



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

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

e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-21(13)11/RB

Łódź, dnia 28 marca 2011 r.

**DECYZJA Nr RŁO 5/2011**

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

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), działanie Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, poprzez stosowanie we wzorcach umowy pn. „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” oraz pn. „Regulamin świadczenia usługi dodatkowej telefonii VLTel realizowanej przez Virtual Line Sp. z o.o.” postanowień o następującej treści:

- a) „W okresie zawieszenia usługi Vline pobiera opłaty abonamentowe jak w okresie świadczenia usługi ” w związku z stosowaniem postanowienia o treści „Vline ma prawo zawiesić świadczenie usługi lub jej poszczególnych elementów: f) gdy Abonent pozostaje w opóźnieniu z należnością na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni.”,
- b) „Jeśli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był dłuższy niż 36 godzin, Abonentowi za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi przysługuje odszkodowanie w kwocie 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z trzech okresów rozliczeniowych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy”,

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 listopada 2010 r.**

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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne działanie Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, polegające na stosowaniu we wzorcach umów pn. „Umowa o świadczenie usług”, „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”, „Cennik Planów Taryfowych eN zwanych dalej eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”, „Cennik Planów Taryfowych eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”, „Cennik usług VLTel` i VLTel Start` świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.” postanowienia na podstawie którego wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez konsumenta lub przez dostawcę usług z winy konsumenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta równa była wartości ulgi przyznanej konsumentowi z tytułu przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej, bez konieczności jego pomniejszenia o proporcjonalną wartość ulgi za okres, na jaki została zawarta umowa, co stanowi naruszenie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm.)

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 listopada 2010 r.**

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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w postaci obowiązku doręczenia, w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, dowodów wysłania propozycji aneksów mających doprowadzić do zgodności z prawem treści obowiązujących w obrocie z konsumentami umów zawartych w oparciu o kwestionowane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wzorce, w zakresie naruszeń określonych w punktach I i II niniejszej decyzji.

- IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

1. **nakłada się** na Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, **karę pieniężną** w wysokości 2 344 zł. (słownie: dwa tysiące trzysta czterdzieści cztery złote), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji;
  2. **nakłada się** na Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, **karę pieniężną** w wysokości 2 344 zł. (słownie: dwa tysiące trzysta czterdzieści cztery złote), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji.
- V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do jej art. 33 ust. 6 i § 2 ust. 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

postanawia się **obciążyć** Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, **kosztami** niniejszego postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 22 zł 60 gr. (słownie: dwudziestu dwóch złotych sześćdziesięciu groszy) oraz zobowiązać Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji.

### **Uzasadnienie**

W dniu 05 listopada 2010 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Prezesem Urzędu”), wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie, czy na lokalnym rynku usług telekomunikacyjnych polegających na świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach oraz czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Na podstawie analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku tego postępowania Prezes Urzędu stwierdził, że mogło dojść do naruszenia przez Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, (zwaną dalej również „Przedsiębiorcą” lub „Spółką”), art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”).

W związku z ustaleniami dokonany w postępowaniu wyjaśniającym Prezes Urzędu postanowieniem Nr 1/61-21/10 (dowód: karty Nr 1-2) wszczął z urzędu postępowanie w

sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1) stosowaniu we wzorcach umowy „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” oraz „Regulamin świadczenia usługi dodatkowej telefonii VLTel realizowanej przez Virtual Line Sp. z o.o.” stanowiących załącznik do wzorca umowy pod nazwą „Umowa o świadczenie usług” postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwany dalej „Rejestrem”), o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm. – zwanego dalej „k.p.c.”), o treści:

- „W okresie zawieszenia usługi Vline pobiera opłaty abonamentowe jak w okresie świadczenia usługi” w związku z stosowaniem postanowienia o treści „Vline ma prawo zawiesić świadczenie usługi lub jej poszczególnych elementów: f) gdy Abonent pozostaje w opóźnieniu z należnością na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni.”;
- „Jeśli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był dłuższy niż 36 godzin, Abonentowi za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi przysługuje odszkodowanie w kwocie 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z trzech okresów rozliczeniowych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy”;

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy z dnia o ochronie konkurencji i konsumentów,

2) bezprawnym działaniem to jest stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umów „Umowa o świadczenie usług” oraz będących załącznikami do niego wzorcach umów pn. „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”, „Cennik Planów Taryfowych eN zwanych dalej eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”, „Cennik Planów Taryfowych eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”, „Cennik usług VLTel` i VLTel Start` świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.” postanowienia odnoszącego się do zwrotu ulgi przyznanej konsumentowi z tytułu przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej, które narusza art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm. – zwanej dalej „Prawo telekomunikacyjne”),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka podniosła odnośnie postanowienia umownego określonego w pkt. I a sentencji niniejszej decyzji, iż faktycznie nie egzekwowała w całości opłat abonamentowych od klientów, którym zostało zawieszono świadczenie usług. Przedsiębiorca wskazał, że w tym zakresie dokonał zmiany stosowanych wzorców umów poprzez wprowadzenie zapisu „W okresie zawieszenia usługi Vline nie pobiera opłaty abonamentowej za zawieszoną Usługę”.

W odniesieniu do postanowienia umownego wskazanego w pkt. I b sentencji niniejszej decyzji Przedsiębiorca wskazał, iż co do zasady uznaje reklamacje abonentów, nawet w przypadkach, gdy przerwa w dostępie do świadczonych usług była krótsza od tych wskazanych we wzorcach umów (wskazał i załączył przy tym przykłady rozpatrzenia takich skarg). Spółka dokonała zmiany tego postanowienia i obecnie otrzymał on brzmienie „W przypadku niewłaściwego dostępu do Usługi, powstałego z winy Operatora trwającego dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi liczonej

według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych jednak za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Niezależnie od zwrotu miesięcznej opłaty abonamentowej Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych jednak za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.”

Odnosząc się do zarzutu sformułowanego w pkt. II sentencji niniejszej decyzji Spółka podniosła, iż możliwość pomniejszenia roszczenia o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania została przewidziana w regulaminach promocji. W związku z faktem, iż ulgi przyznawane są na podstawie poszczególnych regulaminów promocji, kwestie związane z odszkodowaniem za rozwiązanie umowy z winy abonenta, które winno być pomniejszone o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, zostały umieszczone w tychże regulaminach. Przedsiębiorca podkreślił również, iż zdecydowana większość abonentów (to jest wszyscy z wyjątkiem 6 osób) nie zawarła z nim umów bez jednoczesnego skorzystania z promocji. Ponadto w związku ze zmianą Prawa telekomunikacyjnego Przedsiębiorca pomimo istnienia zakwestionowanych zapisów stosowanych we wzorcach umów nie naliczał kar umownych przewidzianych w tych dokumentach. Kary te były naliczane zgodnie z przepisami Prawa telekomunikacyjnego. Ponadto do wezwań do zapłaty Spółka wprowadziła zapis „W związku ze zmianą ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (Dz. U. 09.85.716) kara umowna w obecnej wysokości została naliczona na podstawie przyznanych ulg wynikających z Regulaminu Promocji zgodnie z obecnie obowiązującymi przepisami.” Spółka dokonała również zmiany zakwestionowanego postanowienia i nadała mu brzmienie „W wypadku, gdy Operator udzielił Abonentowi ulgi z tytułu przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Abonent wypowiadając Umowę zawartą na czas określony przed okresem na jaki została zawarta zobowiązany jest do zwrotu wartości ulgi przyznanej przez Operatora pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Wysokość ulgi określana jest w Regulaminie Promocji lub Umowie.” (dowód: karta Nr 109-112).

Dołączone do ww. pisma wzorce umów w postaci „Umowa o świadczenie usług”; „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”; „Cennik Planów Taryfowych eN zwanych dalej eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”; „Cennik Planów Taryfowych eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”; „Cennik usług VLTel` i VLTel Start` świadczonej przez Virtual Line Sp. z o.o.” zawierały zapisy zmienione w sposób przedstawiony powyżej. Wzorce te weszły w życie w dniu 23 listopada 2010 r.. Wzorce te mają zastosowanie do wszelkiego rodzaju umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez Spółkę z konsumentami (dowód: karta 123-145).

W 2010 r. szacunkowy przychód Spółki z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej wyniósł (*tajemnica Przedsiębiorcy*). (dowód: karta Nr 206).

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 0000260511 do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy (dowód: odpis karta Nr 7-13). Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą między innymi na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Spółka wpisana została również do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 6379 (dowód: wpis na stronie <http://www.uke.gov.pl/marta/resultRptDetails.vm?form=1&id=6379>).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umowy pod nazwą „Umowa o świadczenie usług” (zwany dalej „Umowa”) wraz z załącznikami pn: „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”, „Regulamin świadczenia usługi dodatkowej telefonii VLTel realizowanej przez Virtual Line Sp. z o.o.” „Cennik Planów Taryfowych eN zwanych dalej eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”, „Cennik Planów Taryfowych eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”, „Cennik usług VLTel` i VLTel Start` świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”. Są to wzorce umowne w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16. poz. 93, ze zm. – zwany dalej – „k.c.”). Wzorcem umownym jest bowiem każde postanowienie umowne narzucone przez jedną stronę stosunku prawnego z wyłączeniem możliwości rzeczywistego wpływu drugiej strony na istnienie i treść tego postanowienia, a tym samym na kształt nawiązywanego stosunku prawnego [zob. np. F. Zoll, *Niedozwolone klauzule w umowach konsumenckich*. (wprowadzenie do tłumaczenia dyrektywy nr 93/13 o niedozwolonych klauzulach w umowach konsumenckich), KPP 1993, nr 2, s. 191 i n.]

We wskazanych wzorcach umów Przedsiębiorca ustalił jednostronnie następujące postanowienia:

- „W okresie zawieszenia usługi Vline pobiera opłaty abonamentowe jak w okresie świadczenia usługi ” – § 8 ust. 3 „Regulaminu świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”,
- „Vline ma prawo zawiesić świadczenie usługi lub jej poszczególnych elementów: f) gdy Abonent pozostaje w opóźnieniu z należnością na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni.” – § 8 ust. 1 pkt f „Regulaminu świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”,
- „Jeśli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był dłuższy niż 36 godzin, Abonentowi za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi przysługuje odszkodowanie w kwocie 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z trzech okresów rozliczeniowych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy” – § 11 ust. 4 „Regulaminu świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” oraz § 15 ust. 4 „Regulaminu świadczenia usługi dodatkowej telefonii VLTel realizowanej przez Virtual Line Sp. z o.o.”,
- „W przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, Abonent zwróci Operatorowi kwotę ww ulgi umownej” – pkt. 3 „Umowy o świadczenie usług”;
- „W wypadku, gdy Operator udzielił Abonentowi ulgi z tytułu przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Abonent wypowiadając Umowę zawartą na czas określony przed okresem na jaki została zawarta zobowiązany jest do zwrotu wartości ulgi przyznanej przez Operatora” – § 5 pkt. 3 „Regulaminu świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”;
- „W wypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przed okresem na jaki została zawarta, przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, Abonent dokona zwrotu przyznanej ulgi z tytułu przyłączenia do sieci Internet w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy” – „Cennik Planów Taryfowych eN zwanych dalej eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”;
- „W wypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przed okresem na jaki została zawarta, przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, Abonent dokona zwrotu przyznanej ulgi z tytułu przyłączenia do sieci Internet w terminie 14 dni od daty

rozwiązania umowy” – „Cennik Planów Taryfowych eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”;

- „W wypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przed okresem na jaki została zawarta, przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, Abonent dokona zwrotu przyznanej ulgi z tytułu przyłączenia do sieci Internet w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy” – „Cennik usług VLTel` i VLTel Start` świadczonej przez Virtual Line Sp. z o.o.”.

Wskazane powyżej postanowienia wzorców umów Przedsiębiorca stosował w obrocie z konsumentami od 15 kwietnia 2010 r. do dnia 23 listopada 2010 r.

Prezes Urzędu ustalił ponadto, że:

- Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 12 marca 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 1/07, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: „Za okres braku sygnału (brak dostępu do Internetu) wynikający z usterki trwającej dłużej niż dwie kolejne doby, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty abonamentowej o 1/30 za każde następne 24 godziny.” – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru pod numerem 1168, w dniu 16 maja 2007 r.,
- Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 08 czerwca 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 125/05, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: „Zawieszenie Usług, wynikające z opóźnienia Abonenta w dokonywaniu płatności należnych Operatorowi, nie zwalnia Abonenta z terminowego regulowania Opłat Abonamentowych w pełnej wysokości za okres Zawieszenia Usług” – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru pod numerem 824, w dniu 16 sierpnia 2006 r.

Zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

#### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> k.c. w związku z art. 4 pkt. 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Za bezprawne działanie przedsiębiorcy uznaje się między innymi stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

#### **Naruszenie interesu publicznoprawnego**

Podstawą do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie, czy w przedmiotowej

sprawie doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację wskazanego w art. 1 ust. 1 celu tej ustawy, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest wobec tego, aby działania przedsiębiorców, którym zarzucono naruszenie jej przepisów, stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś interesu jednostki lub grupy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do przedsiębiorców chroni zatem konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy nieograniczonej liczby potencjalnych klientów Spółki, którzy już korzystali z usług Spółki lub mogli skorzystać z jej usług. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu postawił Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego – zwanym dalej: „Rejestr” oraz bezprawnym działaniem w związku z naruszeniem przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne. Takie działanie może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

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

#### **Ad 1)**

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej”) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą, jako zarobkową



działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Virtual Line Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi jest spółką handlową. Została wpisana pod numerem 0000260511 do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2000 r., Nr 94, poz. 1037 ze zm.) z chwilą wpisu do rejestru spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w organizacji uzyskuje osobowość prawną. Wyżej wymieniona Spółka prowadzi działalność gospodarczą w zakresie między innymi świadczenia usługi telekomunikacyjnej w postaci dostępu do sieci Internet. Tym samym jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

### **Ad 2)**

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

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

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera przykładowy katalog bezprawnych działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

Na mocy art. 479<sup>45</sup> § 1 k.p.c., sąd jest obowiązany przysłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Przepis art. 479<sup>45</sup> § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność ta oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli wszyscy mają do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznajomością dokonanych w nim wpisów.

W Rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez sąd za niedozwolone.

Zgodnie z art. 479<sup>43</sup> k.p.c. od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru prawomocny wyrok ma skutek wobec osób trzecich. W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie postanowień do Rejestru, oznacza zatem, że od tej chwili są one zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za sprzeczne z obowiązującym porządkiem prawnym, bądź dobrymi obyczajami. Chodzi bowiem o to, by prawa i obowiązki przyszłych potencjalnych konsumentów nie były kształtowane na podstawie postanowień umownych uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Może zdarzyć się bowiem taka sytuacja, w której przedsiębiorca stosować będzie umowę w której zawarte będą postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność tychże postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. o sygnaturze akt III SZP 3/06 wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określone postanowienie za niedozwolone w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ono wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>1</sup> dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych postanowień zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające na przykład na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty postanowień.

Zapis zawarty we wzorcu umowy „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” stanowiący załącznik do wzorca umowy pod nazwą „Umowa o świadczenie usług” w brzmieniu: „W okresie zawieszenia usługi Vline pobiera opłaty abonamentowe jak w okresie świadczenia usługi ” w związku z stosowaniem w tymże załączniku postanowienia o treści „Vline ma prawo zawiesić świadczenie usługi lub jej poszczególnych elementów: f) gdy Abonent pozostaje w opóźnieniu z należnością na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni.” jest tożsamy z postanowieniem umownym wpisanym pod numerem 824 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.,

---

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

o treści: „Zawieszenie Usług, wynikające z opóźnienia Abonenta w dokonywaniu płatności należnych Operatorowi, nie zwalnia Abonenta z terminowego regulowania Opłat Abonamentowych w pełnej wysokości za okres Zawieszenia Usług”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za słuszne następujące argumenty przedstawione w pozwie o uznanie powyższego postanowienia za niedozwolone. Porównywane postanowienia wypełniają dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 22 k.c. oraz art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Zgodnie z tym przepisem niedozwolone jest postanowienie, przewidujące obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Stosownie do treści analizowanych postanowień, operatorowi, który nie wykonuje swojego zobowiązania lub wykonuje je w ograniczonym zakresie z powodu zawieszenia usług, przysługuje prawo do pełnej opłaty abonamentowej. Jest ona uiszczana przez abonenta – tj. konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> k.c., który w zamian nie otrzymuje żadnego świadczenia bądź świadczenie ograniczone. Zatem świadczenie konsumenta pozostaje bez ekwiwalentu ze strony operatora lub wartość tego ekwiwalentu jest niższa od wartości świadczenia konsumenta. Ustalony przez operatora sposób postępowania narusza interesy konsumentów. Z jednej bowiem strony konsument – nie otrzymując świadczenia od operatora lub otrzymując ograniczone świadczenie – jest zmuszony do uiszczania opłaty abonamentowej wynikającej z zawartej umowy, a z drugiej strony operator uzyskuje od konsumenta korzyści, nie wykonując w zamian usług lub świadcząc je mniejszym wymiarze, niż wynikający z umowy. Takie uregulowanie wzajemnych praw i obowiązków jest skutkiem wykorzystania przez operatora posiadanej przewagi kontraktowej dla narzucenia konsumentowi niekorzystnego postanowienia w celu uzyskania nieuzasadnionych korzyści. Postanowienie wzorca umowy – nie uzgodnione indywidualnie z konsumentem – które w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami kształtuje prawa i obowiązki konsumenta, rażąco naruszając przy tym jego interesy, należy uznać za wypełniające dyspozycję art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

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

Zapis zawarty we wzorcu umowy „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” stanowiącym załącznik wzorcu umowy pod nazwą „Umowa o świadczenie usług” w brzmieniu: „Jeśli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był dłuższy niż 36 godzin, Abonentowi za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi przysługuje odszkodowanie w kwocie 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z trzech okresów rozliczeniowych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy” oraz zapis zawarty we wzorcu umowy „Regulamin świadczenia usługi dodatkowej telefonii VLTel realizowanej przez Virtual Line Sp. z o.o.” stanowiącym załącznik do wzorca umowy pod nazwą „Umowa o świadczenie usług” w takim samym brzmieniu są tożsame z postanowieniem umownym wpisanym pod numerem 1168 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c., o treści: „Za okres braku sygnału (brak dostępu do Internetu) wynikający z usterki trwającej dłużej niż dwie kolejne doby, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty abonamentowej o 1/30 za każde następne 24 godziny.”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, iż powyższy zapis wypełnia dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 2 i 22 k.c. oraz art. 385<sup>1</sup> par 1 k.c. Pierwszy z powołanych przepisów stanowi bowiem, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, natomiast drugi z nich za niedozwolone postanowienie

umowne uznaje postanowienie, które przewiduje obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Z definicji usługi telekomunikacyjnej wynika to, że świadczenie operatora jest zobowiązaniem ciągłym, a on sam jest zobowiązany do zapewnienia dostępu Internetu bądź połączeń głosowych z należytą starannością i ponosi odpowiedzialność – na zasadzie art. 471 k.c. – za przerwy w dostawie sygnału, spowodowane brakiem staranności. Jednakże w sytuacji, gdy przerwa jest spowodowana przyczynami technicznymi, tj. modernizacją lub konserwacją sieci, to może zachodzić niemożność świadczenia spowodowana okolicznościami, za które operator nie ponosi odpowiedzialności. W tym przypadku zastosowanie powinien znaleźć przepis art. 495 § 2 zd. 1 k.c., stanowiący, iż jeżeli świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo, strona ta traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego. A zatem, w każdym przypadku – nawet niezawinionym - przerwy w dostępie do usługi telekomunikacyjnej operator traci prawo do należnego mu wynagrodzenia. Jeżeli natomiast wynagrodzenie zostało już pobrane przez przedsiębiorcę, jest on zobowiązany do jego zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu (art. 495 § 1 k.c.). Opisany w analizowanym postanowieniu system, w którym operator traci prawo do wynagrodzenia na skutek przerwy w dostępie do usługi telekomunikacyjnej dopiero po upływie określonego czasu, a obowiązek zwrotu części pobranego wynagrodzenia za świadczenie niewykonane przez niego z powodu zablokowania dostępu, powstaje dopiero po tym okresie przerwy w świadczeniu usług, należy uznać za rażąco naruszający interesy konsumentów i sprzeczny z dobrymi obyczajami. Z jednej bowiem strony konsument – w niniejszej sprawie abonent – jest zmuszony do uiszczania zapłaty za świadczenie, którego nie otrzymał, a z drugiej strony operator – nie świadcząc swojego zobowiązania - uzyskuje od konsumenta świadczenie wzajemne, które powinien otrzymać jedynie w przypadku należytego wykonania umowy. Takie uregulowanie wzajemnych rozliczeń na wypadek przerw w dostępie do usługi telekomunikacyjnej przez operatora jest wykorzystaniem przez niego posiadanej przewagi kontraktowej dla narzucenia konsumentowi niekorzystnego postanowienia w celu uzyskania przez operatora nieuzasadnionych korzyści. Świadczy o tym jednoznacznie treść analizowanego postanowienia. Należy więc uznać, że zakwestionowane postanowienie oraz klauzula wpisana do Rejestru przewidują obowiązek wykonania zobowiązania, tj. uiszczenia wynagrodzenia w pełnej wysokości, przez konsumenta mimo nie zapewnienia przez operatora dostępu do usługi telekomunikacyjnej, a ponadto istotnie ograniczają jego odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Należy dodać, że Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dał wielokrotnie wyraz stanowisku, iż analogiczne i zbliżone postanowienia wypełniają hipotezę przepisu art. 385<sup>3</sup> pkt 2 i 22 k.c., o czym świadczą także inne postanowienie umowne wpisane do rejestru pod numerami 1340, 648, 563, 500, 211, 207.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. XVIII AmA 32/05) wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, (którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2), 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, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Praktyka opisana w punkcie II sentencji niniejszej decyzji dotyczy bezprawnego działania poprzez zamieszczenie we wzorcach umów postanowień sprzecznych z Prawem telekomunikacyjnym.

Zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Natomiast Spółka jednostronnie ustaliła w zakwestionowanych postanowieniach umownych, iż roszczenie odszkodowawcze w omawianym przypadku równe będzie przyznanej uldze, pomijając przy tym konieczności pomniejszenia tego roszczenia o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Powyższe stanowi o tym, że zapisy stosowane przez Spółkę stanowią o innym sposobie rozliczenia się z abonentem niż wynika to z obowiązujących przepisów prawa.

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

### Ad 3)

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

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

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym powszechnie wzorcem umowy zawierającym postanowienia, które naruszają obowiązujące przepisy prawa i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę ze Spółką. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których

---

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

sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy jego kontrahentów.

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

Z ustaleń dokonanych w niniejszej decyzji wynika, że Przedsiębiorca zaprzestał z dniem 23 listopada 2010 r. stosowania kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień wzorców umów. We wzorcu umowy pod nazwą „Umowa o świadczenie usług” zastąpił lub zmodyfikował kwestionowane postanowienia nadając im treść: „W okresie zawieszenia usługi Virtual Linie nie pobiera opłaty abonamentowej za zawieszoną Usługę”, „W przypadku niewłaściwego dostępu do Usługi, powstałego z winy Operatora trwającego dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych jednak za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Niezależnie od zwrotu miesięcznej opłaty abonamentowej Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych jednak za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.” Natomiast w kwestii usunięcia ze wzorców umów pn. „Umowa o świadczenie usług”, „Regulamin świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Virtual Line Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”, „Cennik Planów Taryfowych eN zwanych dalej eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”, „Cennik Planów Taryfowych eN świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.”, „Cennik usług VLTel` i VLTel Start` świadczonych przez Virtual Line Sp. z o.o.” postanowienia odnoszącego się do zwrotu ulgi przyznanej konsumentowi z tytułu przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Spółka w wezwaniach do zapłaty wprowadziła zapis „W związku ze zmianą ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (Dz. U. 09.85.716) kara umowna w obecnej wysokości została naliczona na podstawie przyznanych ulg wynikających z Regulaminu Promocji zgodnie z obecnie obowiązującymi przepisami.” oraz zmieniła zakwestionowane postanowienie nadając mu brzmienie „W wypadku, gdy Operator udzielił Abonentowi ulgi z tytułu przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Abonent wypowiadając Umowę zawartą na czas określony przed okresem na jaki została zawarta zobowiązany jest do zwrotu wartości ulgi przyznanej przez Operatora pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Wysokość ulgi określana jest w Regulaminie Promocji lub Umowie.”. Powyższe postanowienia nie stanowią naruszenia zbiorowych interesów konsumentów .

Obecnie do wszystkich umów stosuje się nowe wzorce umowne.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż nastąpiło zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Spółkę w dniu 23 listopada 2010r.

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

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

#### **Rozstrzygnięcie o obowiązku zmiany umów.**

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

Należy wskazać, że bezprawna praktyka Przedsiębiorcy wskazana w niniejszej decyzji została już zaniechana, co ustalono w toku niniejszego postępowania. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż Spółka nie dokonała jednakże zmiany wszystkich dotychczas zawartych umów z konsumentami. Powyższa sytuacja może prowadzić do swoistego usankcjonowania nierównoprawnego traktowania konsumentów, z którymi zawarto umowy na nowych i starych zasadach. Pozostawienie tym konsumentom, z którymi wcześniej przedsiębiorca zawarł umowy na starych zasadach, a które nie zostały aneksowane, jako jedynej możliwości, dochodzenia swych praw na drodze cywilnoprawnej, czyniłoby ochronę, jaką zapewnia ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów iluzoryczną. Prowadziłoby to do zniweczenia funkcji, jaką mają do spełnienia zawarte w tej ustawie uregulowania.

Mając na uwadze konieczność zapewnienia realizacji celu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest m.in. podejmowanie w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz celem zapobieżenia nierównoprawnego traktowania konsumentów, Prezes Urzędu uznał za zasadne nakazanie Spółce aneksowania umów.

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

#### **Nalożenie kary pieniężnej**

Zgodnie z art. 106 ust 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w swojej decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z treści powyższego przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa Urzędu zależy - w ramach uznania administracyjnego – uznanie w decyzji zasadności nałożenia kary pieniężnej wraz z określeniem jej wysokości. Wprawdzie ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże art. 111 wskazuje, że ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę w

szczegółności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Przedsiębiorcę kary pieniężnej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary za powyższą praktykę Prezes Urzędu dokonał w pierwszej kolejności oceny wagi naruszenia, na podstawie czego ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględniając wszystkie okoliczności łagodzące i obciążające odpowiednio modyfikował ustaloną wysokość kwoty bazowej.

Podkreślić należy, iż nakładana przez Prezesa Urzędu kara finansowa pełnić powinna funkcje: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary Prezes Urzędu wziął przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kary o takiej wysokości, która zniechęci przedsiębiorców zajmujących się usługami telekomunikacyjnymi, do stosowania postanowień umownych sprzecznych z obowiązującym prawem, a tym samym zobliguje ich do bieżącego uaktualniania, stosowanych przez siebie wzorców.

Odnosnie punktu I sentencji niniejszej decyzji, w przeprowadzonym postępowaniu Prezes Urzędu stwierdził stosowanie dwóch niedozwolonych postanowień umownych. Każde z postanowień stosowanych przez Przedsiębiorcę w istotny sposób wpływa na sytuację prawną konsumentów, jednakże postanowienia o treści zawartej w punkcie I a sentencji tej decyzji w sposób szczególnie niekorzystny wpływają na ich interesy ekonomiczne, bowiem przewidują pobieranie nieuzasadnionych opłat od konsumentów. Postanowienie o treści zawartej w punkcie I b sentencji niniejszej decyzji stanowi również przejaw naruszenia interesu ekonomicznego konsumenta, albowiem niezasadnie zmniejsza należne konsumentowi odszkodowanie.

Przedsiębiorca stosował zakwestionowane klauzule umowne od dnia 15 kwietnia 2010 r. do dnia 23 listopada 2010 r. Prezes Urzędu uznał wobec tego, iż wskazany okres nie może świadczyć o długotrwałości naruszenia.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął ponadto pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca po raz pierwszy naruszył ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów.

Nakładając karę pieniężną, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia przez Spółkę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane w niniejszej decyzji działania – podejmowane przez Przedsiębiorcę w zakresie stosowania w obrocie z udziałem konsumentów wzorca umowy wraz z załącznikiem, zawierającym postanowienia tożsame z wpisanymi do Rejestru – powinny były się kojarzyć



z nieuchronnością bezprawnego naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy jednak przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyrażonej intencji Spółki naruszenia tych interesów. Zebrane w trakcie niniejszego postępowania wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na wspomniane wyżej nieumyślne działanie Przedsiębiorcy. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Fakt, że kwestionowane zapisy funkcjonują w obrocie prawnym stwarza zagrożenie, że przedsiębiorca może, albo nadmiernie ograniczyć zakres swojej odpowiedzialności, albo nałożyć na konsumentów dodatkowe obowiązki i domagać się ich spełnienia.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia i kumulacja naruszeń polegających na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2010 r., co jest równe kwocie 3 349 zł.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność wykazania przez Przedsiębiorcę zaniechania stosowania niedozwolonej praktyki. Po wszczęciu niniejszego postępowania Przedsiębiorca poinformował o zaprzestaniu stosowania zakwestionowanych postanowień z dniem 23 listopada 2010 r.. W związku z powyższym uznać należało, iż Spółka niezwłocznie zaniechała stosowania niedozwolonych klauzul umownych. Powyższe należy poczytać jako okoliczność łagodzącą, tym samym uzasadniającą obniżenie poziomu wymiaru kary o 30%.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę karę w wysokości 2 344 zł. (słownie: dwa tysiące trzysta czterdzieści cztery złote), co odpowiada (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu przedsiębiorcy osiągniętemu w 2010 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Organ antymonopolowy uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez samego przedsiębiorcę, jak i przez innych usługodawców.

**W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie IV.1 sentencji niniejszej decyzji.**

Odnosnie stosowania we wzorcu umowy postanowień, które stanowią naruszenie art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego – punkt II sentencji niniejszej decyzji – Prezes Urzędu uznał, iż naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu jednak z wpływem na jego wykonywanie. Istotą tego etapu jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta wyrażające zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa i wpływające na treść kontraktu, a co za tym idzie również na jego późniejsze wykonanie. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą Przedsiębiorcy wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Z kolei działanie Spółki to stosowanie praktyki polegającej na takim opracowaniu wzorca umowy, który narusza obowiązującą normę prawną zawartą w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Konsument

podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez Przedsiębiorcę wzorec umowy zawierający regulacje sprzeczne z porządkiem prawnym, nie ma możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. Strona zawierająca umowę według narzuconego wzorca jest nim związana z chwilą zawarcia umowy. Na przedsiębiorcy prowadzącym działalność gospodarczą, jako na profesjonalistcie ciąży obowiązek działania zgodnie z obowiązującymi normami prawa.

Przedsiębiorca stosował zakwestionowane klauzule umowne od dnia 15 kwietnia 2010 r. do dnia 23 listopada 2010 r. Prezes Urzędu uznał wobec tego, iż wskazany okres nie może świadczyć o długotrwałości naruszenia.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął ponadto pod uwagę okoliczność, iż Spółka po raz pierwsza naruszyła ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów.

Nakładając karę pieniężną, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane w niniejszej decyzji działania – podejmowane przez Przedsiębiorcę w zakresie stosowania w obrocie z udziałem konsumentów wzorca umowy wraz z załącznikiem, zawierającego postanowienia, których treść pozostawała w sprzeczności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – powinny być się kojarzyć z nieuchronnością bezprawnego naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy jednak przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji ww. przedsiębiorcy naruszenia tych interesów. Zebrane w trakcie niniejszego postępowania wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na wspomniane wyżej nieumyślne działanie Przedsiębiorcy. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia polegająca na stosowaniu wzorca umowy, który zawiera regulacje naruszające art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2010 r., co jest równe kwocie 3 349 zł.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność wykazania przez Przedsiębiorcę zaniechania stosowania niedozwolonej praktyki. Powyższe należy poczytać jako okoliczność łagodzącą, tym samym uzasadniającą obniżenie poziomu wymiaru kary o 30%.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę karę w wysokości 2 344 zł. (słownie: dwa tysiące trzysta czterdzieści cztery złote), co odpowiada (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% szacunkowego przedsiębiorcy osiągniętemu w 2010 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica Przedsiębiorcy*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Organ antymonopolowy uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez samego Przedsiębiorcę, jak i przez innych

przedsiębiorców wykonujących usługi telekomunikacyjne.

**W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie IV.2 sentencji niniejszej decyzji.**

#### **Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania**

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

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

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 511010100078782231000000.

Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów koszty niniejszego postępowania należy uiścić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Narodowego Banku Polskiego, Oddział Okręgowy w Warszawie, na rachunek Nr 51101010100078782231000000 w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 i 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Jednak w przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i 2 k.p.c. oraz art. 264 § 2 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów w Łodzi.

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

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Virtual Line Sp. z o. o.  
Ul. Tuwima 6/5  
90-010 Łódź