



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH

Katowice, dn. 31 marca 2014 r.

RKT-61-23/13/BP

DECYZJA Nr RKT – 03/2014

I. Stosownie do art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie informowania konsumentów we wzorcach „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” oraz „Regulaminie korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.”, regulujących prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o:

a. sposobach dokonywania płatności, co jest niezgodne art. 56 ust. 3 pkt 7 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

b. zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasadach i terminach jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi, co jest niezgodne art. 56 ust. 3 pkt 15 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

c. polubownych sposobach rozwiązywania sporów, co jest niezgodne z art. 56 ust. 3 pkt 17 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

d. sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych, co jest niezgodne z art. 56 ust. 3 pkt 18 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

e. sposobie przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, co jest niezgodne z art. 56 ust. 3 pkt 20 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. stosowaniu we wzorcu „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” postanowienia o treści: „Wszelkie reklamacje Usług Abonent zobowiązany jest zgłaszać na piśmie pod

rygorem nieważności, na adres siedziby Operatora, w terminie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od daty stwierdzenia przez Abonenta ewentualnej nieprawidłowości w wykonaniu Usługi (...)", co jest niezgodne z § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3.a. stosowaniu we wzorcu „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) o treści: „Umowy zawarte na czas określony stają się umowami na czas nieokreślony w przypadku gdy Abonent nie złoży pisemnego oświadczenia woli rozwiązania umowy w terminie nie późniejszym niż 30 dni przed końcem okresu obowiązywania umowy. Rozwiązanie umowy na czas określony 12 miesięcy przez Abonenta może nastąpić wyłącznie po zapłacie kary umownej w wysokości 600,00 zł brutto, umowy na czas określony 24 miesięcy, po zapłacie kary umownej w wysokości 1.200,00 zł brutto, a w przypadku umowy na czas nieokreślony, kary umownej w wysokości 3 miesięcznej Opłaty Abonamentowej”, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

b. stosowaniu we wzorcu „Regulamin korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) o treści: „Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych”, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

c. stosowaniu we wzorcu „Regulamin korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” oraz we wzorcu „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) o treści: „Za czas, w którym Użytkownik nie ma dostępu do sieci z powodu nie opłacenia w terminie abonamentu lub odłączeniu nie przysługuje zwrot lub zmniejszenie opłaty” oraz „Ograniczenie transferu z powodu zaległości w zapłacie nie zwalnia abonenta z uiszczania wynagrodzenia zgodnie z treścią umowy”, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

d. stosowaniu we wzorcu „Regulamin korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” oraz we wzorcu „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) o treści: „(...) Nieuzasadnione wezwanie Operatora w celu usunięcia awarii, która nie miała miejsca pokryje Abonent w zryczałtowanej opłacie wynoszącej 50,00 zł”, „Jeśli reklamowany sprzęt jest sprawny lub zaistniałe uszkodzenia nie podlegają Gwarancji, Abonent zostanie obciążony kosztami związanymi ze sprawdzaniem ew. czyszczeniem o konserwacją sprzętu” oraz „Wykupienie „Bezpłatnej obsługi technicznej urządzeń klienta” nie wyłącza kary umownej w wysokości wskazanej w ust. 3 Umowy [50,00 zł – przyp. Urzędu] w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu rozumie się takie zdarzenie, kiedy serwisant po podłączeniu komputera do punktu styku i wykonaniu testów łącza nie stwierdzi nieprawidłowości w działaniu Usługi”, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

e. stosowaniu we wzorcu „Regulamin korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) o treści: „W przypadku przerwy pracy sieci nie wynikającej z winy użytkownika, a dłuższej niż 36 godzin przysługuje zniżka opłaty miesięcznej. Jest to 3% wartości miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą dobę awarii ponad pierwsze 36 godzin”, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

po przyjęciu przez IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku obowiązek wykonania przyjętego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, polegających na:

- i. w odniesieniu do punktu I.1.a. – wprowadzeniu do wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „Opłata za korzystanie z sieci Internet będzie regulowana miesięcznie z góry do 10 dnia każdego miesiąca, przelewem lub wpłatą na rachunek bankowy Operatora wskazany w treści Faktury VAT (...)”,
- ii. w odniesieniu do punktu I.1.b. – wprowadzeniu do wzorca – regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „VIII. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania, zasady i terminy wypłaty, w szczególności gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi: 1. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem, że prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. 2. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub spadek prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12 trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, która będzie wypłacana zgodnie z postanowieniem pkt 4 poniżej. W przypadku konsumentów zwrot odpowiedniej części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje bez względu na długość przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej / spadku prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12, a wysokość kwoty do zwrotu ustala się proporcjonalnie do wysokości opłaty abonamentowej obowiązującej za dany miesiąc i wysokości opłaty abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu usług/spadku prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12, przy czym jednostką rozliczeniową ustala się minuty. 3. Strony ograniczają wysokość odszkodowania względem Abonenta do wysokości sumy uiszczonego abonamentu w okresie obowiązywania umowy, a także ustalają, iż odpowiedzialność Operatora nie obejmuje szkód powstałych w wyniku utraty danych i informacji oraz wszelkich innych strat spowodowanych wadliwym działaniem komputera Abonenta. W przypadku konsumentów ograniczenie wskazane w zdaniu poprzednim nie znajduje zastosowania. 4. Wpłata zwrotu miesięcznej opłaty, o której mowa w pkt 2 powyżej lub odszkodowania, o którym mowa w pkt 3 powyżej nastąpi w terminie 14 dni od dnia uznania przez Operatora reklamacji/szkody Abonenta i wskazania rachunku bankowego, na który ma zostać dokonana wpłata. 5. W razie opóźnienia w płatności Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych”,
- iii. w odniesieniu do punktu I.1.c. – wprowadzeniu do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „IX. Informacja o polubownych sposobach

rozwiązywania sporów: 1. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. 2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. 3. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. 4. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia przynajmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy”,

- iv. w odniesieniu do punktu I.1.d. – wprowadzeniu do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „Aktualny cennik zawierający m.in. koszty usług serwisowych znajduje się na stronie internetowej Operatora www.ipconnect.pl w zakładce www.ipconnect.pl/internet/cennik, a także jest dostępny w siedzibie Operatora”,
- v. w odniesieniu do punktu I.1.e. – wprowadzeniu do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych przekazywane będą Abonentowi drogą mailową, a ponadto publikowane na stronie internetowej Operatora www.ipconnect.pl w zakładce www.ipconnect.pl/internet/bezpieczenstwo”,
- vi. w odniesieniu do punktu I.2. – niestosowaniu wymienionej tam klauzuli oraz na wprowadzeniu do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych postanowień o treści: „XII. Reklamacje. 1. Niniejszy punkt określa: 1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej za: a) niedotrzymanie z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej, c) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, 2) tryb postępowania reklamacyjnego. 2. Reklamacja powinna zawierać: 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym"; 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci; 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 1 ppkt 1 lit. a); 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty; 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6; 8) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. 3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt 2 ppkt 1-5), 7) lub 9), upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia. 4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 2 ppkt 1-5), 7) lub 8), jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. 5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 2 ppkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi

wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona. 6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów. 7. Składanie reklamacji: 1) Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w pkt 6, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. 2) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w pkt 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. 3) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. 4). Przepisu pkt 3) nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. 8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. 9. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt 8 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego. 10. Odpowiedź na reklamację. 1) Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. 2). Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację; 2) powołanie podstawy prawnej; 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne; 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska. 3) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna: 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą”;

- vii. w odniesieniu do punktu I.3.a. – niestosowaniu wymienionej tam klauzuli oraz na wprowadzeniu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia o treści: „W razie rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta: - przy umowie zawartej na okres 12 miesięcy – Abonent zapłaci karę umowną w wysokości udzielonej ulgi w kwocie ... zł [słownie: ... złotych], pomniejszonej o 1/365 ulgi za każdy dzień obowiązywania umowy, - przy umowie zawartej na okres 24 miesięcy – Abonent zapłaci karę umowną w wysokości udzielonej ulgi w kwocie ... zł [słownie: ... złotych], pomniejszonej o 1/730 ulgi za każdy dzień obowiązywania umowy, - przy umowie zawartej na okres 36 miesięcy – Abonent zapłaci karę umowną w wysokości udzielonej ulgi w kwocie ... zł [słownie: ... złotych], pomniejszonej o 1/1095 ulgi za każdy dzień obowiązywania umowy, - przy umowie zawartej na inny okres – Abonent zapłaci karę umowną w wysokości udzielonej ulgi w kwocie ... zł [słownie: ... złotych], pomniejszonej o 1/[należy wpisać w dniach okres, o którym mowa w ust. 2 powyżej]ulgi za każdy dzień obowiązywania umowy,

viii. w odniesieniu do punktów I.3.b-e. – rezygnacji ze stosowania wymienionych tam klauzul umownych,

które to działania zostaną podjęte niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 tygodni, od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

ix. wystąpienie do dotychczasowych usługobiorców – konsumentów z propozycją aneksowania zawartych umów, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), w celu eliminacji braków informacyjnych, o których mowa w punktach I.1.a-e. sentencji niniejszej decyzji i uzupełnienie ich odpowiednimi informacjami wymienionymi w punktach I.i-v., zastąpieniu klauzul, o których mowa w punktach I.2.-3.a. sentencji niniejszej decyzji postanowieniami wymienionymi w punktach I.iv.-vii. oraz wykreślenie klauzul wpisanych do rejestru, o których mowa w punktach I.3.b-e. sentencji niniejszej decyzji,

które to działania zostaną podjęte niezwłocznie, nie później niż w terminie trzech (3) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu przeciwko **IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku** postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nakłada się na tego przedsiębiorcę obowiązek złożenia – **w terminie czterech (4) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji** – sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które powinno obejmować:

- i. informację na temat liczby dotychczasowych usługobiorców – konsumentów, którym w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji wysłano, w celu zaakceptowania, aneksy do umów uwzględniające w całości postawione zarzuty wraz z dowodami ich nadania, a także z kopiami trzech przykładowych, podpisanych obustronnie aneksów, o ile takie aneksy zostaną zawarte,
- ii. informację na temat liczby dotychczasowych usługobiorców – konsumentów, którym w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie dostarczono w celu zaakceptowania, aneksów do umów uwzględniających w całości postawione zarzuty wraz z wyjaśnieniem, czym spowodowany jest taki stan rzeczy,
- iii. informację na temat liczby umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji z nowymi usługobiorcami – konsumentami z wykorzystaniem zmienionych wzorców umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych wraz z kopiami pięciu przykładowych umów, o ile takie umowy zostaną zawarte.

UZASADNIENIE

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także „Prezesem Urzędu”) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-15/13/BP) w sprawie działalności **IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku** – wcześniej działającą pod nazwą „Aksel–Net sp. z o.o.” (zwana dalej także „spółką” lub „przedsiębiorcą”). W toku tego postępowania powzięto podejrzenie, iż przedsiębiorca stosuje praktyki opisane w punktach I.1-3. sentencji niniejszej decyzji, wobec czego za konieczne uznano wszczęcie niniejszego postępowania administracyjnego. W tych okolicznościach, Postanowieniem nr 1 z dnia 22

października 2013 r. (dowód: karty nr 1 – 4) wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne.

W toku niniejszego postępowania, w odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca przedstawił swoje stanowisko w sprawie w pismach z dn. 6 listopada 2013 r. (dowód: karty nr 67-82), z dn. 3 grudnia 2013 r. (dowód: karty nr 85-95) oraz z dn. 17 stycznia 2014 r. (dowód: karty nr 99-105).

W toku postępowania, w pierwszym w kolejności piśmie z dn. 6 listopada 2013 r., przedsiębiorca wyraził ogólną gotowość do zmiany dotychczasowego zachowania celem zapewnienia jego zgodności z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W drugim w kolejności piśmie z dn. 3 grudnia 2013 r. przedsiębiorca złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. W kolejnym piśmie z dn. 17 stycznia 2014 r. przedsiębiorca doprecyzował uprzednio złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej.

Pismem z dn. 27 lutego 2014 r. przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 109). W wyznaczonym terminie przedsiębiorca skorzystał z uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku prowadzi działalność gospodarczą w oparciu o wpis do KRS pod Nr 0000099260. Przedmiotem działalności spółki jest między innymi działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej, telekomunikacji bezprzewodowej (z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej), działalność związana z oprogramowaniem oraz działalność w zakresie zarządzania urządzeniami informatycznymi (dowód: karta nr 80 verso). Spółka prowadzi działalność głównie na terenie miasta Rybnika oraz okolic (dowód: karta nr 9).

Zawierając z konsumentami umowy w zakresie dostępu do sieci Internet spółka stosuje następujące wzorce:

- ✓ „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” – od dn. 24 stycznia 2013 r. (dowód: karty nr 11-16),
- ✓ „Regulamin korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” – zwany dalej „regulaminem” – od dn. 24 stycznia 2013 r. (dowód: karty nr 11, 12 verso),
- ✓ Zaświadczenie o akceptacji wystawiania faktury w formie elektronicznej – od 2010 r. (dowód: karta nr 19),
- ✓ Protokoły montażowe – od 2010 r. (dowód: karta nr 18),
- ✓ Cenniki – od 2012 r. (dowód: karta nr 17).

Analiza faktycznie zawieranych przez spółkę umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także stosowanych przez spółkę wzorców tj. „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” oraz regulaminu wykazała brak zamieszczenia przez spółkę następujących informacji, o:

- a. sposobach dokonywania płatności,
- b. zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi,
- c. polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
- d. sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych,

- e. sposobie przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,

W toku postępowania ustalono także, że we wzorcu o nazwie „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” przedsiębiorca stosuje postanowienia o następującej treści:

- ✓ „Umowy zawarte na czas określony stają się umowami na czas nieokreślony w przypadku gdy Abonent nie złoży pisemnego oświadczenia woli rozwiązania umowy w terminie nie późniejszym niż 30 dni przed końcem okresu obowiązywania umowy. Rozwiązanie umowy na czas określony 12 miesięcy przez Abonenta może nastąpić wyłącznie po zapłacie kary umownej w wysokości 600,00 zł brutto, umowy na czas określony 24 miesięcy, po zapłacie kary umownej w wysokości 1.200,00 zł brutto, a w przypadku umowy na czas nieokreślony, kary umownej w wysokości 3 miesięcznej Opłaty Abonamentowej” – § 3 ust. 3,
- ✓ „Ograniczenie transferu z powodu zaległości w zapłacie nie zwalnia abonenta z uiszczania wynagrodzenia zgodnie z treścią umowy” – § 7 ust. 8,
- ✓ „Wszelkie reklamacje Usług Abonent zobowiązany jest zgłaszać na piśmie pod rygorem nieważności, na adres siedziby Operatora, w terminie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od daty stwierdzenia przez Abonenta ewentualnej nieprawidłowości w wykonaniu Usługi (...)” – § 9 ust. 1,
- ✓ „Jeśli reklamowany sprzęt jest sprawny lub zaistniałe uszkodzenia nie podlegają Gwarancji, Abonent zostanie obciążony kosztami związanymi ze sprawdzaniem ew. czyszczeniem o konserwacją sprzętu” – § 10 ust. 10,
- ✓ „Wykupienie „Bezpłatnej obsługi technicznej urządzeń klienta” nie wyłącza kary umownej w wysokości wskazanej w ust. 3 Umowy [50,00 zł – przyp. Urzędu] w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu rozumie się takie zdarzenie, kiedy serwisant po podłączeniu komputera do punktu styku i wykonaniu testów łącza nie stwierdzi nieprawidłowości w działaniu Usługi ” – § 11 ust. 5.

Ponadto we wzorcu umownym „Regulamin korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” spółka stosuje następujące postanowienia:

- ✓ „Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych” – punkt II.3.,
- ✓ „W przypadku przerwy pracy sieci nie wynikającej z winy użytkownika, a dłuższej niż 36 godzin przysługuje zniżka opłaty miesięcznej. Jest to 3% wartości miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą dobę awarii ponad pierwsze 36 godzin” – punkt V.2.,
- ✓ „(...) Nieuzasadnione wezwanie Operatora w celu usunięcia awarii, która nie miała miejsca pokryje Abonent w zryczałtowanej opłacie wynoszącej 50,00 zł” – punkt V.5.,
- ✓ „Za czas, w którym Użytkownik nie ma dostępu do sieci z powodu nie opłacenia w terminie abonamentu lub odłączeniu nie przysługuje zwrot lub zmniejszenie opłaty” – punkt VII.6.

Zobowiązanie złożone przez IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku

Zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu w życie zmienionych wzorców umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych wraz z załącznikami (w tym w szczególności regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych – dowód: karty nr 90-91), zgodnie z zaproponowanymi modyfikacjami określonymi poniżej, które to zmiany zostały sformułowane w zgodzie z przepisami ustawy oraz na aneksowaniu dotychczas zawartych umów z konsumentami – na podstawie zaproponowanych zmian wymienionych poniżej – stosownie do przepisów Pt (dowód: karta nr 99).

W odniesieniu do punktu I.1.a. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia o treści: „Opłata za korzystanie z sieci Internet będzie regulowana miesięcznie z góry do 10 dnia każdego miesiąca, przelewem lub wpłatą na rachunek bankowy Operatora wskazany w treści Faktury VAT (...)”.

W odniesieniu do punktu I.1.b. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do wzorca regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „VIII. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania, zasady i terminy wypłaty, w szczególności gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi: 1. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem, że prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. 2. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub spadek prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12 trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, która będzie wypłacana zgodnie z postanowieniem pkt 4 poniżej. W przypadku konsumentów zwrot odpowiedniej części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje bez względu na długość przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej / spadku prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12, a wysokość kwoty do zwrotu ustala się proporcjonalnie do wysokości opłaty abonamentowej obowiązującej za dany miesiąc i wysokości opłaty abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu usług/spadku prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12, przy czym jednostką rozliczeniową ustala się minuty. 3. Strony ograniczają wysokość odszkodowania względem Abonenta do wysokości sumy uiszczonego abonamentu w okresie obowiązywania umowy, a także ustalają, iż odpowiedzialność Operatora nie obejmuje szkód powstałych w wyniku utraty danych i informacji oraz wszelkich innych strat spowodowanych wadliwym działaniem komputera Abonenta. W przypadku konsumentów ograniczenie wskazane w zdaniu poprzednim nie znajduje zastosowania. 4. Wypłata zwrotu miesięcznej opłaty, o której mowa w pkt 2 powyżej lub odszkodowania, o którym mowa w pkt 3 powyżej nastąpi w terminie 14 dni od dnia uznania przez Operatora reklamacji/szkody Abonenta i wskazania rachunku bankowego, na który ma zostać dokonana wpłata. 5. W razie opóźnienia w płatności Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych”.

W odniesieniu do punktu I.1.c. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „IX. Informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów: 1. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. 2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. 3. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. 4. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia przynajmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy”.

W odniesieniu do punktu I.1.d. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „Aktualny cennik zawierający m.in. koszty usług serwisowych znajduje się na stronie internetowej Operatora www.ipconnect.pl w zakładce www.ipconnect.pl/internet/cennik, a także jest dostępny w siedzibie Operatora”.

W odniesieniu do punktu I.1.e. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych informacji o treści: „Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa,

prywatności i danych osobowych przekazywane będą Abonentowi drogą mailową, a ponadto publikowane na stronie internetowej Operatora www.ipconnect.pl w zakładce www.ipconnect.pl/internet/bezpieczenstwo".

W odniesieniu do punktu I.2. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na niestosowaniu wymienionej tam klauzuli oraz na wprowadzeniu do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych postanowień o treści: „XII. Reklamacje. 1. Niniejszy punkt określa: 1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej za: a) niedotrzymanie z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej, c) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, 2) tryb postępowania reklamacyjnego. 2. Reklamacja powinna zawierać: 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym"; 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci; 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 1 ppkt 1 lit. a); 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty; 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6; 8) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. 3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt 2 ppkt 1-5), 7) lub 9), upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia. 4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 2 ppkt 1-5), 7) lub 8), jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. 5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 2 ppkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona. 6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów. 7. Składanie reklamacji: 1) Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w pkt 6, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. 2) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w pkt 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. 3) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. 4) Przepisu pkt 3) nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. 8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia

faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. 9. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt 8 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego. 10. Odpowiedź na reklamację. 1) Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. 2) Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację; 2) powołanie podstawy prawnej; 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne; 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska. 3) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna: 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą”.

W odniesieniu do punktu I.3.a. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na niestosowaniu wymienionej tam klauzuli oraz na wprowadzeniu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia o treści: „W razie rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta: - przy umowie zawartej na okres 12 miesięcy – Abonent zapłaci karę umowną w wysokości udzielonej ulgi w kwocie ... zł [słownie: ... złotych], pomniejszonej o 1/365 ulgi za każdy dzień obowiązywania umowy, - przy umowie zawartej na okres 24 miesięcy – Abonent zapłaci karę umowną w wysokości udzielonej ulgi w kwocie ... zł [słownie: ... złotych], pomniejszonej o 1/730 ulgi za każdy dzień obowiązywania umowy, - przy umowie zawartej na okres 36 miesięcy – Abonent zapłaci karę umowną w wysokości udzielonej ulgi w kwocie ... zł [słownie: ... złotych], pomniejszonej o 1/1095 ulgi za każdy dzień obowiązywania umowy, - przy umowie zawartej na inny okres – Abonent zapłaci karę umowną w wysokości udzielonej ulgi w kwocie ... zł [słownie: ... złotych], pomniejszonej o 1/[należy wpisać w dniach okres, o którym mowa w ust. 2 powyżej]ulgi za każdy dzień obowiązywania umowy”.

W odniesieniu do punktów I.3.b-e. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na rezygnacji ze stosowania wymienionych tam postanowień.

Prezes Urzędu zważył, co następuje

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowanie w interesie publicznym ochrony przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z dn. 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90). W okolicznościach niniejszej sprawy oznacza to, iż warunkiem

niezbędnym do oceny, czy działania przedsiębiorcy mogły naruszyć przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest wykazanie, iż mogły naruszyć interes publicznoprawny.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesów wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się kontrahentami przedsiębiorcy. W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez przedsiębiorcę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jego zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I. Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji 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. Stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa powyżej Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Uprawdopodobnienie stosowania przez IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku praktyk, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do treści art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunkiem nałożenia przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę zobowiązania zmierzającego do zapobieżenia naruszeniom określonym w art. 24 ww. ustawy jest uprawdopodobnienie, że doszło do naruszenia ww. przepisu. W związku z tym zachodzi konieczność przeanalizowania zachowań przedsiębiorcy stanowiących przedmiot postawionych mu zarzutów z punktu widzenia uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ kodeksu cywilnego w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- ✓ oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- ✓ praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów,

- ✓ zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.), to jest m.in. osobę prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Do takich podmiotów zalicza się IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku, czyli osobę prawną będącą stroną niniejszego postępowania, gdyż jest to spółka prawa handlowego wpisana do rejestru przedsiębiorców, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą (dowód: karty nr 78-82).

Tym samym spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy orzekł też, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

W rozważanym przypadku oceniane zachowania przedsiębiorcy mogły oddziaływać lub mogą oddziaływać obecnie na zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zarzutów opisanych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, co powoduje, że spełnienie rozważanej przesłanki zostało w przedmiotowej sprawie uprawdopodobnione. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły z przedsiębiorcą umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jak i zagrażają interesom wszystkich jego potencjalnych kontrahentów, osób zapoznających się z ofertą świadczonych przez przedsiębiorcę usług. Tym samym nie ulega wątpliwości, że rozważane działania mogą godzić lub mogły godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, która musi zostać spełniona, aby było możliwe uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność

rozważanego zachowania. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być takie zachowanie przedsiębiorcy, które jako sprzeczne z ustawą szczególną można zaklasyfikować, jako niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i jedno z zachowań przykładowo wymienionych w art. 24 ust. 2 pkt 1 – 3 ww. ustawy.

Dodać należy, że stosownie do art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka jest niezgodna z art. 24 ww. ustawy wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów konsumentów na przykład wskutek niedopełnienia określonego obowiązku informacyjnego względem konsumentów i nie jest konieczne faktyczne wystąpienie negatywnego skutku w praktyce. Oznacza to, że wystarczy już samo zaniechanie udzielenia przez przedsiębiorcę istotnych informacji, nawet jeśli w praktyce nie zaistniały przesłanki wykorzystania tej informacji, na przykład określającej obowiązujący u sprzedawcy tryb reklamacyjny. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”¹.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem³.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego⁴. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

W tym miejscu konieczne jest rozważenie uprawdopodobnienia przesłanki bezprawności w ramach każdego z postawionych przedsiębiorcy zarzutów. Zostanie to uczynione oddzielnie dla każdej z praktyk ocenianych w niniejszej decyzji.

Ad I.1.a-e. W punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji zarzucono spółce bezprawne działanie noszące znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a polegające na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Analiza zawieranych przez spółkę umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranych m.in. w oparciu o treść wzorca „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” oraz regulaminu, wykazała bowiem brak informowania konsumentów, o:

¹ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

- a. sposobach dokonywania płatności,
- b. zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi,
- c. polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
- d. sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych,
- e. sposobie przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

Prawo telekomunikacyjne w art. 56 ust. 3 określa minimalny zakres informacji, jakie każdy przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi konsumentom powinien umieścić w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Stosownie do powołanego unormowania umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinna m.in. określać: sposób dokonywania płatności (pkt 7), zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi (pkt 15), polubowne sposoby rozwiązywania sporów (pkt 17), sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych (pkt 18) oraz sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych (pkt 20). Należy jeszcze wskazać, iż zgodnie z art. 56 ust. 5 Pt dane, o których mowa w ust. 3 pkt 6-8 i 10-21, na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Każdy przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi telekomunikacyjne zobowiązany jest udostępnić konsumentom minimalny zakres informacji określony w powołanym przepisie. Ponadto każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 k.c. zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca telekomunikacyjny szczególnie do działań zgodnych z Pt, określającym m.in. prawa i obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wynika, że spółka nie wykonuje tego obowiązku. Umowy zawierane z konsumentami nie zawierają informacji określonych w art. 56 ust. 3 pkt 7, 15, 17, 18 i 20 Pt, przez co za uprawdopodobnione należało przyjąć, iż działanie spółki jest bezprawne. Spółka zobowiązana do należytej staranności na podstawie przepisów Pt ma obowiązek informacje takie przedłożyć konsumentom. Informacje z tego zakresu są istotne i ważne dla konsumenta. W opinii Prezesa Urzędu jednym z podstawowych praw konsumentów jest bezpieczeństwo ekonomiczne i konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji oraz dokonywania wyboru dóbr i usług, na podstawie rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione uznać należało, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.2. W § 9 ust. 1 „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” spółka stosuje postanowienie o następującej treści: „Wszelkie reklamacje Usług Abonent zobowiązany jest zgłaszać na piśmie pod rygorem nieważności, na adres siedziby Operatora, w terminie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od daty stwierdzenia przez Abonenta ewentualnej nieprawidłowości w wykonaniu Usługi (...)”.

Zgodnie z § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291) „Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej”.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione uznać należało, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki polegającej na stosowaniu postanowienia skracającego termin zgłoszenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej z 12 miesięcy do 7 dni. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.3. Prezes Urzędu może także stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dn. 19 grudnia 2003 r. w sprawie o sygn. akt III CZP 95/03, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dn. 29 września 2005 r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 381/05, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dn. 2 grudnia 2005 r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 760/05). Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wyrażonym w wyroku z dn. 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dn. 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06, opubl. OSNP 2007/1-2/35).

Wynikająca z art. 479⁴⁵ § 3 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) jawność rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oznacza, że od chwili wpisania do niego określonego postanowienia zakazane jest stosowanie tożsamyh postanowień w obrocie konsumenckim i nikt nie może zasłaniać się nieznajomością dokonanych wpisów. Rejestr postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone jest prowadzony przez Prezesa Urzędu. Rejestr ten jest powszechnie dostępny w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl⁵. Powyższe uzasadnia stwierdzenie, że przedsiębiorca był z mocy prawa zobowiązany do powstrzymania się od stosowania niżej wymienionych postanowień, które uznano za tożsame z postanowieniami wpisanym do rejestru.

Ad I.3.a. W § 3 ust. 3 wzorca „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” spółka stosuje postanowienie o treści: „Umowy zawarte na czas określony stają się umowami na czas nieokreślony w przypadku gdy Abonent nie złoży pisemnego oświadczenia woli rozwiązania umowy w terminie nie późniejszym niż 30 dni przed końcem okresu obowiązywania umowy. Rozwiązanie umowy na czas określony 12 miesięcy przez Abonenta może nastąpić wyłącznie

⁵ http://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php

po zapłacie kary umownej w wysokości 600,00 zł brutto, umowy na czas określony 24 miesięcy, po zapłacie kary umownej w wysokości 1.200,00 zł brutto, a w przypadku umowy na czas nieokreślony, kary umownej w wysokości 3 miesięcznej Opłaty Abonamentowej”.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 3587 (wyrok SOKiK z dnia 12 kwietnia 2012 r. sygn. akt XVII AmC 3729/10) od dnia 9 sierpnia 2012 r. umieszczona została klauzula, zgodnie z którą „Rozwiązanie umowy może nastąpić po wniesieniu pełnej wysokości opłaty karnej przy umowie na czas określony – 1000 zł”.

W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie, jak i ww. klauzula abuzywna wywołują takie same skutki w zakresie w jakim obarczają konsumenta koniecznością uiszczenia zryczałtowanej opłaty za rozwiązanie umowy. Bez znaczenia pozostaje fakt, iż klauzula abuzywna dotyczy wyłącznie umowy na czas określony, a kwestionowana klauzula także umowy zawartej na czas nieokreślony. Porównywane klauzule dotyczą ponadto tego samego rynku usług internetowych.

Ad I.3.b. W punkcie II.3. „Regulaminu korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” spółka stosuje postanowienie o treści: „Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych”.

Kwestionowane postanowienie należy uznać za tożsame z następującymi postanowieniami wpisanymi do rejestru pod numerem 638 oraz 819.

- i. „Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za: g) określoną prędkość przepływu”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 19 kwietnia 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 23/05),
- ii. „Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu transmisji, nieprawidłową lub powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwaniem świadczenia Usług, a w szczególności na skutek takich czynności jak (...)”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 9 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 125/05).

W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Celem tego postanowienia jest ograniczenie odpowiedzialności wobec konsumenta w sytuacji, gdy parametry wykonanej usługi są niezgodne z przedmiotem umowy. Taka praktyka przedsiębiorcy wyłącza odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Stosowanie zakwestionowanego postanowienia prowadzi do sytuacji, w której konsument zmuszony jest do spełnienia swojego świadczenia w całości pomimo braku ekwiwalentnego świadczenia ze strony przedsiębiorcy, tzn. uzyskania szybkości przepływu danych wynikającego z zawartej umowy.

Ad I.3.c. W punkcie VII.6 „Regulaminu korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” spółka stosuje postanowienie o treści: „Za czas, w którym Użytkownik nie ma dostępu do sieci z powodu nie opłacenia w terminie abonamentu lub odłączeniu nie przysługuje zwrot lub zmniejszenie opłaty”. Ponadto w § 7 ust. 8 „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” spółka stosuje następujące postanowienie „Ograniczenie transferu z powodu zaległości w zapłacie nie zwalnia abonenta z uiszczenia wynagrodzenia zgodnie z treścią umowy”.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod numerem 1165 (wyrok SOKiK z dnia 12 marca 2007 sygn. akt XVII AmC 1/07) od dnia 16 maja 2007 r. umieszczona została klauzula, zgodnie z którą „Abonent ma obowiązek uiszczenia opłaty abonamentowej niezależnie od zawieszenia świadczenia usług(...)”.

Na mocy kwestionowanego postanowienia, jak i powyżej wymienionej klauzuli konsument jest zobligowany do dalszego opłacania abonamentu pomimo, że przedsiębiorca zaprzestał świadczenia usługi. Należy stwierdzić, iż przedsiębiorca jest uprawniony do zaprzestania świadczenia usługi w przypadku nieregulowania przez konsumenta abonamentu – nie może jednak z tego powodu czerpać nieuzasadnionych korzyści takich jak pobieranie opłat, gdy usługa faktycznie nie jest świadczona.

Ad I.3.d. W punkcie V.5 „Regulaminu korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” spółka stosuje postanowienie o treści: „(...) Nieuzasadnione wezwanie Operatora w celu usunięcia awarii, która nie miała miejsca pokryje Abonent w zryczałtowanej opłacie wynoszącej 50,00 zł”. Ponadto w § 10 ust. 10 oraz w § 11 ust. 5 wzorca „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” spółka stosuje postanowienia w brzmieniu: „Jeśli reklamowany sprzęt jest sprawny lub zaistniałe uszkodzenia nie podlegają Gwarancji, Abonent zostanie obciążony kosztami związanymi ze sprawdzaniem ew. czyszczeniem o konserwacją sprzętu” oraz „Wykupienie „Bezpłatnej obsługi technicznej urządzeń klienta” nie wyłącza kary umownej w wysokości wskazanej w ust. 3 Umowy [50,00 zł – przyp. Urzędu] w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu rozumie się takie zdarzenie, kiedy serwisant po podłączeniu komputera do punktu styku i wykonaniu testów łącza nie stwierdzi nieprawidłowości w działaniu Usługi ”.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższe postanowienia należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru o treści: „W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Zamawiającego zostanie on obciążony kosztami obsługi reklamacji poniesionymi przez Wykonawcę w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu” – wyrok SOKiK z dn. 11 września 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 157/05), wpis nr 916 z dn. 7 listopada 2006 r.

W uzasadnieniu do powyższego orzeczenia Sąd wskazał, iż w jego ocenie przedmiotowe postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym, o którym mowa w art. 385¹ k.c. Uprawnia bowiem przedsiębiorcę do obciążenia konsumenta opłatą z tytułu obsługi reklamacji, w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu, w przypadku, gdy reklamacja zostanie przez niego jednostronnie uznana za nieuzasadnioną. Postanowienie to daje przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnej oceny zasadności reklamacji. Sąd podkreślił, iż dla oceny przedmiotowego postanowienia jako niedozwolonego istotne znaczenie miał fakt dysproporcji w zakresie wiedzy fachowej dotyczącej przedmiotu umowy. Przedsiębiorca, jako prowadzący w sposób stały działalność gospodarczą jest w stanie określić w sposób pewniejszy niż konsument, czy reklamacja jest uzasadniona. Istnienie przedmiotowej klauzuli powoduje, iż część konsumentów, w obawie, że ich reklamacja zostanie uznana za nieuzasadnioną i że w związku z tym będą zobowiązani do pokrycia kosztów związanych z obsługą reklamacji nie będzie próbować dochodzić swoich praw, co rażąco narusza prawa konsumenta. Sąd wskazał również, iż przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą nastawioną na zysk, a w związku z tym ponosi również ryzyko gospodarcze z tą działalnością związane, w tym koszty związane ze zgłaszanymi reklamacjami. Trudno zatem zaakceptować przenoszenie ryzyka gospodarczego na konsumentów i obciążanie ich kosztami nieuzasadnionych reklamacji, gdyż jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami. Sąd zaznaczył również, iż ocena zasadności reklamacji jest zawsze jednostronna, jednak konsument ma również prawo do swojej jednostronnej oceny w tym zakresie, co w konsekwencji może doprowadzić do wystąpienia przez niego do sądu z roszczeniem z zakresu nienależytego wykonania umowy. Przedsiębiorca zatem nie może na etapie samodzielnej oceny zasadności reklamacji decydować, czy należy mu się zwrot kosztów z tytułu obsługi nieuznanej reklamacji. W ocenie Sądu omawiane postanowienie stanowi przejaw nadużycia pozycji profesjonalisty względem konsumenta, przyznając mu przewagę w stosunkach umownych. Postanowienie to należy uznać więc za niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ k.c.

Ad I.3.e. W punkcie V.2. „Regulaminu korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez Aksel – Net Sp. z o.o.” spółka stosuje postanowienie o treści: „W przypadku przerwy pracy sieci nie wynikającej z winy użytkownika, a dłuższej niż 36 godzin przysługuje zniżka opłaty miesięcznej. Jest to 3% wartości miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą dobę awarii ponad pierwsze 36 godzin”.

Analizowane postanowienie pozwala przedsiębiorcy na uchylenie się od odpowiedzialności za brak dostępu do świadczonej usługi, nie wynikającej z winy konsumenta, za każdy okres niedostępności usługi, jeśli tylko trwa on krócej niż 36 godzin. Jak z tego wynika ciągły brak dostępu do Internetu, trwający krócej niż półtora dnia nie rodzi ze strony spółki zobowiązania do zwrotu konsumentowi odpowiedniej części opłaty abonamentowej.

W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie należy uznać za tożsame z następującymi postanowieniami wpisanymi do rejestru – 207, 502, 1210 i 2635:

i. „Prawo do obniżenia opłaty abonamentowej przysługuje Abonentowi wtedy, gdy brak sygnału spowodowany awarią był dłuższy niż trzy dni robocze. Od tego momentu, za każdy kolejny dzień braku sygnału, od abonamentu odliczana jest 1/30 jego wartości”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 19 października 2004 r. (sygn. akt XVII AmC 123/03),

ii. „Za okres braku sygnału wynikającego z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 22 czerwca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 52/04).

iii. „Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w Okresie Rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 9 listopada 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 74/04). W uzasadnieniu tego wyroku sąd stwierdził, że przedmiotowe postanowienie „(...) należy uznać za sprzeczne z art. 353 pkt 22 kodeksu cywilnego, gdyż przewiduje ono obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta, mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. (...) Zdaniem Sądu, nawet jeśli uwzględnić specyfikę świadczonej usługi [telewizja kablowa i radio], a zwłaszcza fakt, że ma ona charakter ciągły i wynikającą z tego faktu konieczność okresowego wstrzymywania dostarczania sygnału dla przeprowadzanie określonych czynności technicznych (napraw, remontów konserwacji, rozbudowy sieci lub jej modernizacji itp.), brak jest uzasadnienia, aby pozwany pobierał wynagrodzenie za czas kiedy abonent nie może korzystać z usługi. Takie uregulowanie sytuacji konsumenta narusza jego interesy, gdyż w razie przerwy w świadczeniu usług wysokość jego świadczenia nie ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu”.

iv. „W wypadku braku dostępu do Internetu z przyczyn niezależnych od Abonenta, Abonentowi przysługuje bonifikata w opłacie abonamentowej proporcjonalnie do czasu wadliwego funkcjonowania systemu (dotyczy przestojów trwających dłużej niż 24 godziny od chwili zgłoszenia)”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 2 sierpnia 2004 r. (sygn. akt XVII AmC 1179/11).

Jak wynika z powyższego SOKiK nie kwestionuje konkretnego okresu wyłączenia (48 godzin, 3 dni), lecz sam fakt takiego wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione uznać należało, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie

naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie punktów I.3.a-e. sentencji niniejszej decyzji.

Zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest – oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy – zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W ocenie Prezesa Urzędu w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy został spełniony. Przedsiębiorca będący stroną niniejszego postępowania złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa powyżej. Uczynił to w drugim w kolejności piśmie skierowanym do Prezesa Urzędu w tej sprawie – wyrażając w pierwszym piśmie kierowanym do Prezesa Urzędu ogólną gotowość do zmiany dotychczasowego zachowania celem zapewnienia jego zgodności z przepisami ustawy – a doprecyzował je niezwłocznie w kolejnym piśmie kierowanym do Prezesa Urzędu. Złożone przez niego zobowiązanie, jako precyzyjne, kompletne i adekwatne, mogło zostać przyjęte, albowiem daje podstawy do przyjęcia, że zarzucane przedsiębiorcy naruszenia zostaną wyeliminowane.

Treść zobowiązania przyjętego przez przedsiębiorcę przedstawiono na stronach 8-11 niniejszej decyzji. W ocenie Prezesa Urzędu przedstawione przez przedsiębiorcę rozwiązania pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane mu praktyki, o których mowa w punktach **I.1-3.** sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 28 ust. 2, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań. W tym zakresie uznaje się za zasadne nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku wykonania złożonego zobowiązania, o którym mowa w **punktach I.i.-viii.** sentencji niniejszej decyzji w terminie **2 tygodni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, a w zakresie zobowiązania, o którym mowa w **punkcie I.ix.** sentencji niniejszej decyzji w terminie **3 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. W toku postępowaniem przedsiębiorca nie wskazał terminu wykonania przyjętego przez siebie zobowiązania, jednakże za przyjęciem takich terminów przemawia w szczególności rodzaj zarzucanych przedsiębiorcy naruszeń i związany z tym stosunkowo niewielki nakład pracy jaki jest konieczny do zrealizowania celów postępowania.

Ad II. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie **informacji o stopniu realizacji zobowiązań**. Samo zobowiązanie przedsiębiorcy do wykonania bądź zaniechania określonych działań nie będzie mieć praktycznego znaczenia bez jednoczesnego nałożenia ww. obowiązku. Wykonanie zobowiązań musi podlegać sprawdzeniu przez Prezesa Urzędu⁶.

W związku z powyższym nakłada się na IP Connect sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku obowiązek złożenia w **terminie czterech (4) miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji – sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które powinno zawierać:

⁶ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, LEX, 2008.*

- i. informację na temat liczby dotychczasowych usługobiorców – konsumentów, którym w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji wysłano, w celu zaakceptowania, aneksy do umów uwzględniające w całości postawione zarzuty wraz z dowodami ich nadania, a także z kopiami trzech przykładowych, podpisanych obustronnie aneksów, o ile takie aneksy zostaną zawarte,
- ii. informację na temat liczby dotychczasowych usługobiorców – konsumentów, którym w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie dostarczono w celu zaakceptowania, aneksów do umów uwzględniających w całości postawione zarzuty wraz z wyjaśnieniem, czym spowodowany jest taki stan rzeczy,
- iii. informację na temat liczby umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji z nowymi usługobiorcami – konsumentami z wykorzystaniem zmienionych wzorców umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych wraz z kopiami pięciu przykładowych umów, o ile takie umowy zostaną zawarte.

W tym miejscu dodatkowo należy zaznaczyć, że w przypadku, jeśli przedsiębiorca nie wykona zobowiązań lub obowiązku składania informacji o stopniu realizacji tych zobowiązań, decyzja wydana w oparciu o art. 28 ust. 1–3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może zostać przez Prezesa Urzędu uchylona.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Fragsztajn