



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

Aleja Piłsudskiego 8
90-051 Łódź, P - 73
Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12
E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO - 61- 40 /04 - AK- 8

Łódź, dnia 5 października 2004 r.

DECYZJA Nr RŁO 8/2004

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2003 r., nr 86, poz. 804 ze zm.) 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 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko „TOYA”- Spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Łąkowa 29, 90-554 Łódź,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w art. 23a ww. ustawy bezprawne działania przedsiębiorcy polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez udzielenie abonentom w zawiadomieniu z dnia 15 kwietnia 2004 r. nieprawdziwych informacji, że zmiany wysokości opłat abonamentowych uwzględniają wyłącznie nałożony podatek VAT,

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 10 września 2004 r.

Uzasadnienie

W dniu 9 lipca 2004 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezes UOKiK) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu ustalenia, czy „TOYA”- Spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Łąkowa 29, 90-554 Łódź (zwana dalej TOYA) udzieliła abonentom nieprawdziwych informacji o zmianie opłat za abonament telewizji kablowej od 1 maja 2004 r., co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie zakazu naruszania zbiorowych interesów konsumentów. Podstawę do wszczęcia postępowania wyjaśniającego stanowiły skargi konsumenckie na wprowadzenie przez TOYA w maju 2004 r. wyższych opłat abonamentowych niż wynikało to z przesłanych konsumentom informacji o zmianie opłat. W trakcie postępowania dokonano ustaleń na podstawie kontroli dokumentów w siedzibie przedsiębiorcy, w dniach 12-14 lipca 2004 r. (Sprawozdanie z kontroli k. 7-47). Ustalono, że TOYA z dniem 1 maja 2004 r. podniosła opłaty abonamentowe za pakiet Socjalny z 5,00 zł na 5,50 zł, za pakiet Mini z 22,00 zł na 23,90 zł, za pakiet Podstawowy z 35,90 na 38,50 zł. Podwyżkę TOYA uzasadniła uchwaleniem przez Sejm w dniu 11 marca

2004 r. 7% podatku od towarów i usług (VAT) na usługi radia i telewizji. TOYA poinformowała, że zmiany wysokości opłat abonamentowych uwzględniały wyłącznie 7% podatek VAT. Z dokonanych przez Prezesa UOKiK wyliczeń wynikało, że opłaty za usługi telewizji kablowej z tytułu tego podatku powinny wynosić: za pakiet Socjalny 5,35 zł, za pakiet Mini 23,54 zł za pakiet Podstawowy 38,41 zł. Tym samym informacja z dnia 15 kwietnia 2004 r. przekazana konsumentom, że zmiany wysokości opłat abonamentowych uwzględniają wyłącznie 7 % podatek VAT (k. 25), była informacją nieprawdziwą.

W związku z powyższym Prezes UOKiK na podstawie postanowienia nr 1 z dnia 27 sierpnia 2004 r. (k. 1) wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez TOYA praktyki wskazanej w art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2003 r., nr 86, poz. 804 ze zm.) (zwana ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów), polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez udzielenie abonentom w zawiadomieniu z dnia 15 kwietnia 2004 r. nieprawdziwych informacji, że zmiany wysokości opłat abonamentowych uwzględniają wyłącznie nałożony podatek VAT.

Zawiadamiając o wszczęciu postępowania Prezes UOKiK wezwał TOYA do ustosunkowania się do przedstawionego zarzutu (k. 3-4).

W odpowiedzi w piśmie z dnia 2 września 2004 r. (k. 51) TOYA oświadczyła, że w dniach 10-14 września 2004 r. opublikowała w całodobowej TELEGAZECIE TV TOYA oświadczenie następującej treści:

„Szanowni Państwo

W ulotce z dnia 15 kwietnia 2004 r. błędnie podaliśmy, że przyczyną zmian wysokości opłat abonamentowych była wyłącznie zmiana stawki podatku VAT. Nie jest to jedyna przyczyna. Inne to wzrastające koszty programingu, inflacja, itp. W miejscu słowa „wyłącznie winno pojawić się „głównie”. Przepraszamy Zarząd TOYA” .

Ponadto TOYA zobowiązała się do opublikowania takiego samego oświadczenia w numerze grudniowym Magazynu Abonentów TV TOYA, który zostanie przesłany każdemu abonentowi w terminie do 31.12.2004 r.

TOYA podtrzymała wyjaśnienia przedstawione Prezesowi UOKiK w trakcie kontroli, że „Udzielona Abonentom informacja, że zmiany wysokości opłat abonamentowych od dnia 1 maja 2004 r. uwzględniają wyłącznie nałożony podatek VAT nie jest nieprawdziwa. Opłaty abonamentowe faktycznie wzrosły o podatek VAT, a dodatkowo kwoty brutto zostały zaokrąglone stosownie do polityki marketingowej Spółki, która polega na tym, że jej ceny kończą się zawsze na 00 groszy, 50 groszy ewentualnie 90 groszy” (k. 46).

Prezes UOKiK ustalił:

TOYA była przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000062796 przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (k. 39-44). TOYA świadczyła usługi telekomunikacyjne w tym usługi telewizji kablowej na terenie miasta Łodzi. Na dzień 1 kwietnia 2004 r. TOYA miała zawarte umowy z (tajemnica przedsiębiorcy) abonentami (k. 46). TOYA każdorazowo informowała abonentów o planowanej zmianie opłat abonamentowych, wskazując skalę zmian (k. 25,38). W zawiadomieniu z dnia 15 kwietnia

2004 r. TOYA poinformowała, że w związku z uchwaleniem przez Sejm w dniu 11 marca 2004 r. 7% podatku VAT na usługi radia i telewizji, od 1 maja br. będą obowiązywały nowe stawki abonamentowe na usługi telewizji kablowej w wysokości za: pakiet Socjalny 5,50 zł, pakiet Mini 23,90 oraz pakiet Podstawowy 38,50 zł. Zmiany wysokości opłat abonamentowych uwzględniają wyłącznie nałożony 7% podatek VAT (k. 25). Informacja o podwyżkach abonamentowych została dostarczona abonentom wraz z książeczkami opłat po 15 kwietnia 2004 r. (k. 46). Była również dostępna w Biurach Obsługi Abonenta TOYA w Łodzi (k. 54). Faktyczny procentowy wzrost opłat abonamentowych wynosił: 10,00 % za pakiet Socjalny, 8,64 % za pakiet Mini, 7,24 % za pakiet Podstawowy.

W dniach 10-14 września TOYA opublikowała w całodobowej TELEGAZECIE TV TOYA sprostowanie informacji z dnia 15 kwietnia 2004 r. podając, że faktyczny wzrost opłat uwzględniał nie tylko podatek VAT w wysokości 7% wartości usługi ale dodatkowo także wzrost kosztów działalności TOYA (k. 51). Informacja ta była dostępna w sieci telewizji kablowej TOYA i „MUTIMEDIA POLSKA” Spółka z o.o. z siedzibą w Gdyni, konkurenta TOYA na rynku w Łodzi.

Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest:

- 1) działanie przedsiębiorcy
- 2) naruszające zbiorowy interes konsumentów
- 3) noszące znamiona bezprawności.

Art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera otwarty katalog praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z tym przepisem za bezprawne działania przedsiębiorcy ustawodawca uznał między innymi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Jak wskazano na wstępie TOYA jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który działa na rynku usług telewizji kablowej w Łodzi.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia z takim interesem, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, czyli są powszechne. Za taką zbiorowość należy uznać odbiorców usług telewizji kablowej. W kwietniu 2004 r. oceniane zachowanie TOYA dotyczyło (tajemnica przedsiębiorcy) abonentów zamieszkałych w Łodzi oraz każdego potencjalnego abonenta - konsumenta, który był zainteresowany zawarciem umowy na świadczenie usług telewizji kablowej.

Treść zobowiązania TOYA wobec abonentów określa umowa na dostawę sygnału telewizji kablowej wraz z regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych (k. 29, 32). Umowa nie zawiera zobowiązań TOYA wobec abonentów w zakresie udzielania informacji o przyczynach zmian wysokości opłat abonamentowych. Zwyczaj udzielania takich informacji wynika z ogólnych zasad współzycia społecznego, o których mowa w przepisach art. 354 k.c. Zgodnie z brzmieniem art. 354 § 1 k.c. dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współzycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Zakres zobowiązania profesjonalnych uczestników rynku - przedsiębiorców określa także art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807), zgodnie z którym przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Artykuł ten jest tożsamy z art. 8 obowiązującej przedsiębiorców do dnia 21 sierpnia 2004 r. ustawy z dnia 19 listopada 1999 r. Prawo działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 101, poz. 1178, ze zm.)

Zgodnie z powyższym prawidłowość wykonania zobowiązania zależy również od przestrzegania zasad współzycia społecznego oraz ustalonych zwyczajów. Wszelkie działania (zaniechania) ze strony TOYA sprzeczne z interesem konsumenta-abonenta lub utrudniające realizację tych interesów nie mogą być uznane za prawidłowe wykonanie zobowiązania w tym aspekcie.

Ogólnie przyjętą zasadą uczciwości kupieckiej jest obowiązek udzielania prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji. Uczciwość obrotu nakazuje udostępnienie konsumentom wszystkich tych informacji, które są niezbędne dla dokonania świadomego wyboru co do dalszego związania się określonym kontraktem. Ma to szczególne znaczenie, gdy kontrahentem nie jest profesjonalista, ale przeciętny konsument.

Obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej prawdziwej i pełnej informacji podkreślił Trybunał Konstytucyjny w wyroku z dnia 21 kwietnia 2004 r. Sygn. Akt K 33/03, w którym stwierdził, że „ (...) Udział konsumenta w procesach rynkowych powinien być kształtowany w taki sposób, aby mógł on swobodnie i w zgodzie z własnym interesem - przez konkretne transakcje - zaspokajać swoje uświadomione potrzeby, na podstawie dostarczonej wiedzy i informacji. Z tego powodu strategicznym założeniem nowoczesnej ochrony konsumenta jest zasada przejrzystości, rzeczywistej dostępności, jasnej, pełnej i zrozumiałej informacji handlowej (...)”.

Informacja TOYA z dnia 15 kwietnia 2004 r., że zmiany wysokości opłat abonamentowych uwzględniają wyłącznie nałożony 7% podatek VAT (k. 46) wywołała u konsumentów mylne przeświadczenie, że podwyżka opłat abonamentowych jest niezależna od TOYA i została spowodowana wyłącznie działaniami organu ustawodawczego, na które przedsiębiorca nie miał wpływu. W ten sposób konsumenci uznali podwyżkę za zasadną, odpowiadającą nowym wartościom oferowanych przez TOYA usług telewizji kablowej. O efekcie działania TOYA świadczy znikoma ilość skarg w stosunku do ilości jakie napłynęły do Prezesa UOKiK w następstwie poprzednich podwyżek opłat abonamentowych. W związku z powyższym należy przyjąć, że konsument został pozbawiony możliwości dokonania świadomej, opartej na prawdziwych informacjach oceny wartości towaru, a w konsekwencji wyboru (zmiany) operatora.

Informacja ta była nieprawdziwa, ponieważ wzrost opłat abonamentowych był wyższy niż 7% podatek VAT, a także uwzględniał wzrost kosztów programingu, inflację, itp. i tym samym informacja z dnia 15 kwietnia 2004 r. była również informacją niepełną i nierzetelną.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes UOKiK uznał, że udzielenie konsumentom nieprawdziwej, niepełnej i nierzetelnej informacji o planowanej podwyżce opłat abonamentowych w maju 2004 r. wypełnia przesłanki bezprawności określone w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania TOYA poinformowała, że w dniach 10 – 14 września br. opublikowała w całodobowej TELEGAZECIE TV TOYA oświadczenie o podaniu w ulotce z dnia 15 kwietnia 2004 r. błędnej informacji, że przyczyną zmian wysokości opłat abonamentowych była wyłącznie zmiana stawki podatku VAT oraz zobowiązała się do opublikowania takiego samego oświadczenia w numerze grudniowym Magazynu Abonentów TV TOYA, który zostanie przesłany każdemu abonentowi w terminie do 31.12.2004 r. (k. 51). W związku z powyższym Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania przez TOYA praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów od dnia opublikowania w całodobowej TELEGAZECIE TV TOYA ww. informacji, to jest od dnia 10 września 2004 r.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 23e ww. ustawy orzeczono 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 odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury w Łodzi.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Łodzi

Iwona BIELSKA

Otrzymuje:

„TOYA”- Spółka z o.o.
ul. Łąkowa 29
90-554 Łódź

