblokowanie dostępu do Usług zablokowanych z powodów określonych w par. 15 ust. 2 Regulaminu – opłata jednorazowa – 36,60 Pln” (pkt XI.9)

B. „Wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty – opłata jednorazowa 18,30 Pln, wystawienie wezwania do zapłaty w innej formie (faks, SMS, e-mail) – opłata jednorazowa – 12,20 Pln, wystawienie noty odsetkowej – opłata jednorazowa – 12,20 Pln” (pkt XI.10-12)

4. „Umowa abonencka o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada”

„Wszelkie spory wynikające z umowy mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku ich nierozstrzygnięcia na drodze mediacji strony poddają spory powstałe na tle tej Umowy lub w związku ze świadczonymi Usługami sądowi właściwemu dla siedziby Dostawcy Usług” (pkt II.11)

5. „Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.”

A. „Jeżeli Abonent lub Klient zawiera umowę przez pełnomocnika lub innego przedstawiciela, przedstawiciel poza przedstawieniem danych i dokumentów mocodawcy, określonych w ust. 7 i 8, winien udokumentować swoją tożsamość oraz wykazać umocowanie do działania w jego imieniu przedstawiając stosowny dokument, poświadczony w sposób urzędowy, notarialny lub w obecności upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, a poza granicami kraju – przez polską placówkę dyplomatyczną” (§ 3 pkt 6)

B. „Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej nadania” (§ 3 pkt 16)

C. „Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczaniem opłat za Usługi (wezwania, noty odsetkowe)” (§ 16)

D. „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakość techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 17 pkt 4)

6. „Cennik usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A”

„Wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty – opłata jednorazowa 18,30 Pln, wystawienie wezwania do zapłaty w innej formie (faks, SMS, e-mail) – opłata jednorazowa – 12,20 Pln, wystawienie noty odsetkowej – opłata jednorazowa – 12,20 Pln” (pkt V.2-4)

7. „Nomadic na kartę - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariacie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej”

A. „Wszelkie spory wynikające z Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy Usług” (§25 pkt 4)

B. „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług przedpłaconych, złą jakość techniczną Usług przedpłaconych, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 16 pkt 4)

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.3.A i pkt. I.3.B z dniem 1 sierpnia 2010 r.

- w pozostałym zakresie z dniem 15 grudnia 2010 r.

II. 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 Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się, że działanie Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. zamieszczeniu w punkcie II.19 „Umowy abonenckiej o świadczenia usług telekomunikacyjnych” postanowienia o treści: „Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wdzierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmiennym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy). W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wdzierżawionego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług” zaś w punkcie XVI.1 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A”, postanowienia, stosownie do którego „Oplata za przywrócenie zakupionego /wdzierżawionego Urządzenia/Akcesoria do stanu poprzedniego po odstąpieniu od Umowy w ciągu 10 dni – opłata jednorazowa – 24,40 Pln” – jako niezgodne z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną 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 15 grudnia 2010 r.**

2. zamieszczeniu w punkcie II.13 „Umowy abonenckiej o świadczenia usług internetowych SFERIOstrada” postanowienia o treści: „Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wdzierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmiennym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy). W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wdzierżawionego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług” zaś w punkcie IX.1 „Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A”, postanowienia, stosownie do którego „Oplata za przywrócenie zakupionego /wdzierżawionego Urządzenia/Akcesoria do stanu poprzedniego po odstąpieniu od Umowy w ciągu 10 dni – opłata jednorazowa – 24,40 Pln”, co – jako niezgodne z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) – **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**,

określona 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 15 grudnia 2010 r.**

III. 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 celu usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zobowiązuje się Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie do aneksowania umów zawartych z konsumentami przed 15 grudnia 2010 r. w sposób zapewniający wyeliminowanie z ich treści postanowień zakwestionowanych w pkt. I i II sentencji niniejszej decyzji, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości:

1. **109 642 zł** (słownie: sto dziewięć tysięcy sześćset czterdzieści dwa złote) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt. I. 1-3 niniejszej decyzji;
2. **70 484 zł** (słownie: siedemdziesiąt tysięcy czterysta osiemdziesiąt cztery złote) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt. I. 4-6 niniejszej decyzji;
3. **23 494 zł** (słownie: dwadzieścia trzy tysiące czterysta dziewięćdziesiąt cztery złote) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt. I. 7 niniejszej decyzji;
4. **39 158 zł** (słownie: trzydzieści dziewięć tysięcy sto pięćdziesiąt złotych) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt. II niniejszej decyzji;

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Warszawie (dalej: Prezes UOKiK lub Prezes Urzędu) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych przez spółkę Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Sferia lub Spółka), nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku powyższego postępowania Prezes UOKiK wystąpił do Spółki o przesłanie wszelkich stosowanych wobec konsumentów wzorców umów w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.; dalej: k.c.).

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Sferia przesłała m.in.

- „Umowę abonencką o świadczenie usług telekomunikacyjnych”,
- „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”,
- „Cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.”,
- „Umowę abonencką o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada”,
- „Regulamin świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.”,
- „Cennik usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.”,
- „Nomadic na kartę – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariacie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej”.

Wyniki kontroli treści warunków zawartych w ww. wzorcach umownych dały podstawę do sformułowania zarzutów stosowania przez Sferię praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej: u.o.k.k.).

Mając na uwadze powyższe ustalenia Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 26 marca 2010 r. wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Sferia S.A. 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 zamieszczenie we wzorcach umownych wykorzystywanych w obrocie konsumenckim następujących postanowień:
 1. *„Wszelkie spory wynikające z umowy mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku ich nierozstrzygnięcia na drodze mediacji strony poddają spory powstałe na tle tej Umowy lub w związku ze świadczonymi Usługami sądowi właściwemu dla siedziby Dostawcy Usług” (pkt II.11 „Umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych”);*
 2. *„Wszelkie spory wynikające z umowy mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku ich nierozstrzygnięcia na drodze mediacji strony poddają spory powstałe na tle tej Umowy lub w związku ze świadczonymi Usługami sądowi właściwemu dla siedziby Dostawcy Usług” (pkt II.11 „Umowy abonenckiej o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada”);*
 3. *„Wszelkie spory wynikające z Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy Usług” (§ 33 pkt 5 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”);*
 4. *„Wszelkie spory wynikające z Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy Usług” (§ 25 pkt 4 „Nomadic na kartę - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariantcie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej”);*
 5. *„Jeżeli Zainteresowany zawiera umowę przez pełnomocnika lub innego przedstawiciela, przedstawiciel poza przedstawieniem danych i dokumentów Zainteresowanego, określonych w ust. 7 i 8, winien udokumentować swoją tożsamość oraz wykazać umocowanie do działania w imieniu Zainteresowanego przedstawiając stosowny dokument, poświadczony w sposób urzędowy, notarialny lub w obecności upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, a poza granicami kraju – przez polską placówkę dyplomatyczną” (§ 3 pkt 6 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”);*
 6. *„Jeżeli Abonent lub Klient zawiera umowę przez pełnomocnika lub innego przedstawiciela, przedstawiciel poza przedstawieniem danych i dokumentów mocodawcy, określonych w ust. 7 i 8, winien udokumentować swoją tożsamość oraz wykazać umocowanie do działania w jego imieniu przedstawiając stosowny dokument, poświadczony w sposób urzędowy, notarialny lub w obecności upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, a poza granicami kraju – przez polską placówkę dyplomatyczną” (§ 3 pkt 6 „Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.”);*
 7. *„Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej*

- nadania” (§ 3 pkt 16 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”);
8. „Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej nadania” (§ 3 pkt 16 „Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.”);
 9. „Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usług lub zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, dostawca usług pobiera odrębną opłatę ustaloną w Cenniku” (§ 16 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”);
 10. „Odblokowanie dostępu do Usług zablokowanych z powodów określonych w par. 15 ust. 2 Regulaminu – opłata jednorazowa – 36,60 Pln” (XI pkt 9 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.”);
 11. „Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczaniem opłat za Usługi (wezwania, noty odsetkowe)” (§ 21 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”);
 12. „Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczaniem opłat za Usługi (wezwania, noty odsetkowe)” (§ 16 „Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.”);
 13. „Wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty – opłata jednorazowa 18,30 Pln, wystawienie wezwania do zapłaty w innej formie (faks, SMS, e-mail) – opłata jednorazowa – 12,20 Pln, wystawienie noty odsetkowej – opłata jednorazowa – 12,20 Pln” (XI pkt 10-12 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.”);
 14. „Wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty – opłata jednorazowa 18,30 Pln, wystawienie wezwania do zapłaty w innej formie (faks, SMS, e-mail) – opłata jednorazowa – 12,20 Pln, wystawienie noty odsetkowej – opłata jednorazowa – 12,20 Pln” (V pkt 2-4 „Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.”);
 15. „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakością techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 23 pkt 4 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”);
 16. „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakością techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 17 pkt 4 „Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.”);
 17. „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług przedpłaconych, złą jakością techniczną Usług przedpłaconych, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 16 pkt 4 „Nomadic na kartę - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariantcie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej”);

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

- II.** zamieszczeniu w punkcie II.17 „Umowy abonenckiej o świadczenia usług telekomunikacyjnych” postanowienia o treści: „Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wydierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmienionym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy). W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wydierżawionego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług” zaś w punkcie XVI pkt 1 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A”, postanowienia, stosownie do którego „Opłata za przywrócenie zakupionego /wydierżawionego Urządzenia/Akcesoria do stanu poprzedniego po odstąpieniu od Umowy w ciągu 10 dni – opłata jednorazowa – 24,40 Pln” , co – jako niezgodne z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- III.** zamieszczeniu w punkcie II.13 „Umowy abonenckiej o świadczenia usług internetowych SFERIOstrada” postanowienia o treści: „Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wydierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmienionym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy). W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wydierżawionego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług” zaś w punkcie IX pkt 1 „Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A”, postanowienia, stosownie do którego „Opłata za przywrócenie zakupionego /wydierżawionego Urządzenia/Akcesoria do stanu poprzedniego po odstąpieniu od Umowy w ciągu 10 dni – opłata jednorazowa – 24,40 Pln”, co – jako niezgodne z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zawiadamiając Spółkę o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK pismem z dnia 26 marca 2010 r. wezwał Sferię do przekazania dokumentów niezbędnych dla rozstrzygnięcia niniejszego postępowania, a także poinformował o prawie ustosunkowania się do zarzutów postawionych w postanowieniu o wszczęciu postępowania.

Pismem z dnia 21 kwietnia 2010 r. Sferia przekazała żądane informacje i dokumenty. W ww. piśmie Spółka wniosła również o wydanie w niniejszej sprawie decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.k., zobowiązującej Spółkę do zaniechania stosowania kwestionowanych postanowień umownych poprzez ich usunięcie z wykorzystywanych wzorców umownych bądź odpowiednie zmodyfikowanie ich treści. Spółka przedstawiła propozycje zmian postanowień umownych, których dotyczyły postawione Spółce zarzuty i wskazała, że zmiany te może wprowadzić w życie począwszy od dnia 1 października 2010 r.

Ustosunkowując się natomiast do postawionych zarzutów, Spółka podniosła, że w praktyce nie wykorzystuje treści postanowień pkt. II.11 „Umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, pkt. II. 11 „Umowy abonenckiej o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada”, § 33 pkt 5 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.” i § 25 pkt 4 „Nomadic na kartę – Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariacie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej”. Sprawy sądowe mające na celu dochodzenie roszczeń z tytułu nieuregulowanych należności za świadczone usługi kierowane są do sądów właściwych ze względu na miejsce spełnienia świadczenia w oparciu o art. 34 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.; dalej: k.p.c.) w związku z art. 454 k.c. Sferia wskazała także, iż w praktyce nie naliczała abonentom opat wynikających z rozdziału XI pkt 10-12 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.” oraz rozdziału V pkt 2-4 „Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.”, tj. opłat za wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty, wystawienie wezwania do zapłaty w innej formie i wystawienie noty odsetkowej.

Pismem z dnia 8 czerwca 2010 r. Sferia poinformowała, że w związku ze zmianą treści „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.”, wynikającą z wprowadzenia nowych usług dla abonentów, jednocześnie ze wzorca tego usunięto kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia zawarte w rozdziale XI pkt. 9-12 „Cennika” dotyczące pobierania przez Spółkę opłat za wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty, wystawienie wezwania do zapłaty w formie faksu, sms, mms oraz wystawienie noty odsetkowej. Jako datę wejścia w życie tych zmian Spółka określiła dzień 1 sierpnia 2010 r. Na potwierdzenie powyższego faktu Spółka przekazała kopię listu wysłanego do abonentów zawierającego informację o wprowadzonych zmianach oraz o terminie ich wejścia w życie.

W piśmie z dnia 25 października 2010 r. Sferia wskazała, że podjęła bezpośrednie działania zmierzające do zaniechania stosowania zakwestionowanych postanowień umownych poprzez opracowanie nowych wzorców umownych. W załączeniu do tego pisma Spółka przekazała również żądane przez Prezesa Urzędu zeznanie podatkowe CIT Spółki za 2009 r.

W kolejnych pismach z dnia 5 listopada 2010 r. i 10 listopada 2010 r. Sferia poinformowała o zmianach, jakie zamierza wprowadzić do wykorzystywanych w relacjach z konsumentami wzorców umownych.

W dniu 15 listopada Prezes UOKiK wydał postanowienie o sprostowaniu oczywistej omyłki zawartej w postanowieniu z dnia 26 marca 2010 r. o wszczęciu przedmiotowego postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez spółkę Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na nieprawidłowym wskazaniu w punkcie II sentencji postanowienia oraz na str. 8 uzasadnienia ww. postanowienia numeracji, pod którą klauzula o treści: „Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wypożyczone przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmiennym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy). W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wypożyczonego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług” została zamieszczona w „Umowie

abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych” poprzez wskazanie punktu „II.17” zamiast „II.19”.

W załączeniu do pism z dnia 29 listopada 2010 r. i 30 listopada 2010 r. Sferia przekazała treść uchwał podjętych przez zarząd Spółki w sprawie wprowadzenia nowych wzorów umów i zmian w dotychczas stosowanych regulaminach i cennikach.

Pismem z dnia 7 grudnia 2010 r. Prezes UOKiK zawiadomił zaś Spółkę – zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 k.p.a. – o zamknięciu postępowania dowodowego, a także o możliwości zapoznania się z zebrany w sprawie materiałem dowodowym oraz wypowiedzenia się co do niego w wyznaczonym terminie.

Strona nie skorzystała z przysługujących jej uprawnień.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Sferia S.A. 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, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000246663.

Spółka jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym – dostawcą usług¹ w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.; dalej: Prawo telekomunikacyjne). Przedmiotem jej działalności jest świadczenie usług w zakresie telefonii stacjonarnej i nomadycznej oraz usług internetowych świadczonych drogą radiową oraz przy wykorzystaniu łączy Telekomunikacji Polskiej S.A.

Przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie ww. usług Spółka posługuje się wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.

Zawierając umowy o świadczenie usług w zakresie **telefonii stacjonarnej** Sferia wykorzystywała wzorce umowne:

- „*Umowę abonencką o świadczenie usług telekomunikacyjnych*” obowiązującą od 4 lipca 2009 r.;
- „*Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.*” obowiązujący od 15 listopada 2004 r.;
- „*Cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.*” obowiązujący od 4 lipca 2009 r.

Po przeprowadzeniu analizy tych wzorców Prezes Urzędu ustalił, że Spółka zamieściła w nich m.in. następujące postanowienia:

„Umowa abonencka o świadczenie usług telekomunikacyjnych”

- „*Wszelkie spory wynikające z umowy mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku ich nierozstrzygnięcia na drodze mediacji strony poddają spory powstałe na tle*

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.

tej Umowy lub w związku ze świadczonymi Usługami sądowi właściwemu dla siedziby Dostawcy Usług” (pkt II.11)

- „Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wdzierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmiennym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy. W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wdzierżawionego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług” (pkt II.19)

„Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”

- „Wszelkie spory wynikające z Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy Usług” (§ 33 pkt 5)

- „Jeżeli Zainteresowany zawiera umowę przez pełnomocnika lub innego przedstawiciela, przedstawiciel poza przedstawieniem danych i dokumentów Zainteresowanego, określonych w ust. 7 i 8, winien udokumentować swoją tożsamość oraz wykazać umocowanie do działania w imieniu Zainteresowanego przedstawiając stosowny dokument, poświadczony w sposób urzędowy, notarialny lub w obecności upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, a poza granicami kraju – przez polską placówkę dyplomatyczną” (§ 3 pkt 6)

- „Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej nadania” (§ 3 pkt 16)

- „Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usług lub zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, dostawca usług pobiera odrębną opłatę ustaloną w Cenniku” (§ 16)

- „Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczeniem opłat za Usługi (wezwania, noty odsetkowe)” (§ 21)

- „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakością techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 23 pkt 4)

„Cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.”

- „Odblokowanie dostępu do Usług zablokowanych z powodów określonych w par. 15 ust. 2 Regulaminu – opłata jednorazowa – 36,60 Pln” (pkt XI.9)

- „Wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty – opłata jednorazowa 18,30 Pln, wystawienie wezwania do zapłaty w innej formie (faks, SMS, e-mail) – opłata jednorazowa – 12,20 Pln, wystawienie noty odsetkowej – opłata jednorazowa – 12,20 Pln” (pkt XI.10-12)

- „Opłata za przywrócenie zakupionego /wdzierżawionego Urządzenia/Akcesoria do stanu poprzedniego po odstąpieniu od Umowy w ciągu 10 dni – opłata jednorazowa – 24,40 Pln” (pkt XVI.1)

Zawierając umowy o świadczenie usług w zakresie **telefonii nomadycznej** Sferia, oprócz „Umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującej od 4 lipca 2009 r., wykorzystywała wzorce umowne:

- „Nomadic na kartę - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariantcie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej” obowiązujący od 1 kwietnia 2008 r.;
- „Cennik usług i produktów Nomadic na kartę w Sferia S.A.” obowiązujący od 1 grudnia 2008 r.

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka zamieściła w tych wzorcach następujące postanowienia:

„Nomadic na kartę - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariantcie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej”

- „Wszelkie spory wynikające z Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy Usług” (§ 25 pkt 4)
- „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług przedpłaconych, złą jakością techniczną Usług przedpłaconych, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 16 pkt 4)

Zawierając umowy o świadczenie **usług internetowych** Sferia wykorzystywała wzorce umowne:

- „Umowę abonencką o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada” obowiązującą od 25 sierpnia 2008 r.;
- „Regulamin świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.” obowiązujący od 25 sierpnia 2008 r.;
- „Cennik usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.” – obowiązujący od 4 lipca 2009 r.;
- „Cennik usług SFERIOstrada świadczonych przez Sferia S.A. na łączach TP” obowiązujący od 25 sierpnia 2008 r.

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka zamieściła w nich następujące postanowienia:

„Umowa abonencka o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada”

- „Wszelkie spory wynikające z umowy mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku ich nierozstrzygnięcia na drodze mediacji strony poddają spory powstałe na tle tej Umowy lub w związku ze świadczonymi Usługami sądowi właściwemu dla siedziby Dostawcy Usług” (pkt II.11)
- „Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wydzierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmienionym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy). W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wydzierżawionego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług” (pkt II. 13)

„Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.”

- „Jeżeli Abonent lub Klient zawiera umowę przez pełnomocnika lub innego przedstawiciela, przedstawiciel poza przedstawieniem danych i dokumentów mocodawcy, określonych w ust. 7 i 8, winien udokumentować swoją tożsamość oraz wykazać umocowanie do działania w jego imieniu przedstawiając stosowny dokument, poświadczony w sposób urzędowy, notarialny lub

w obecności upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, a poza granicami kraju – przez polską placówkę dyplomatyczną” (§ 3 pkt 6)

- „Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej nadania” (§ 3 pkt 16)

- „Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczaniem opłat za Usługi (wezwania, noty odsetkowe)” (§ 16)

- „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakością techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” (§ 17 pkt 4)

„Cennik usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.”

- „Wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty – opłata jednorazowa 18,30 Pln, wystawienie wezwania do zapłaty w innej formie (faks, SMS, e-mail) – opłata jednorazowa – 12,20 Pln, wystawienie noty odsetkowej – opłata jednorazowa – 12,20 Pln” (pkt V.2-4)

- „ „Opłata za przywrócenie zakupionego /wyzierzawionego Urządzenia/Akcesoria do stanu poprzedniego po odstąpieniu od Umowy w ciągu 10 dni – opłata jednorazowa – 24,40 Pln” (pkt IX.1).

W toku przedmiotowego postępowania ustalono, że od dnia 1 sierpnia 2010 r. Spółka stosuje w obrocie konsumenckim „Cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A” nie zawierający kwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień pkt. XI. 9, 10, 11 i 12. Treść wprowadzonych zmian została doręczona abonentom wraz z informacją o przysługującym im prawie wypowiedzenia umowy.

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes UOKiK ustalił ponadto, że od dnia 15 grudnia 2010 r. Spółka zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem nowo opracowanych wzorców umownych. Sferia nie posługuje się już regulaminami. Wszelkie kwestie dotyczące stosunków umownych zamieszczone zostały w następujących wzorcach umownych: nowym wzorze „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, nowym wzorze „Umowy o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada”, nowym „Cenniku usług telekomunikacyjnych świadczonych przez SFERIA S.A.”, nowym „Cenniku usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez SFERIA S.A.”, nowym „Cenniku usług i produktów NOMADIC NA KARTE w sieci Sferia S.A.” i nowym „Cenniku usług SFERIOstrada świadczonych przez Sferia S.A. na łączach TP”.

Analiza nowych wzorców umownych przedstawionych przez Spółkę pozwoliła ustalić, że do zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień umownych Spółka wprowadziła m.in. następujące zmiany:

Pkt. I. 1 sentencji decyzji

Kwestionowany przez Prezesa UOKiK zapis pkt II. 11 „Umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych” o treści: „Wszelkie spory wynikające z umowy mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku ich nierozstrzygnięcia na drodze mediacji strony poddają spory powstałe na tle tej Umowy lub w związku ze świadczonymi Usługami sądowi właściwemu dla siedziby Dostawcy Usług” Spółka zastąpiła postanowieniem o treści: „Wszelkie spory wynikające z umowy podlegają rozpoznaniu przez

właściwy sąd powszechny” (pkt 128 nowej „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych”).

Pkt I.2.A sentencji decyzji

Spółka odstąpiła od stosowania „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”. Zgodnie z pkt 128 nowej „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych”: „Wszelkie spory wynikające z umowy podlegają rozpoznaniu przez właściwy sąd powszechny”.

Pkt I.2.B sentencji decyzji

Jak wskazano powyżej, Spółka nie stosuje już „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”. W nowej „Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych” brak jest natomiast odpowiednika postanowienia z § 3 pkt 6 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”.

Pkt I.2.C sentencji decyzji

W miejsce dotychczasowego § 3 pkt 16 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.” o treści: „Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej nadania” Spółka wprowadziła do pkt. 126 nowej „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” postanowienie w brzmieniu: „Wszelka korespondencja nadana przez Dostawcę Usług będzie przesyłana odpowiednio na: adres zameldowania, adres siedziby lub adres prowadzenia działalności gospodarczej, chyba że Abonent wskaże w Umowie inny adres do korespondencji.”

Pkt I.2.D sentencji decyzji

Sferia w nowej „Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych” nie zamieściła postanowienia o treści odpowiadającej dotychczasowemu § 16 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”.

Pkt I.2.E sentencji decyzji

Dotychczasowy zapis § 21 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.” o treści: „Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczaniem opłat za Usługi (wezwania, noty odsetkowe)” został w nowej „Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych” zastąpiony postanowieniem o treści: „Dostawca Usług ma prawo żądania odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Abonenta, w szczególności do zwrotu ulg i opłat, związanego z przedterminowym rozwiązaniem Umowy zawartej na czas określony, jeżeli rozwiązanie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta” (pkt 108 umowy).

Pkt I.2.F sentencji decyzji

Odpowiednikiem dotychczasowego § 23 pkt 4 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.” o treści: „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakość techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje” jest w nowej „Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych” pkt 109 w brzmieniu: „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług lub złą jakość techniczną Usług, spowodowane okolicznościami siły wyższej lub przeciążeniem sieci”.

Pkt I.3.A i pkt I.3.B sentencji decyzji

Sferia usunęła z „*Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.*” postanowienia pkt. XI. 9,10, 11 i 12.

Pkt I.4.A sentencji decyzji

Postanowienie pkt. II. 1 „*Umowy abonenckiej o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*” o treści: „*Wszelkie spory wynikające z umowy mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku ich nierozstrzygnięcia na drodze mediacji strony poddają spory powstałe na tle tej Umowy lub w związku ze świadczonymi Usługami sądowi właściwemu dla siedziby Dostawcy Usług*” Spółka zastąpiła postanowieniem o treści: „*Wszelkie spory wynikające z Umowy lub związane ze świadczonymi usługami mogą być załatwiane w drodze mediacji. W przypadku nierozstrzygnięcia sporu na drodze mediacji strony poddadzą spór właściwemu sądowi powszechnemu*” (pkt 116 nowej „*Umowy o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*”).

Pkt I.5.A sentencji decyzji

Spółka odstąpiła od stosowania „*Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.*”. W nowej „*Umowie o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*” nie został zamieszczony odpowiednik postanowienia § 3 pkt 6 „*Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.*”.

Pkt I.5.B sentencji decyzji

Dotychczasowe postanowienie z § 3 pkt 16 „*Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.*” o treści: „*Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej nadania*” w nowej „*Umowie o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*” znalazło swój odpowiednik w pkt. 114, stosownie do którego: „*Wszelka korespondencja nadana przez Dostawcę Usług będzie przesyłana odpowiednio na adres zameldowania, adres siedziby lub adres prowadzenia działalności gospodarczej, chyba że Abonent wskaże w Umowie inny adres do korespondencji*”.

Pkt I.5.C sentencji decyzji

Dotychczasowy zapis § 16 „*Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.*” o treści: „*Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczaniem opłat za Usługi (wezwania, noty odsetkowe)*” został w nowej „*Umowie o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*” zastąpiony postanowieniem o treści: „*Dostawca Usług ma prawo żądania odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Abonenta, w szczególności do zwrotu ulg i opłat, związanego z przedterminowym rozwiązaniem Umowy zawartej na czas określony, jeżeli rozwiązanie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta*” (pkt 96).

Pkt I.5.D sentencji decyzji

Odpowiednikiem dotychczasowego § 17 pkt 4 „*Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.*” o treści: „*Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakością techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje*” jest w nowej „*Umowie o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*” pkt 97 w brzmieniu: „*Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług lub złą*

jakość techniczną Usług, spowodowane okolicznościami siły wyższej lub przeciążeniem sieci”.

Pkt I.6 sentencji decyzji

Z „Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.” Spółka usunęła postanowienia zamieszczone uprzednio w pkt. V. 1, 2, 3 i 4.

Pkt I.7.A sentencji decyzji

Spółka odstąpiła od stosowania „*Nomadic na kartę – Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariantcie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej*”. Zgodnie z pkt 128 nowej „*Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych*”: „*Wszelkie spory wynikające z umowy podlegają rozpoznaniu przez właściwy sąd powszechny*”.

Pkt I.7.B sentencji decyzji

Spółka nie wykorzystuje już wzorca umowy, w którym zamieszczone zostało zakwestionowane postanowienie umowne. Odpowiednikiem dotychczasowego § 23 pkt 4 „*Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.*” o treści: „*Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakość techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje*” jest w nowej „*Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych*” pkt 109 w brzmieniu: „*Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług lub złą jakość techniczną Usług, spowodowane okolicznościami siły wyższej lub przeciążeniem sieci*”.

Pkt II.1 i pkt II.2 sentencji decyzji

Spółka zmodyfikowała również treść postanowienia z pkt. II 19 „*Umowy abonenckiej o świadczenia usług telekomunikacyjnych*” oraz pkt. II 13 „*Umowy abonenckiej o świadczenia usług internetowych SFERIOstrada*”, zgodnie z którym: „*Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wdzierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmienionym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy. W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wdzierżawionego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług*”. Zgodnie z nowym brzmieniem tego postanowienia: „*Abonent będący konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy Usług, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wdzierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmienionym (bez naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy. W przeciwnym wypadku Abonent odstępujący od Umowy jest zobowiązany do pokrycia niezbędnych kosztów przywrócenia zakupionych lub wdzierżawionych Urządzeń abonenckich lub akcesoriów do stanu poprzedniego, chyba że zmiana dokonana przez Abonenta była konieczna w granicach zwykłego zarządu.*” (pkt 27 nowej „*Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych*” i pkt 34 nowej „*Umowy o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*”).

Jednocześnie Spółka dokonała zmiany pkt XVI.1 „*Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.*” oraz pkt. IX.1 „*Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.*”, które zawierały postanowienie o treści:

„Opłata za przywrócenie zakupionego/wydzierżawionego Urządzenia/Akcesoria do stanu poprzedniego po odstąpieniu od Umowy w ciągu 10 dni – opłata jednorazowa – 24,40 Pln”. W miejsce dotychczasowej opłaty w kwocie 24,40 Pln Spółka wprowadziła *„opłatę jednorazową według kalkulacji kosztów poniesionych przez Dostawcę Usług”* (pkt XVII.1 nowego *„Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.”* oraz pkt VIII. 1 nowego *„Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.”*).

W toku przeprowadzonego postępowania Prezes UOKiK ustalił również, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. (dalej także jako: rejestr lub rejestr postanowień niedozwolonych) zamieszczone zostały następujące postanowienia:

- pod numerem 409: *„Sądem do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy dla miejsca siedziby dostawcy sygnału”* - uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) z dnia 31 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 59/04) i wpisane do rejestru w dniu 5 maja 2005 r.;

- pod numerem 590: *„W przypadku braku porozumienia, spory będą rozstrzygane przez Sąd „właściwy dla siedziby usługodawcy”* - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 3 października 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 81/04) i wpisane do rejestru w dniu 2 grudnia 2005 r.;

- pod numerem 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) i wpisane do rejestru w dniu 20 lutego 2007 r.,

- pod numerem 820: *„Umowa jest zawierana przez (...) Abonenta osobiście lub działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba umocowana obowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, Notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna poświadczą własnoręczność podpisu Mocodawcy”* - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 125/05) i wpisane do rejestru w dniu 16 sierpnia 2006 r.,

- pod numerem 918: *„Zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy przez Fronton będzie wysłane listem poleconym na adres nabywcy, określony w umowie lub zawiadomieniu o zmianie adresu. Odmowa przyjęcia przez nabywcę lub dwukrotna adnotacja poczty „nie podjęto w terminie” (awizo) wywołuje skutki doręczenia. Skutki doręczenia wywołuje również doręczenie zastępcze, określone w art. 138 i art. 139 kodeksu postępowania cywilnego, tj. doręczenie pisma dorosłemu domownikowi, administracji domu, sołtysowi lub dozorczy domu. Fronton pozostawia w aktach umowy pismo ze skutkiem doręczenia, jeśli nabywca nie zawiadomi Frontonu o zmianie adresu i nazwiska, a wysłane zawiadomienie wróci z adnotacją „adresat nieznany” lub temu podobną. Zawiadomienie stanowi integralną część umowy”* - uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 17 sierpnia 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 100/05) i wpisane do rejestru w dniu 9 listopada 2006 r.,

- pod numerem 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 SOKiK z dnia 12 marca 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 1/07) i wpisane do rejestru dnia 16 maja 2007 r.,

- pod numerem 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) i wpisane do rejestru dnia 27 marca 2007 r.,

- pod numerem 674: „*W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Ramtel powyżej 14 dni nastąpi automatyczne wyłączenie dostępu do Internetu. Ponowne włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich zobowiązań oraz uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 30.00 zł netto*” – uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 5 października 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 73/04) i wpisane do rejestru dnia 5 maja 2006 r.,

- pod numerem 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) i wpisane do rejestru w dniu 30 października 2009 r.,

- pod numerem 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) i wpisane do rejestru dnia 20 listopada 2009 r.,

- pod numerem 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) i wpisane do rejestru dnia 20 listopada 2009 r.,

- pod numerem 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) i wpisane do rejestru w dniu 16 maja 2007 r.,

- pod numerem 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) i wpisane do rejestru dnia 4 lipca 2006 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „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 artykuł 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 2007 r. Nr 155, poz. 1095 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.² 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

² trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uoklik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

(art. 2 ww. ustawy).

Sferia 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w u.o.k.k.. 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 sentencji decyzji wynika z naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.k. Jak bowiem wskazał SOKiK w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII AmA 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 u.o.k.k. można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustalą się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴³ § 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”*³. 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.

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

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 i nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażen, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość 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 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*”.

Bezprawność działań Spółki określonych w pkt. II sentencji decyzji wynika natomiast z naruszenia przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.; dalej także jako: u.o.n.p.k.).

Pkt I.1, pkt I.2.A, pkt. I.4 i pkt I.7.A sentencji decyzji

W punkcie II.11 „*Umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych*”, w punkcie II.11 „*Umowy abonenckiej o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*”, w § 33 pkt 5 „*Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych*” oraz w § 25 pkt 4 „*Nomadie na kartę – Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariantcie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej*” Sferia zamieściła postanowienia, stosownie do których wszelkie wynikające z umowy spory podlegać będą rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy Usług.

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 stwierdzał⁴ abuzywność postanowień umownych zawierających klauzule prorogacyjne, wskazując, iż narzucanie konsumentowi we wzorcu umownym sądu właściwego do rozstrzygnięcia spraw, które mogą w przyszłości wynikać

⁴ 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

z łączącego strony stosunku prawnego, godzi w interesy konsumenta, gdyż utrudnia mu znacznie drogę sądową. Zapis taki niejednokrotnie zmusza bowiem konsumenta do prowadzenia sporu sądowego w znacznej odległości od jego miejsca zamieszkania (np. w sytuacji, gdy miejsce zamieszkania pozwanego przez Spółkę konsumenta znajduje się w znacznej odległości od sądu właściwego ze względu na siedzibę przedsiębiorcy). Takie postanowienia stanowią klauzule abuzywne określone w art. 385³ pkt 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 rozstrzygnięcia 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 rozstrzygnięcia 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.

Odnosząc się do twierdzeń strony niniejszego postępowania, iż praktyce nie wykorzystwała treści postanowień wskazanych w pkt. I.1, pkt. I.2.A, pkt. I.4 i pkt. I.7.A sentencji decyzji, podnieść należy, iż okoliczność ta nie może mieć przesądzającego znaczenia dla rozstrzygnięcia niniejszego postępowania. Przedmiotem zarzucanych Spółce praktyk 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.

Pkt I.2.B i pkt I.5.A sentencji decyzji

W § 3 pkt 6 „*Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.*” i w § 3 pkt 6 „*Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.*” Spółka zamieściła postanowienia, które w przypadku, gdy konsument chce zawrzeć umowę przez pełnomocnika lub innego przedstawiciela, obligują tego pełnomocnika lub przedstawiciela do udokumentowania swojej tożsamości oraz wykazania umocowania do działania w imieniu konsumenta poprzez przedstawienie stosownego dokumentu, poświadczonego w sposób urzędowy, notarialny lub w obecności upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, a poza granicami kraju – przez polską placówkę dyplomatyczną.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowień jest tożsama z treścią postanowień:

- „*Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Własnoręczność 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;

- „*Umowa jest zawierana przez (...) Abonenta osobiście lub działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba umocowana obowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.*”

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”, 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 820.

W ocenie Prezesa UOKiK, tożsamość klauzul stosowanych przez Sferię z przywołanymi klauzulami zamieszczonymi w rejestrze nie powinna budzić jakichkolwiek wątpliwości. Wszystkie te 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 i pkt I.5.B sentencji decyzji

W § 3 pkt 16 *„Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”* oraz w § 3 pkt 16 *„Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.”* znajdują się postanowienia o treści: *„Wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na adres lub z wykorzystaniem innych danych wskazanych w Umowie lub przez Abonenta po zawarciu Umowy uważa się za doręczoną Abonentowi po upływie 3 dni od dnia jej nadania.”*

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowień jest zbieżna z treścią postanowienia: *„Zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy przez Fronton będzie wysłane listem poleconym na adres nabywcy, określony w umowie lub zawiadomieniu o zmianie adresu. Odmowa przyjęcia przez nabywcę lub dwukrotna adnotacja poczty „nie podjęto w terminie” (awizo) wywołuje skutki doręczenia. Skutki doręczenia wywołuje również doręczenie zastępcze, określone w art. 138 i art. 139 kodeksu postępowania cywilnego, tj. doręczenie pisma dorostłemu domownikowi, administracji domu, sołtysowi lub dozorcy domu. Fronton pozostawia w aktach umowy pismo ze skutkiem doręczenia, jeśli nabywca nie zawiadomi Frontonu o zmianie adresu i nazwiska, a wysłane zawiadomienie wróci z adnotacją „adresat nieznan” lub temu podobną. Zawiadomienie stanowi integralną część umowy”,* uznanego za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 17 sierpnia 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 100/05) i wpisanego do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr 918. W uzasadnieniu przywołanego wyroku SOKiK powołał się m. in. na treść art. 61 k.c., stosownie do którego oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Stosowanie postanowień, które przyjmują fikcję doręczenia korespondencji konsumentowi, rażąco narusza interesy konsumentów i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Prowadzi to do sytuacji, gdy konsument pozbawiony możliwości rzeczywistego zapoznania się z oświadczeniem woli przedsiębiorcy narażony będzie na jego skutki prawne.

Porównywane powyżej zapisy nie zachowują wprawdzie identycznego brzmienia, jednakże analiza ich treści prowadzi do wniosku, iż mają one taki sam cel i wywołują identyczne skutki, a mianowicie przyjmują fikcję doręczenia korespondencji konsumentowi, przez co narażają go na dotkliwe konsekwencje prawne. Z uwagi na powyższe, w ocenie

Prezesa UOKiK, należy uznać, że postanowienie stosowane przez Spółkę oraz przywołane postanowienie zamieszczone w rejestrze są tożsame.

Pkt I.1.D i pkt I.3.A sentencji decyzji

W § 16 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.” zamieszczone zostało postanowienie w brzmieniu „Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usług lub zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, dostawca usług pobiera odrębną opłatę ustaloną w Cenniku”. Postanowienie to wprowadza obowiązek zapłaty przez konsumenta dodatkowej opłaty za ponowną aktywację usługi lub zniesienie nałożonych ograniczeń w przypadku, gdy jej świadczenie uległo wstrzymaniu lub ograniczeniu z uwagi na zaległości w płatnościach na rzecz Spółki lub uporczywe naruszanie przez abonenta warunków Regulaminu lub umowy albo podejmowanie działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług. Wysokość opłaty za ponowną aktywację usługi została określona postanowieniem zawartym w pkt XI. 9 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A”, zgodnie z którym „Odblokowanie dostępu do Usług zablokowanych z powodów określonych w par. 15 ust. 2 Regulaminu – opłata jednorazowa – 36,60 Pln”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowień 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);
- 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);
- 674: „W przypadku przeterminowania płatności na rzecz Ramtel powyżej 14 dni nastąpi automatyczne wyłączenie dostępu do Internetu. Ponowne włączenie nastąpi po rozliczeniu wszystkich zobowiązań oraz uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 30.00 zł netto” (wyrok SOKiK z dnia 5 października 2005 r., sygn. akt XVII AmC 73/04).

Analiza treści porównywanych zapisów prowadzi do wniosku, iż wywołują one identyczne skutki w sferze obowiązków konsumenta. Istotą tych klauzul jest bowiem uzależnienie wznowienia przez przedsiębiorcę świadczenia usług od wpłacenia przez konsumenta określonej sumy pieniężnej. 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.2.E, pkt I.3.B, pkt I.5.C i pkt I.6 sentencji decyzji

W § 21 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.” i w § 16 „Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.” Spółka zawarła postanowienia, wskazujące, iż „Dostawca Usług ma również prawo żądania kar (...) związanych z (...) nieterminowym uiszczaniem opłat za Usługi (wezwania, noty

odsetkowe)". Kary za dokonanie przez Spółkę ww. czynności zostały określone w pkt. XI. 10-12 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A” oraz w pkt. V. 2-4 „Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A” , stosownie do których „Wystawienie pisemnego wezwania do zapłaty – opłata jednorazowa 18,30 Pln, wystawienie wezwania do zapłaty w innej formie (faks, SMS, e-mail) – opłata jednorazowa – 12,20 Pln, wystawienie noty odsetkowej – opłata jednorazowa – 12,20 Pln”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowień jest tożsama z treścią postanowień:

- „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 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 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 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 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.

Okoliczność, iż - jak wskazuje Spółka – opłaty wynikające z pkt. XI.10-12 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.” oraz z pkt. V.2-4 „Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.” faktycznie nie były abonantom naliczane nie oznacza, że Spółka nie dopuściła się stosowania zakazanych praktyk. Istotą praktyk polegających na stosowaniu postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest stosowanie w obrocie konsumenckim postanowień o treści tożsamej z postanowieniami wpisanymi do rejestru, przez co należy rozumieć zamieszczenie takich 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.

Pkt I.1.F, pkt I.5.D i pkt I.7.B sentencji decyzji

W § 23 pkt 4 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sferia S.A.”, w § 17 pkt 4 „Regulaminu świadczenia usług internetowych SFERIOstrada przez Sferia S.A.” oraz w § 16 pkt 4 „Nomadic na kartę - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w wariancie nomadycznym przez Sferia S.A. dla użytkowników usługi przedpłaconej” Spółka zawarła postanowienie o treści: „Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, złą jakość techniczną Usług, spowodowaną (...) awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi dostawca Usług współpracuje”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, treść ww. postanowienia jest tożsama 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 Sferię odnosi się zaś do przerw w świadczeniu usług i złej jakości technicznej świadczonych 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 w innych sieciach telekomunikacyjnych. Odmiennosc 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 sugerują konsumentowi, że w przypadku opisanych nieprawidłowości w świadczeniu usług pozbawiony jest on możliwości zaspokojenia swoich roszczeń. W tym miejscu należy również podkreślić, że przywołana klauzula z rejestru ma charakter generalnego wyłączenia odpowiedzialności kontraktowej operatora, podczas gdy klauzula wykorzystywana przez Spółkę wskazuje konkretne sytuacje skutkujące wyłączeniem tej odpowiedzialności, w związku z czym należy przyjąć, że klauzula stosowana przez Sferię mieści się hipotezie klauzuli z rejestru. Powyższe okoliczności pozwalają uznać, że Spółka posługiwała się postanowieniem o treści tożsamej ze wskazanym postanowieniem z rejestru.

Pkt II sentencji decyzji

Ustawa z o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w art. 2 przewiduje, iż *konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem* (art. 2 ust. 1). *Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy* (art. 2 ust. 2). *W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż*

w terminie 14 dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty (art. 2 ust. 3).

Powyższe przepisy przyznają konsumentowi, który zawarł z przedsiębiorcą umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, uprawnienie do wycofania się z transakcji poprzez odstąpienie od umowy w terminie dziesięciu dni od jej zawarcia (ang. *cooling off period*, łac. *tempus ad deliberandum*). Uprawnienie do odstąpienia od umowy w oznaczonym terminie jest instytucją specyficzną dla prawa umów konsumenckich, przełamującą tradycyjne zasady prawa konsumenckiego. Jej celem jest ochrona słabszych uczestników rynku (konsumentów) w relacjach z uczestnikami silniejszymi (przedsiębiorcami). Uprawnienie to zapewnia bowiem konsumentom możliwość ponownego przeanalizowania warunków zawartej umowy oraz odstąpienia od niej po namyśle oraz pod nieobecność przedsiębiorcy.

Skutki skorzystania przez konsumenta z uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa określa art. 2 ust. 3 u.o.n.p.k.. Należy zaznaczyć, że przepis ten stanowi implementację art. 5 ust. 2 dyrektywy nr 85/577, zgodnie z którym *dokonanie zawiadomienia o odstąpieniu od umowy zwalnia konsumenta od jakichkolwiek zobowiązań wynikających z umowy*. Jednocześnie dyrektywa w art. 7 pozostawia ustawodawstwu krajowemu swobodę w unormowaniu skutków takiego odstąpienia, w szczególności w zakresie zwrotu zapłaty za otrzymane towary lub świadczone usługi oraz zwrotu otrzymanych towarów. Polski ustawodawca przyjął założenie pełnej *restitutio ad integrum* (tj. przywrócenia stanu pierwotnego) co do wzajemnych świadczeń stron. Jedyna dopuszczalna modyfikacja dotyczy przedmiotu świadczenia, jeśli wymagał on koniecznych działań objętych pojęciem zwykłego zarządu. Konsument musi bowiem liczyć się z możliwością zwrotu świadczenia i to ogranicza jego możliwości czynienia zmian w zakresie przedmiotu świadczenia do czynności zwykłego zarządu.⁵

Spółka w wykorzystywanych przez siebie wzorcach umownych przewidywała uprawnienie konsumenta do odstąpienia w terminie 10 dni od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W punkcie II.19 „Umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych” i w punkcie II.13 „Umowy abonenckiej o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada” Spółka zamieściła regulację, stosownie do której „Abonent może odstąpić od Umowy abonenckiej zawartej poza lokalem Dostawcy Usług w terminie 10 (dziesięć) dni od dnia jej zawarcia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku, gdy zakupione lub wdzierżawione przez Abonenta Urządzenia abonenckie i/lub akcesoria zostaną zwrócone Dostawcy Usług w stanie niezmiennym (bez naruszenia opakowania oraz naruszenia towaru będącego przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy). W pozostałych przypadkach Abonent odstępujący od Umowy abonenckiej jest zobowiązany do pokrycia kosztów przywrócenia zakupionego lub wdzierżawionego towaru do stanu poprzedniego zgodnie z ceną określoną w Cennikach Dostawcy Usług”. Jak wynika z powyższych zapisów, konsument mógł odstąpić od umowy „bez ponoszenia żadnych kosztów” jedynie w przypadku nienaruszenia opakowania zakupionego lub wdzierżawionego urządzenia abonenckiego i/lub akcesoriów. W przypadku naruszenia opakowania, jak również naruszenia urządzeń lub akcesoriów konsument zobowiązany był ponieść opłatę przewidzianą w cenniku, która niezależnie od charakteru i stopnia naruszeń wynosiła 24,40 zł (pkt XVI.1 „Cennika usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A” oraz pkt IX.1 „Cennika usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A.”).

⁵, E. Łętowska, *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*. C.H.Beck, Warszawa 2001, s. 38.

W ocenie Prezesa Urzędu, samo rozpakowanie przez konsumenta zakupionych lub wdzierżawionych urządzeń i akcesoriów służących do korzystania z usług będących przedmiotem umowy jest czynnością mieszczącą się w granicach zwykłego zarządu. Według utrwalonego poglądu przez czynności zwykłego zarządu rozumie się bowiem załatwianie bieżących spraw związanych ze zwykłą eksploatacją rzeczy i zachowaniem jej w stanie nie pogorszonym⁶. Podjęcie przez konsumenta takiej czynności, stosownie do art. 2 ust. 3 u.o.n.p.k., nie uzasadnia obarczenia go kosztami przywrócenia urządzeń i akcesoriów do stanu pierwotnego.

Należy przy tym zauważyć, że regulacje stosowane przez Spółkę w ogóle nie uwzględniały możliwości dokonywania przez konsumenta, z którym zawarta została umowa poza lokalem przedsiębiorstwa, jakichkolwiek czynności w granicach zwykłego zarządu. Już bowiem samo rozpakowanie urządzenia traktowane było przez Spółkę jako czynność ten zarząd przekraczająca. Nie sposób było zatem wskazać jakichkolwiek innych czynności, które mogłyby w granicach tego zarządu się mieścić. Zdaniem Prezesa UOKiK, takie ograniczenie uprawnień konsumenta było sprzeczne z przywołaną powyżej ustawą.

Dlatego też pobieranie przez Spółkę opłaty za naruszenie opakowania zakupionych lub wdzierżawionych urządzeń lub akcesoriów było – zdaniem Prezesa UOKiK - bezprawne.

Nieprawidłowe – w ocenie Prezesa Urzędu – było także określenie kosztów przywrócenia zakupionego lub wdzierżawionego towaru do stanu poprzedniego w drodze określonej w cenniku jednorazowej opłaty w stałej wysokości, niemającej odniesienia do indywidualnych stanów faktycznych – która to opłata pełniła *de facto* funkcję kary umownej za skorzystanie przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy.

Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, wyłączenie z zakresu czynności mieszczących się w granicach zwykłego zarządu rozpakowania urządzeń i akcesoriów służących do korzystania z usług będących przedmiotem umowy oraz określenie kosztów przywrócenia tych urządzeń do stanu poprzedniego w stałej z wysokości niezależnej od kosztów faktycznie poniesionych, było niezgodne z art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Ad. C)

Dla stwierdzenia przez Prezesa UOKiK stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 2 u.o.k.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

⁶ A. Kidyba (red.), K.A. Dadańska, T.A. Filipiak, Kodeks cywilny. Komentarz. Tom II. Własność i inne prawa rzeczowe, LEX, 2009, Komentarz do art. 199 Kodeksu cywilnego.

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 Sferię 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 u.o.n.p.k. negatywnie wpłynęło na sferę uprawnień konsumentów. Zastosowanie przez Spółkę postanowień pkt. II.19 „*Umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych*”, pkt. II.13 „*Umowy abonenckiej o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*” oraz odpowiadających im postanowień cenników istotnie ograniczało prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej z przedsiębiorcą poza lokalem przedsiębiorstwa.

W świetle przedstawionych powyżej okoliczności nie ulega wątpliwości, iż działania podejmowane przez Spółkę były dla konsumentów niekorzystne i godziły 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 Sferię 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.o.k.k.

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 zakwestionowanych postanowień umownych.

Od dnia 1 sierpnia 2010 r. Spółka stosuje „*Cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Sferia S.A.*” niezawierający w swej treści zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień pkt. XI.9, 10, 11 i 12.

Ponadto, w dniu 15 grudnia 2010 r. Spółka wprowadziła do obrotu nowo opracowane wzorce umowne.

Mając na względzie, że Prawo telekomunikacyjne znowelizowane ustawą z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 85, poz. 716) od dnia 6 lipca 2009 r. nie wymaga już od dostawców usług obowiązkowego posługiwania się regulaminem świadczenia usług, Sferia odstąpiła od stosowania regulaminów. Całość praw i obowiązków stron umowy Spółka określiła w „*Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych*”, „*Umowie o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*” oraz w cennikach: „*Cenniku usług telekomunikacyjnych*”

świadczonych przez Sferia S.A. „Cenniku usług i produktów NOMADIC na kartę w sieci Sferia S.A”, „Cenniku usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez Sferia S.A” i „Cenniku usług SFERIOstrada świadczonych na łączach TP”.

W nowych wzorcach umownych nie zostały zawarte postanowienia umowne o treści wskazanej w sentencji niniejszej decyzji.

Wobec wycofania z obrotu kwestionowanych postanowień umownych zasadnym było zastosowanie rozstrzygnięcia, o którym mowa w art. 27 u.o.k.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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 i II 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.3.A i I.3.B z dniem 1 sierpnia 2010, zaś w pozostałym zakresie z dniem 15 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 ustawy⁷.

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.

⁷ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 435-436.

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 19 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.o.k.k. kary pieniężnej. Należy bowiem zwrócić uwagę, iż skuteczna polityka karania wymaga, by w przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zasadą było nakładanie kary pieniężnej

Wymaga również podkreślenia, że w chwili wydania niniejszej decyzji kwestionowane praktyki zostały już – jak dowiedziono powyżej – 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 ustawy⁸.

Z uwagi na powyższe okoliczności Prezes UOKiK orzekł jak w pkt. I i II sentencji decyzji.

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

W przypadku decyzji o uznaniu praktyki na naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzeniu zaniechania jej stosowania, odpowiednie zastosowanie znajduje przepis art. 26 ust. 2 u.o.k.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 postanowień zakwestionowanych w pkt. I i II sentencji niniejszej decyzji.

Należy wskazać, że praktyki opisane w pkt. I i II sentencji decyzji zostały już przez Spółkę zaniechane, co ustalono w toku niniejszego postępowania. Jednakże dokonanie przez Sferię zmian wzorców umowy i wprowadzenie ich do stosowania wobec nowych konsumentów nie skutkuje zmianą wcześniej zawartych przez Spółkę umów, zawierających w swej treści postanowienia wskazane w pkt. I i II 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,

⁸ Por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 04.09.2009 r., sygn. akt XVII AmA 69/08.

jako jedynej możliwości dochodzenia swych praw na drodze cywilnoprawnej czyniłoby ochronę, jaka zapewnia u.o.k.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 nierówno prawnego 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 postanowień zakwestionowanych w pkt. I i II sentencji niniejszej decyzji.

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

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 u.o.k.k. nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 u.o.k.k. 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 postanowień niedozwolonych, 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.

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

Zgodnie z zeznaniem podatkowym CIT-8 Spółki za rok 2009, przychody Spółki w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł.

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 telefonii stacjonarnej, usług internetowych i telefonii nomadycznej oraz odrębnie w odniesieniu do pozostałych praktyk stosowanych przez Spółkę.

Pkt IV.1 sentencji decyzji

W punktach I.1-3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu 9 niedozwolonych postanowień umownych zawartych we wzorach umownych wykorzystywanych przez Spółkę przy zawieraniu umów w zakresie świadczenia usług telefonii stacjonarnej. 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 5 ze wskazanych postanowień w sposób bezpośredni godzi w interesy ekonomiczne konsumentów, co świadczy o ich uciążliwości. Postanowienia z pkt. I.2.D i I.3.A nakładają na konsumentów dodatkową opłatę za wznowienie świadczenia usług przez Spółkę lub zniesienie innych nałożonych na abonenta ograniczeń, postanowienia z pkt. I.2.E i I.3.B uprawniają Spółkę do obciążenia abonentów dodatkowymi opłatami z tytułu wystawienia wezwań do zapłaty i not odsetkowych, zaś postanowienie z pkt. I.2.F w sposób istotny ogranicza zakres odpowiedzialności kontraktowej Spółki. 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, w przypadku każdej bowiem klauzuli okres ten przekracza rok.

Zważywszy na te okoliczności, Prezes UOKiK oszacował, że łączna waga naruszeń wynikających stosowania postanowień określonych w pkt. I.1-3 sentencji decyzji kształtuje się na poziomie *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r.

Pkt IV.2 sentencji decyzji

W punktach I.4-6 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Sferię praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu 6 niedozwolonych postanowień umownych zawartych we wzorcach umownych wykorzystywanych przez Spółkę przy zawieraniu umów dotyczących świadczenia usług dostępu do Internetu.

Wśród zakwestionowanych postanowień znalazły się zarówno postanowienia wywierające bezpośrednie skutki dla finansowej sfery interesów konsumentów (postanowienie z pkt. I.5.C oraz postanowienie z pkt. I.6 uprawniają Spółkę do obciążenia

abonentów dodatkowymi opłatami z tytułu wystawienia wezwań do zapłaty i not odsetkowych, postanowienie z pkt. I.5.D ogranicza natomiast zakres odpowiedzialności Spółki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, co może pozbawiać konsumentów możliwości zrekompensowania poniesionych przez nich szkód materialnych), jak i postanowienia godzące w inne uprawnienia konsumentów związane z umową (postanowienie z pkt. I.4 zawierające klauzulę prorogacyjną, postanowienie z pkt. I.5.A nakładające na konsumentów nadmiernie uciążliwe formalności związane z umocowaniem innych podmiotów do zawarcia w ich imieniu umowy ze Spółką oraz postanowienie z pkt. I.5.B, które ustanawia fikcję doręczenia korespondencji konsumentowi). Waga poszczególnych naruszeń przypisanych Spółce, ze względu na odmienny sposób ich oddziaływania na interesy konsumentów, jest różna. Niewątpliwie większą szkodliwość należy przypisać tym postanowieniom, które mogły wpłynąć na interesy ekonomiczne konsumentów.

Pięć ze wskazanych postanowień było stosowanych przez ponad 2 lata, jedno zaś (pkt. I.6) ponad rok. W ocenie Prezesa UOKiK, pozwala to przyjąć, że wszystkie te naruszenia miały charakter długotrwały, co ma istotny wpływ na ocenę wagi tych naruszeń.

Opisane wyżej okoliczności doprowadziły do stwierdzenia przez Prezesa Urzędu, że łączna waga naruszeń wynikających stosowania postanowień określonych w pkt. I.4-6 sentencji decyzji kształtuje się na poziomie [*tajemnica przedsiębiorstwa*] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r.

Pkt IV.3 sentencji decyzji

W punkcie I.7 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu 2 niedozwolonych postanowień umownych we wzorach umownych wykorzystywanych przy zawieraniu umów dotyczących świadczenia usług telefonii nomadycznej.

Pierwsze z tych postanowień narzuca konsumentowi sąd właściwy do rozstrzygnięcia ewentualnych kwestii spornych (pkt. I.7.A), drugie wprowadza ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej analogiczne do ograniczenia zawartego we wzorcach dotyczących umów o świadczenie usług w zakresie telefonii stacjonarnej i usług dostępu do Internetu (I.7.B). W ocenie Prezesa Urzędu, bez wątplenia, szkodliwość drugiego ze wskazanych postanowień, z uwagi na jego wpływ na ekonomiczne interesy konsumentów, jest większa.

Mając na względzie powyższe, jak również fakt, że Spółka stosowała te postanowienia ponad dwa lata, łączną wagę tych naruszeń Prezes UOKiK oszacował na poziomie [*tajemnica przedsiębiorstwa*] % przychodu Spółki osiągniętego w roku 2009.

Pkt IV.4 sentencji decyzji

W punkcie II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę dwóch praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na zamieszczeniu we wzorcu „*Umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych*” oraz we wzorcu „*Umowy abonenckiej o świadczenie usług internetowych SFERIOstrada*” postanowień sprzecznych z art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Stosowanie tych praktyk, podobnie jak i pozostałych praktyk stwierdzonych niniejszą decyzją, ujawniało się na etapie zawierania kontraktu. Wprowadzenie do stosowanych

wzorców umowy postanowień o treści wskazanej w punkcie II sentencji decyzji mogło znacznie utrudniać konsumentom realizowanie przysługującego im z mocy ustawy prawa odstąpienia od umowy zawartej ze Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa. Zawarta w zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowieniach informacja, że każde naruszenie opakowania urządzeń i akcesoriów abonenckich obliguje abonenta odstępującego od umowy w trybie art. 2 u.o.n.p.k. do poniesienia opłaty w kwocie 24,40 pln mogła zniechęcać konsumentów do skorzystania z przysługującego im prawa. W przypadku zaś realizowania tego uprawnienia konsumenci mogli ponosić nieuzasadnione, zdaniem Prezesa Urzędu, koszty.

Uwzględniając powyżej wskazane okoliczności, jak również fakt, że Spółka stosowała praktykę z pkt. II.1 ponad rok, zaś praktykę pkt. II.2 ponad 2 lata, opisane naruszenia Prezes UOKiK zakwalifikował jako dotkliwe dla konsumentów. Wagę tych naruszeń Prezes UOKiK oszacował na poziomie *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu Spółki osiągniętego w roku 2009.

W dalszym etapie kalkulacji kar Prezes Urzędu rozważył, czy w sprawie występują okoliczności łagodzące lub obciążające i jaki powinny mieć wpływ na ostateczny wymiar kar.

Jako okoliczność łagodzącą Prezes UOKiK potraktował fakt, że Spółka w toku postępowania zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk. Już w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu przedmiotowego postępowania Spółka przedstawiła propozycje zmian do stosowanych wzorców umownych, które to propozycje w dalszym toku postępowania zostały wprowadzone w życie. Powyższe, zdaniem Prezesa Urzędu, uzasadnia obniżenie ustalonych kwot bazowych poszczególnych kar o 30%.

Wobec powyższego:

- za naruszenia stwierdzone w pkt. I.2-3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Sferię karę pieniężną w wysokości **109 642 zł** (słownie: sto dziewięć tysięcy sześćset czterdzieści dwa złote), co stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego w 2009 r. i *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary maksymalnej;
- za naruszenia stwierdzone w pkt. I.4-6 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Sferię karę pieniężną w wysokości **70 484 zł** (słownie: siedemdziesiąt tysięcy czterysta osiemdziesiąt cztery złote), co stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego w 2009 r. i *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary maksymalnej;
- za naruszenia stwierdzone w pkt. I.7 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Sferię karę pieniężną w wysokości **23 494 zł** (słownie: dwadzieścia trzy tysiące czterysta dziewięćdziesiąt cztery złote), co stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego w 2009 r. i *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary maksymalnej;
- za naruszenia stwierdzone w pkt. II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Sferię karę pieniężną w wysokości **39 158 zł** (słownie: trzydzieści dziewięć tysięcy sto pięćdziesiąt osiem złotych), co stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego w 2009 r. i *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary maksymalnej.

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

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów u.o.k.k. 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 Prezes Urzędu orzekł 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.

Otrzymuje:

Pan Piotr Kryczek

Pełnomocnik spółki Sferia S.A. z siedzibą w Warszawie

Kancelaria prawna
Chajec, Don-Simon & Żyto Sp.k.
ul. Lwowska 19
00-660 Warszawa