

**PREZES URZĘDU
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel/fax (0-71) 344-05-920, fax 344-05-922
E-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-S-2/03/ZR

Wrocław, 2 października 2003

Decyzja RWR 30/2003

Na podstawie art. 23c ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (j.t. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804), oraz stosownie do art.28 ust.6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 18 poz. 172 ze zm.) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko przedsiębiorcy **Elżbiecie Zjawionej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Telewizja Kablowa „TVK” we Wrocławiu**

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23 a ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ww. przedsiębiorcy polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie dotyczącym sposobu zawiadamiania odbiorców telewizji kablowej o zmianie wysokości opłaty abonamentowej, jak również w zakresie dotyczącym określenia okoliczności w jakich zmiany tej opłaty będą dokonywane i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania**.

U Z A S A D N I E N I E

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy we wzorcach umów stosowanych przez operatora telewizji kablowej Telewizja Kablowa „TVK” (zwanym dalej TVK”) naruszane są obowiązki w zakresie przestrzegania zbiorowych interesów konsumentów.

Z analizy zebranego materiału wynika, iż stosowany przez firmę **TVK** wzorzec umowy nie spełnia wymogu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji. Umowa abonencka nie precyzuje w jaki sposób następuje zawiadomienie konsumenta o zmianie tak istotnego warunku umowy, jakim niewątpliwie jest zmiana cennika opłaty abonamentowej za świadczone przez operatora telewizji kablowej usługi. Ponadto użyty w umowie zapis dotyczący zmiany stawek opłat abonamentowych (zwanymi w umowie eksploatacyjno-konserwacyjnymi) wzbudza zbyt wiele wątpliwości co do okoliczności, w jakich operator będzie dokonywał zmian tych cen.

W związku z powyższym postanowieniem z dnia 29 maja 2003 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął przeciwko Elżbiecie Zjawionej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Telewizja Kablowa TVK we Wrocławiu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem naruszenia przez TVK obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

(dowód: karta 1-2)

W odpowiedzi na postawiony zarzut TVK zgodziła się z zarzutami Prezesa UOKiK i powiadomiła Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu o zmianach wprowadzonych do wzorca umownego, pismem z dnia 05.06.2003 r.

(dowód: karta 9)

W toku postępowania dowodowego Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca Elżbieta Zjawiona prowadząca przedsiębiorstwo Telewizja Kablowa „TVK” wpisana jest do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Wrocławia pod nr ew. 75131. Jest operatorem telewizji kablowej obejmującej swym zasięgiem działania miasto Wrocław. Z abonentami zawierane są umowy dotyczące usługi dostarczania poprzez instalowaną przez TVK sieć kablową programów telewizyjnych i radiowych.

W powyższym wzorcu umownym zastosowano m.in. następujący zapis: „(...) wszelkie informacje dotyczące sieci „TVK” (płatności, wykaz kanałów itp.) przekazywane będą za pośrednictwem programu lokalnego i telegazety (...)”, który został zakwalifikowany przez Prezesa UOKiK jako naruszający zbiorowy interes konsumentów, o którym mowa w art.23a ust.1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania TVK powiadomiła Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu o wprowadzeniu do wzorca umownego zmiany, dotyczącej kwestionowanego przez Prezesa UOKiK zapisu, i tak: „(...) wszelkie informacje dotyczące sieci „TVK” (płatności, wykaz kanałów itp.) przekazywane będą za pośrednictwem programu lokalnego i telegazety (...) TVK zobowiązuje się, że ceny abonamentu wzrastać mogą nie częściej niż dwa razy w roku (od 1 stycznia do 1 lipca) O powyższym fakcie abonenci zostaną powiadomieni z dwumiesięcznym wyprzedzeniem (...) Po książeczki należy zgłaszać się osobiście do Biura Obsługi TVK”.

(dowód: karta 9-10)

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył co następuje:

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa dotyczy interesu publicznego, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów zawierających z przedsiębiorstwem TVK umowy o zainstalowanie i podłączenie do sieci telewizji kablowej i o dostarczanie sygnałów telewizyjnych. Jest to grupa nieograniczona, o zmiennej liczbie odbiorców, do której w każdym momencie mogą przystąpić nowe osoby.

Zgodnie z art.23a ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art.23a ust.2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art.23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów). Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5.07.2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie (...) *„Same przepisy art. 23a- 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, a także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów”* (druk sejmowy nr 366, s.20).

Przesłankami zastosowania w niniejszej sprawie art.23a ust.2 w zw. z art.23a ust.1 powołanej ustawy jest **wykazanie bezprawności działań** przedsiębiorcy, polegających na:

- 1) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- 2) godzenia tych działań w interes konsumenta,
- 3) naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

W przedmiotowej sprawie analizie poddano stosowany przez TVK w obrocie z konsumentami wzorec umowy. Z chwilą podpisania go, pomiędzy tym przedsiębiorcą i jego kontrahentami dochodzi do nawiązania stosunku zobowiązaniowego, z istoty którego wynika, iż na każdej ze stron umowy ciążyą określone prawa i obowiązki. W przypadku ww. umowy TVK zobowiązana jest do świadczenia usług zainstalowania i podłączenia do sieci telewizji kablowej oraz dostarczania sygnałów telewizyjnych określonych programów za miesięczny abonament uiszczany przez abonentów za wykonane przez niego świadczenia..

W powyższym wzorcu umownym zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudził następujący zapis: *„(...) wszelkie informacje dotyczące sieci „TVK” (płatności, wykaz kanałów itp.) przekazywane będą za pośrednictwem programu lokalnego i telegazety (...)”*, który wzbudza zbyt wiele wątpliwości co do okoliczności w jakich operator będzie dokonywał podwyżek cen. Przy tak istotnej kwestii jak zmiana wysokości opłaty aboanamentowej, jest to sformułowanie mogące wprowadzać abonenta w błąd, co do faktu, że nastąpiła istotna zmiana warunków umowy. Ponadto z treści tego zapisu nie wynika w jakiej formie będzie udzielana abonantowi informacja z zmianie wysokości abonamentu. Niewątpliwie jego wysokość ma istotne znaczenie dla konsumenta niejednokrotnie będąc (oprócz ilości i rodzaju programów wchodzących w skład pakietu programowego telewizji kablowej) decydującym czynnikiem przy wyborze danego przedsiębiorcy. Tym samym wysokość abonamentu należy uznać za istotną część umowy zawieranej pomiędzy operatorem telewizji kablowej a konsumentem, a co za tym idzie, o wszelkich jego zmianach abonent winien być informowany na piśmie.

Mając powyższe na uwadze podkreślić należy, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych (wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 7.03.1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667). *„Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinności czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny- jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego”* (E.Łętowska „prawo umów konsumenckich”, Wyd. C.H.BECK 2002 r., s. 215 i nast.). W tym stanie rzeczy, zdaniem Prezesa UOKiK, tak sformułowany zapis we wzorcu

umowy abonenckiej nie spełnia wymogu art.385 § 2 kc stanowiącego, że „wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały”.

Zwrócić przy tym należy uwagę, że skoro niniejsza umowa została zawarta na piśmie, to zgodnie z dyspozycją art. 77 kc , jej zmiana polegająca na powiadomieniu abonenta o zmianach programowych lub wysokości abonamentu, również winna być stwierdzona pismem.

Ponadto kwestionowany zapis wzorca umownego narusza zasady współzycia społecznego, będące normami o uzasadnieniu aksjologicznym i które należą do obowiązującego prawa (art. 353¹ kc). W przedmiotowej sprawie szczególnie istotne znaczenie mają te zasady współzycia społecznego, które nawiązują do koncepcji tzw. słuszności kontraktowej, uczciwości kupieckiej, równej pozycji stron umowy, przestrzegania zasad lojalnego, opartego na zaufaniu, postępowania wobec kontrahenta również w fazie kształtowania treści umowy (por. np uchwała SN z dnia 6.03.1992 r., III CZP 141/91; uchwała SN z dnia 9.07.1993 r., III CZP 58/93). Podnieść należy także, iż kryteria słuszności kontraktowej doznają szczególnego zaostrożenia w przypadku obrotu konsumenckiego, bowiem uwzględniają postulat ochrony słabszej strony umowy. Zdaniem Prezesa UOKiK działanie TVK polegające na nieprecyzowaniu w jakiej formie konsument będzie zawiadamiany o podwyższenie opłaty eksploatacyjno-konserwacyjnej i w jakich okolicznościach zmiany te będą następowały, powyższą zasadę narusza.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności Prezes UOKiK uznał, iż tak sformułowane zapisy, stosowane przez TVK we wzorcach umownych są niezgodne z powołanymi art. 77, art. 353¹ i art. 385 § 2 kc i jednocześnie wypełniają pierwszą z przesłanek art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...) w zakresie obowiązku operatora do udzielania konsumentom (abonentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Opisane działania TVK niewątpliwie naruszały tu interes konsumenta, gdyż brak wskazania we wzorcu umownym konkretnego sposobu informowania o podwyżkach opłaty eksploatacyjno-konserwacyjnej może rodzić dla niego negatywne skutki finansowe, ponieważ operator telewizji kablowej rozlicza go po nowych stawkach abonamentowych nie mając potwierdzenia, że został on skutecznie o zmianie ceny powiadomiony i czy nastąpiła z jego strony akceptacja zmiany ceny. Tym samym wypełniona została druga z przesłanek ww. art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Kwestionowany zapis wzorca umownego, co wyjaśniono już na wstępie tej części uzasadnienia decyzji, godził również w zbiorowy interes konsumentów. Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy o ochronie (...) zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. Działania TVK dotyczyły bowiem konsumentów, jakimi niewątpliwie są odbiorcy telewizji kablowej, naruszając ich prawa na szeroką skalę.

W tej sytuacji Prezes UOKiK stwierdza, że spełnione zostały wszystkie przesłanki warunkujące stwierdzenie stosowania przez TVK praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów, określonej w art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie Prezes UOKiK podnosi, iż jego działania spowodowały, że obecnie stosowany przez TVK wzorzec umowy nie zawiera już postanowień umownych, które naruszają zbiorowy interes konsumentów, określony w art. 23 a ust. 2 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie (...). Niemniej jednak fakt zaniechania stosowania przez TVK przedmiotowej bezprawnej praktyki (zgodnie z oświadczeniem przedsiębiorcy w piśmie z dnia 26 czerwca 2003 r.) nie może skutkować inną sentencją niż ww. Brak jest bowiem w ustawie o ochronie (...) wyraźnego przepisu, który pozwalałby na uznanie stosowanej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z powyższym, nawet jeśli zaprzestano praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes UOKiK może na podstawie art. 23 c

ustawy o ochronie (...) wydać decyzję, w której **uzna praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakaze jej zaniechania.**

Wobec powyższego należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art.78 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art.479²⁸ § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura we Wrocławiu, w terminie dwutygodniowym od dnia doręczenia decyzji.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

Telewizja Kablowa „TVK”
ul. ul. Kolisty 14
54-152 Wrocław