



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNOŁĘBSKA-TOMKIEL

Warszawa, dn. 3 sierpnia 2010 r.

DECYZJA nr DDK 10 /2010

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni polegające na stosowaniu:**

w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych” postanowień o treści:

1. „Za okres, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż (...) 24 godziny w przypadku pozostałych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień przerwy w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za daną Usługę, obowiązującej w miesiącu w którym wystąpiła przerwa”;
2. „Niezależnie od odszkodowania określonego w pkt 13.4 Opłata Abonamentowa za daną Usługę ulega pomniejszeniu o 1/30 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi zgodnie z zasadami określonymi w pkt 13.4”;
3. „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych nie przysługują, jeżeli łączny czas przerw w okresie miesięcznym był krótszy niż 36 godzin (...)”;
4. „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt 10, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu w trakcie jej trwania. W takim przypadku odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych naliczane jest od dnia zgłoszenia”;

oraz w „Cenniku opłat dodatkowych” postanowienia o treści:

5. „Ponowna aktywacja przyłącza telewizji kablowej/ dostępu do Internetu/ telefonii oraz zestawu do odbioru telewizji cyfrowej, po odłączeniu karnym (pobierana za każdy aktywowany produkt) – 39,00 PLN brutto”;

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 ze zm.) oraz godzą w zbiorowe interesy konsumentów, przez co stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdza zaniechanie ich stosowania z dniem 2 stycznia 2010 r.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 w zw. z art. 27 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.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakazuje** Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni **publikację niniejszej decyzji** w terminie 14 (czternaście) dni od daty uprawomocnienia się decyzji na koszt Vectra S.A. na stronie internetowej przedsiębiorcy www.vectra.pl, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej www.vectra.pl oraz utrzymywanie jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 (sześć) miesięcy, a ponadto jednokrotną **publikację sentencji decyzji** na koszt Vectra S.A. w terminie 30 (trzydzieści) dni od daty uprawomocnienia się decyzji na jednej z pięciu pierwszych stron dziennika o zasięgu ogólnopolskim ze średnim nakładem dziennym w wysokości co najmniej 100000 (sto tysięcy) egzemplarzy w module obejmującym co najmniej 25% strony, czcionką nie mniejszą niż 12 (dwanaście) pkt.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** się na Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni **karę pieniężną w wysokości 1 030 062,00 PLN** (słowem: jeden milion trzydzieści tysięcy sześćdziesiąt dwa złote i 00/100 groszy) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych” postanowień o treści:

1. „W przypadku zmiany Opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych”

w związku z postanowieniem o treści:

„O zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług powiadomi Abonenta na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem”;

2. „W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego

zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych”

w związku z postanowieniem o treści:

„O zmianie treści Regulaminu Abonent winien być powiadomiony na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem”;

co mogło naruszać art. 384¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) w zw. z art. 59 ust. 2 oraz art. 61 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.),

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów umarza postępowanie.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął w dniu 21 stycznia 2008 r. na podstawie art. 48 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm., dalej „uokik”) postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy przedsiębiorcy telekomunikacyjni, w tym Vectra S.A., zwana dalej „Spółką” lub „VECTRA”, stosują we wzorcach umowy w obrocie konsumenckim postanowienia umowne naruszające obowiązujące przepisy, co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania wszystkich stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umów. Pismem z dnia 1 lutego 2008 r. VECTRA przekazała Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, cenniki świadczonych usług oraz wzór umowy abonenckiej. W wyniku dokonanej analizy przedmiotowych wzorców umowy, Prezes Urzędu w piśmie z dnia 2 czerwca 2008 r. wystąpił do VECTRY o przedstawienie stanowiska w przedmiocie poczynionych uwag i zastrzeżeń oraz o dokonanie weryfikacji wskazanych postanowień. W piśmie z dnia 21 lipca 2008 r. Spółka zadeklarowała zmianę niektórych klauzul kwestionowanych przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego. Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, iż planuje jesienią 2008 r. wprowadzić do obrotu nowy lub znacznie zmieniony regulamin usług oraz cennik adekwatny do zmieniających się wymogów prawnych oraz zakresu świadczonych usług, oraz że podniesione przez Prezesa UOKiK zarzuty odnośnie do treści tych wzorców umów zostaną, co do zasady, uwzględnione. W nawiązaniu do ww. pisma w piśmie z dnia 19 sierpnia 2008 r. Prezes Urzędu zobowiązał VECTRE do przedstawienia w terminie do 15 września 2008 r., celem dokonania ustaleń faktycznych sprawy, projektu zmian postanowień wzorców umowy stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim oraz do wskazania planowanego przez Spółkę terminu wprowadzenia do obrotu zmienionych lub nowych wzorców umowy. Wbrew uprzednim deklaracjom Spółka nie przedstawiła przedmiotowego projektu.

Przeprowadzona w toku postępowania wyjaśniającego analiza wzorców umów stosowanych przez VECTRE w obrocie konsumenckim wykazała, iż w wyniku ich

stosowania mogło dojść do naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 oraz art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik. Z uwagi na fakt, iż VECTRA nie skorzystała z możliwości dobrowolnego wycofania się ze stosowania kwestionowanych w ramach postępowania wyjaśniającego postanowień umownych zawartych w regulaminie świadczenia usług i cenniku, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 3 lutego 2009 r. wszczął wobec Spółki na podstawie art. 49 ust. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu:

w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych” postanowień umownych o treści:

1. „W przypadku zmiany Opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych”

w związku z postanowieniem o treści:

„O zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług powiadomi Abonenta na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem”;

2. „W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych”

w związku z postanowieniem o treści:

„O zmianie treści Regulaminu Abonent winien być powiadomiony na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem”;

3. „Za okres, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż (...) 24 godziny w przypadku pozostałych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień przerwy w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za daną Usługę, obowiązującej w miesiącu w którym wystąpiła przerwa”;

4. „Niezależnie od odszkodowania określonego w pkt 13.4 Opłata Abonamentowa za daną Usługę ulega pomniejszeniu o 1/30 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi zgodnie z zasadami określonymi w pkt 13.4”;

5. „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych nie przysługują, jeżeli łączny czas przerw w okresie miesięcznym był krótszy niż 36 godzin (...)”;

6. „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt 10, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą

jednego z dostępnych kanałów kontaktu w trakcie jej trwania. W takim przypadku odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych naliczane jest od dnia zgłoszenia”;

oraz w „Cenniku opłat dodatkowych” postanowienia umownego o treści:

7. „Ponowna aktywacja przyłącza telewizji kablowej/ dostępu do Internetu/ telefonii oraz zestawu do odbioru telewizji cyfrowej, po odłączeniu karnym (pobierana za każdy aktywowany produkt) – 39,00 PLN brutto”.

Postanowieniem o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez VECTRE praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu dokumenty i materiały zgromadzone w trakcie wszczętego w dniu 21 stycznia 2008 r. postępowania wyjaśniającego (sygn. akt: DDK-405-2/08/AH/IB).

Zawiadamiając Spółkę o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do zarzutów przedstawionych w postanowieniu o wszczęciu postępowania.

Pismem z dnia 6 marca br. VECTRA poinformowała, iż w związku z postawionymi zarzutami wprowadzi odpowiednie zmiany w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, uwzględniające podniesione przez Prezesa UOKiK zastrzeżenia dotyczące: 1) odszkodowania za przerwy w świadczeniu usług, 2) odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie usług, 3) wydłużenia okresu, w jakim abonent może odstąpić od umowy w przypadku istotnej zmiany jej warunków, tak aby dysponował on terminem co najmniej 30-dniowym na podjęcie i wyrażenie decyzji zakresie gotowości kontynuowania umowy. Ponadto, Spółka zadeklarowała usunięcie z Cennika opłat dodatkowych kwestionowanej opłaty za ponowną aktywację po tzw. karnym odłączeniu usługi. Spółka przedstawiła również we wspomnianym powyżej piśmie Cennik Usług nr 1/2009 standardowy – wersja pełna oraz projekt zmienionego regulaminu świadczenia usług, informując iż zmiany były przygotowywane od dłuższego czasu celem dostosowania wzorców umowy do uwag i zastrzeżeń zgłaszanych przez Prezesa Urzędu już w ramach postępowania wyjaśniającego, jak również do zmieniających się warunków wykonywania przez Spółkę działalności telekomunikacyjnej, w szczególności wprowadzenia nowych usług i rozszerzenia zakresu usług oferowanych dotychczas. Jednocześnie VECTRA poinformowała, iż nie stosowała w praktyce kwestionowanych postanowień umownych w relacjach z abonentami, a także wyraziła gotowość niezwłocznego wdrożenia do obrotu prawnego zmienionego regulaminu w przypadku braku dalszych uwag Prezesa UOKiK.

Dalszych wyjaśnień oraz informacji niezbędnych dla ustaleń stanu faktycznego sprawy Spółka udzieliła w pismach z dnia 2 czerwca 2009 r., 7 lipca 2009 r., 10 sierpnia 2009 r. oraz 4 września 2009 r.

Postanowieniem z dnia 28 października 2009 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu: 1) pismo Spółki z dnia 7 lipca 2009 r. (sygn. akt DDK-405-2/08/AH), 2) pismo Spółki z dnia 10 sierpnia 2009 r. (sygn. akt DDK-405-2/08/AH) oraz 3) pismo Spółki z dnia 4 września 2009 r. wraz z załącznikami (sygn. akt DDK-405-2/08/AH).

W piśmie z dnia 16 listopada 2009 r. Spółka przekazała Uchwałę Zarządu Vectra S.A. z dnia 16 listopada 2009 r. w sprawie zatwierdzenia zmienionego regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych Vectra S.A. W piśmie z dnia 28 grudnia 2009 r. Spółka przekazała załącznik do Uchwały Zarządu Vectra S.A. z dnia 16 listopada 2009 r., tj. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych Vectra S.A., a także Uchwałę Zarządu Vectra S.A. z dnia 21 grudnia 2009 r. w sprawie zatwierdzenia zmienionego cennika usług telekomunikacyjnych Vectra S.A. wraz z załącznikiem, tj. Cennikiem opłat dodatkowych Vectra S.A.

W piśmie z dnia 13 maja 2010 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przedstawienia zeznania podatkowego za rok 2009, a także sprawozdania finansowego za rok obrotowy 2009 wraz ze stosowną opinią biegłego rewidenta. VECTRA przekazała powyższe dokumenty w piśmie z dnia 16 czerwca 2010 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym w Warszawie pod numerem 0000089460. Na podstawie wpisu do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (numer z rejestru: 5568) Spółka prowadzi działalność telekomunikacyjną polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych oraz świadczeniu usług telekomunikacyjnych. W zakresie prowadzonej działalności Spółka świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, tj. usługę telefonii stacjonarnej, usługę dostępu do sieci Internetu, a także usługę telewizyjną (dostarczanie programów telewizyjnych w ramach telewizji analogowej i cyfrowej). Zgodnie z wpisem do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych VECTRA wykonuje działalność telekomunikacyjną na obszarze całego kraju.

Spółka zawierała z konsumentami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz Cennika ogólnego - Cennika opłat dodatkowych, które stanowiły wzorce umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c. Postanowienia zawarte we wskazanych wzorcach umowy miały charakter uniwersalny i odnosiły się do wszystkich usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Spółkę.

W Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Vectra S.A. znajdowały się następujące postanowienia:

1 „W przypadku zmiany Opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych”

„O zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług powiadomi Abonenta na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem”;

2 „W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych”

„O zmianie treści Regulaminu Abonent winien być powiadomiony na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem”;

3 „Za okres, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż (...) 24 godziny w przypadku pozostałych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień przerwy w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za daną Usługę, obowiązującej w miesiącu w którym wystąpiła przerwa”;

4 „Niezależnie od odszkodowania określonego w pkt 13.4 Opłata Abonamentowa za daną Usługę ulega pomniejszeniu o 1/30 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi zgodnie z zasadami określonymi w pkt 13.4”;

5 „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych nie przysługują, jeżeli łączny czas przerw w okresie miesięcznym był krótszy niż 36 godzin (...)”;

6 „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt 10, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu w trakcie jej trwania. W takim przypadku odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych naliczane jest od dnia zgłoszenia”.

W Cenniku ogólnym - Cenniku opłat dodatkowych znajdowało się następujące postanowienie:

7 „Ponowna aktywacja przyłącza telewizji kablowej/ dostępu do Internetu/ telefonii oraz zestawu do odbioru telewizji cyfrowej, po odłączeniu karnym (pobierana za każdy aktywowany produkt) – 39,00 PLN brutto”.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. zostały wpisane następujące klauzule abuzywne:

- „W przypadku awarii trwającej dłużej niż jeden dzień Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, za każdy pełny dzień awarii” (wpisana do Rejestru w dniu 22 lutego 2008 r., na podstawie wyroku z dnia 16 maja 2007 r., sygn. akt XVII AmC 88/07, pod numerem 1340);

- „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” (wpisana do Rejestru w dniu 22 sierpnia 2007 r., na podstawie wyroku z dnia 9 listopada 2005 r., sygn. akt XVII AmC 74/04, pod numerem 1210);

- „Za moment, od którego liczona jest przerwa w braku sygnału przyjmuje się datę pisemnego zgłoszenia” (wpisana do Rejestru w dniu 16 maja 2007 r., na podstawie wyroku a dnia 12 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 1/07, pod numerem 1169);
- „W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora” (wpisana do Rejestru w dniu 27 marca 2007 r., na podstawie wyroku z dnia 9 czerwca 2006 r., sygn. akt XVII AmC 90/05, pod numerem 1084);
- „Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku” (wpisana do Rejestru w dniu 16 maja 2007 r., na podstawie wyroku z dnia 12 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 1/07, pod numerem 1166).

Zgodnie z uchwałą Zarządu Vectra S.A. z dnia 16 listopada 2009 r., Spółka wprowadziła do obrotu zmieniony regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych Vectra S.A. (z dniem 2 stycznia 2010 r.).

Zgodnie z uchwałą Zarządu Vectra S.A. z dnia 21 grudnia 2009 r., Spółka wprowadziła do obrotu zmieniony cennik usług telekomunikacyjnych Vectra S.A. (z dniem 2 stycznia 2010 r.).

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego pozwala na realizację celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na skutki nieuczciwej praktyki rynkowej stosowanej przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

I. Ocena działań VECTRA w aspekcie zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Przepis art. 24 ust. 1 uokik stanowi, iż zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, przy czym zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się w szczególności 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.).

Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w zw. z art. 4 pkt 12 uokik).

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest wykazanie, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy
- B) działanie to jest bezprawne
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1905 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, c) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 uokik [lit. c]) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji). Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

VECTRA jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000089460, prowadzącą działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej, usługi dostępu do sieci Internet, a także usługi telewizyjnej (dostarczanie programów telewizyjnych w ramach telewizji analogowej i cyfrowej). Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. 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.

Ad B)

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 współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy.

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę SOKiK w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. XVIII AmA 32/05) wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. 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.

Bezprawność działań przedsiębiorcy wynika zatem, co do zasady, z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Niemniej jednak, ustawa w jednym przypadku wprost identyfikuje działanie przedsiębiorcy jako bezprawne, mianowicie, działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i wpisanych do Rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu. Jak wskazał SOKiK w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII AmA 51/03), w oparciu o art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm. – obecnie art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów), można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do Rejestru stanowi wystarczającą przesłankę do stwierdzenia bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Mówiąc o wzorcach umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c. należy mieć na uwadze wszelkie jednostronnie przygotowane przed zawarciem umowy gotowe klauzule umowne, które w praktyce mogą przyjąć postać ogólnych warunków umów, wzorów umów, regulaminów.

Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzony jest przez Prezesa Urzędu na podstawie wydawanych przez SOKiK prawomocnych wyroków, uwzględniających powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.). Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę jawności Rejestru. Oznacza to, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, tzn. każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru postanowień wzorców umowy

uznanych za niedozwolone jest niemożność zasłaniania się nieznaną im dokonanych w nim wpisów.

Stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c. prawomocny wyrok SOKiK wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, przytaczający treść postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania, ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanych za niedozwolone postanowień do Rejestru. Przywołany przepis rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Jak podnosi się w piśmiennictwie, przepis ten „dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciw wszystkim. Przepis ten wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru, wywołuje więc skutek *erga omnes*”¹. Należy podkreślić również, że art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok SOKiK ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii podmiotów nim objętych. Zatem zgodnie z regułą *lege non distinguente* wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który zakwestionowaną klauzulę wprowadził do swoich wzorców umowy, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umowne. Oznacza to, że od chwili wpisania klauzuli uznanej wyrokiem SOKiK za niedozwolone postanowienie umowne do Rejestru, żaden z uczestników obrotu prawnego nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. W uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) Sąd Najwyższy jednoznacznie rozstrzygnął, że „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tym samym Sąd Najwyższy przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych przez przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania sądowego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w wyniku którego dana klauzula została wpisana do Rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy również wskazać, że dla uznania, że klauzula stanowiąca przedmiot postępowania przed Prezesem Urzędu oraz klauzula wpisana do Rejestru są tożsame w treści, nie jest konieczna identyczność porównywanych postanowień. Zabiegi stylistyczne, polegające na przestawieniu szyku zdania, zmianie użytych wyrazów czy zastosowaniu synonimów, nie eliminują bowiem abuzywnego charakteru danego postanowienia. W celu uznania postanowień za tożsame wystarczy, żeby hipoteza klauzuli kwestionowanej w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru. Pogląd powyższy należy uznać za ugruntowany również w orzecznictwie. W wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII AmA 46/04) SOKiK wskazał, iż „nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Głównym

¹ H. Ciepla, [w:] K. Piasecki [red.], *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom II*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 249.

czynnikiem przesądającym powinien być, zdaniem Sądu, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame”. Stanowisko to znalazło także potwierdzenie w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), w której Sąd ten podniósł, iż „stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru”.

W celu wykazania bezprawności działań przedsiębiorcy konieczne jest zatem ustalenie, że treść postanowień zawartych w stosowanym przez niego wzorcu umowy mieści się w hipotezach klauzul wpisanych do Rejestru. W sprawie o naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik niezbędne jest każdorazowe uwzględnienie dwóch kryteriów tożsamości klauzul kwestionowanych z klauzulami wpisanymi do Rejestru klauzul abuzywnych, a mianowicie kryterium tożsamości stosunków prawnych, których dotyczy klauzula kwestionowana i klauzula wpisana do Rejestru, a także kryterium tożsamości treści klauzuli kwestionowanej z treścią klauzuli uznanej przez SOKiK za abuzywną. Badanie tożsamości stosunków prawnych może odbywać się w oparciu o kryterium branży, w jakiej działa przedsiębiorca, który stosuje we wzorcach umowy w obrocie konsumenckim kwestionowane postanowienie umowne oraz w jakiej działa przedsiębiorca, którego postanowienie umowne zostało wpisane do Rejestru. Przy badaniu zaś tożsamości treści klauzuli kwestionowanej z treścią klauzuli wpisanej do Rejestru należy brać pod uwagę kryterium celu, jakiemu służy kwestionowana klauzula (konieczne jest tu stwierdzenie, iż analizowana klauzula mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru, przy czym nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul - głównym czynnikiem przesądającym o tożsamości badanych klauzul powinien być cel, jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula), kryterium kontekstu umieszczenia w rejestrze, a także kryterium podobieństwa stanu faktycznego, będącego podstawą oceny abuzywności danej klauzuli.

Analiza wzorców umowy stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim wykazała, co następuje.

1. Treść postanowienia umownego: „Za okres, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż (...) 24 godziny w przypadku pozostałych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień przerwy w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za daną Usługę, obowiązującej w miesiącu w którym wystąpiła przerwa”, w ocenie Prezesa Urzędu, wykazuje tożsamość z postanowieniem o treści „W przypadku awarii trwającej dłużej niż jeden dzień Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, za każdy pełny dzień awarii”, wpisanym do Rejestru pod numerem 1340 w ramach branży – usługi internetowe.

VECTRA świadczyła publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, w tym usługę dostępu do sieci Internet, na warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Tak więc analizowane postanowienie dotyczyło (w sytuacji zawarcia przez konsumenta umowy ze Spółką) stosunków prawnych tożsamyh z tymi, których dotyczy klauzula uznana za abuzywną, tj. umów o dostęp do sieci Internet.

Ponadto, postanowienie kwestionowane w toku niniejszego postępowania było tożsame co do celu i skutku z treścią postanowienia wpisanego do Rejestru. Zauważyć należy, że porównywane postanowienia dotyczą tej samej sytuacji, tj. wystąpienia awarii skutkującej

niemożnością świadczenia usługi – w przypadku klauzuli kwestionowanej przez okres dłuższy niż 24 godziny, a w przypadku klauzuli abuzywnej przez okres dłuższy niż jeden dzień. VECTRA przyznawała konsumentowi odszkodowanie dopiero za przerwę trwającą dłużej niż 24 godziny (w sytuacji wystąpienia jednej lub kilku awarii trwających kilka lub kilkanaście godzin, konsumentowi nie przysługiwało odszkodowanie).

Na podstawie analizowanych postanowień przedsiębiorcy przyznawali konsumentowi odszkodowanie/bonifikatę „za każdy dzień przerwy/za każdy pełny dzień awarii” w tej samej wysokości, tj. 1/30 opłaty abonamentowej. I tak, w przypadku awarii trwającej półtora dnia (32 godziny), konsument miał możliwość uzyskania odszkodowania tylko za dzień przerwy (24 godziny). Skutki obu analizowanych klauzul uznać zatem należy za zbieżne, podobnie jak ich cel sprowadzający się do wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorców za nienależyte świadczenie usług, wynikające z awarii trwającej przez okres krótszy niż jeden dzień/24 godziny.

Mając na uwadze powyższe, nie ulega wątpliwości, iż pomiędzy kwestionowaną klauzulą, a klauzulą wpisaną do Rejestru pod numerem 1340 zachodzi tożsamość zarówno stosunków prawnych, jak i treści, co przesądza o tym, iż działanie VECTRY miało charakter bezprawny.

2. W ocenie Prezesa Urzędu, tożsamość z klauzulą wpisaną do Rejestru pod numerem 1340 wykazuje także postanowienie umowne o treści: „Niezależnie od odszkodowania określonego w pkt 13.4 Opłata Abonamentowa za daną Usługę ulega pomniejszeniu o 1/30 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi zgodnie z zasadami określonymi w pkt 13.4”.

Na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych” odpowiedzialność VECTRA była uregulowana w ten sposób, iż konsumentowi przysługiwało odszkodowanie (za okres, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług trwająca dłużej niż 12 godzin w przypadku usługi telefonicznej i 24 godziny w przypadku pozostałych usług) za każdy dzień przerwy w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za daną usługę, obowiązującej w miesiącu, w którym wystąpiła przerwa, a także – niezależnie od odszkodowania – obniżenie opłaty abonamentowej za daną usługę o 1/30 za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi. Zgodnie z ww. regulaminem (pkt 13.4 i 13.5) do obliczenia stosownego obniżenia opłaty abonamentowej zastosowanie znajdowały zasady określone w kwestionowanym w pkt 1 powyżej postanowieniu umownym. W tym rozumieniu przedmiotowe postanowienie również uznać należy za tożsame co do stosunków prawnych i treści z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod numerem 1340.

3. Treść postanowienia umownego: „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych nie przysługują, jeżeli łączny czas przerw w okresie miesięcznym był krótszy niż 36 godzin (...)”, w ocenie Prezesa Urzędu, wykazuje tożsamość z treścią postanowienia: „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”, wpisanego do Rejestru pod numerem 1210 w ramach branży – telewizja kablowa i satelitarna.

VECTRA świadczyła w ramach prowadzonej działalności publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne (dostęp do Internetu, telewizja analogowa i cyfrowa, usługi telefoniczne).

Analiza postanowienia uznanego za niedozwolone prowadzi do wniosku, iż w sytuacji gdy łączny czas przerw w danym okresie rozliczeniowym jest krótszy od 48 godzin, konsumentowi nie przysługuje rekompensata. W uzasadnieniu do wyżej powołanego wyroku z dnia 09 listopada 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 74/04) SOKiK podniósł, iż pozwany nie określa bliżej, co oznacza w tym przypadku słowo rekompensata. Oznacza to, opierając się na potocznym znaczeniu tego słowa, że obejmuje ono wszelkie świadczenia stanowiące równowartość braku usługi. Oznacza to, że abonent w takim przypadku nie otrzymuje ani odszkodowania, ani zwrotu odpowiedniej części abonamentu. Zdaniem Sądu (...) 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 pomniejszeniu. W szczególności zaś narusza art. 385³ pkt 22 k.c., gdyż przewiduje ono obowiązek wykonania przez konsumenta, mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta.

Zauważyć należy, że tożsamość skutków i celu porównywanych klauzul sprowadza się do wyłączenia jakiegokolwiek odpowiedzialności przedsiębiorcy w sytuacji wystąpienia przerw, których łączny czas trwania nie przekracza progu godzin wyznaczonego przez przedsiębiorcę (brak rekompensaty w przypadku klauzuli abuzywnej i brak odszkodowania lub obniżenia opłaty abonamentowej w przypadku klauzuli kwestionowanej).

W tym stanie rzeczy kwestionowane w toku niniejszego postępowania postanowienie umowne w sposób tożsamy kształtowało prawa i obowiązki konsumentów oraz mieściło się w hipotezie niedozwolonego postanowienia umownego, co przesądza o spełnieniu przesłanki bezprawności działania przedsiębiorcy.

4. Treść postanowienia umownego: „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt 10, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu w trakcie jej trwania. W takim przypadku odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych naliczane jest od dnia zgłoszenia”, w ocenie Prezesa Urzędu, wykazuje tożsamość z treścią postanowienia: „Za moment, od którego liczona jest przerwa w braku sygnału przyjmuje się datę pisemnego zgłoszenia”, wpisanego do Rejestru pod numerem 1169 w ramach branży – usługi internetowe.

VECTRA świadczyła w ramach prowadzonej działalności publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne (dostęp do Internetu, telewizja analogowa i cyfrowa, usługi telefoniczne).

Porównanie kwestionowanego postanowienia z niedozwolonym postanowieniem umownym wskazuje, iż treść przedmiotowego postanowienia w sposób tożsamy kształtowała prawa i obowiązki konsumentów oraz mieściła się w hipotezie zakazanego postanowienia wzorców umowy. Należy wskazać, iż cel i istota kwestionowanego postanowienia Spółki oraz ww. niedozwolonego postanowienia umownego są identyczne, tj. uzależniają możliwość uzyskania przez konsumenta odpowiedniego odszkodowania lub obniżenia opłaty za przerwę w świadczeniu usługi od zgłoszenia przedsiębiorcy faktu wystąpienia awarii, a także określają moment, od którego przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność – „odszkodowanie i obniżenie opłat abonamentowych naliczane jest od dnia zgłoszenia/za moment, od którego liczona jest przerwa w braku sygnału przyjmuje się datę zgłoszenia.” Przedsiębiorca zatem ponosi

odpowiedzialność względem konsumentów dopiero od momentu zgłoszenia, a nie od momentu wystąpienia awarii. W ten sposób konsument nie ma możliwości uzyskania jakiegokolwiek rekompensaty od przedsiębiorcy za nienależyte świadczenie usługi za okres od wystąpienia awarii do momentu powiadomienia o tym fakcie operatora i jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz VECTRY pełnej opłaty abonamentowej, mimo iż świadczenie wzajemne nie było świadczone należycie. Tym samym skutki tegoż postanowienia uznać należy za zbieżne ze skutkami wynikającymi ze stosowania ww. klauzuli abuzywnej wpisanej do Rejestru.

Mając powyższe na uwadze należy uznać, że została spełniona przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy.

5. Treść postanowienia umownego: „Ponowna aktywacja przyłącza telewizji kablowej/ dostępu do Internetu/ telefonii oraz zestawu do odbioru telewizji cyfrowej, po odłączeniu karnym (pobierana za każdy aktywowany produkt) – 39,00 PLN brutto”, w ocenie Prezesa Urzędu, wykazuje tożsamość z treścią postanowień:

- „W przypadku odłączenia sygnału z lokalu z winy abonenta jego ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację (ponowna aktywacja – wznowienie dostarczania sygnału telewizji kablowej w istniejącym przyłączy, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem operatora”, wpisanego do Rejestru pod numerem 1084 w ramach branży – telewizja kablowa i satelitarna;
- „Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie określoną w cenniku”, wpisanego do Rejestru pod numerem 1166 w ramach branży – telewizja kablowa i satelitarna.

VECTRA świadczyła publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Cenniku opłat dodatkowych, który odnosił się do wszystkich świadczonych przez Spółkę usług. Zatem, kwestionowane postanowienie było tożsame pod względem stosunków prawnych z niedozwolonymi postanowieniami umownymi wpisanymi do Rejestru.

Postanowienie kwestionowane w toku niniejszego postępowania było tożsame co do celu i skutku z treścią ww. postanowień wpisanych do Rejestru. Wszystkie przywołane powyżej postanowienia umowne – zarówno klauzula stosowana przez Spółkę, jak i klauzule wpisane do Rejestru – dotyczą sytuacji, w której dostawca usług telekomunikacyjnych obciąża konsumenta dodatkową opłatą za wznowienie świadczenia usług po karnym odłączeniu. W takim przypadku na mocy analizowanego postanowienia VECTRA przy wznowieniu świadczenia usług była uprawniona do pobierania od konsumenta obok odsetek – w myśl art. 481 § 1 k.c., stanowiących typową sankcję kontraktową za opóźnienie przy spełnieniu świadczeniu pieniężnego – dodatkowo również opłaty aktywacyjnej (przyłączeniowej), stanowiącej swoistą sankcję za niewykonanie w terminie zobowiązań pieniężnych. Tym samym należy uznać, że w ww. cenniku VECTRA stosowała w obrocie konsumenckim postanowienie o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych przez SOKiK za niedozwolone postanowienia umowne i wpisanych do Rejestru.

Reasumując, należy uznać, że została spełniona przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy.

Ad C)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów” (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest zatem ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów lub gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość, chociażby tylko potencjalna, wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z zagrożeniem naruszenia praw znacznej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów – potencjalnych abonentów Spółki, którzy mogli skorzystać ze świadczonych przez Spółkę usług poprzez zawarcie z VECTRA stosownej umowy, a tym samym zaakceptowanie wzorców umowy, w których znajdowały się kwestionowane postanowienia. Należy podkreślić, że w rozpatrywanym stanie faktycznym bezprawne zachowanie Spółki nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, których sprawy miały charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mieliśmy do czynienia z zagrożonymi i naruszonymi uprawnieniami szerokiego kręgu usługobiorców, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów Spółki.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny a nie faktyczny, zatem uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne.² Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniającym konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy

² M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791

całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy. W tym też aspekcie w niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesu gospodarczego konsumentów poprzez możliwość ukształtowania przez Spółkę łączącego ją z konsumentem stosunku prawnego w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Z przedstawionych powyżej rozważań znajdujących potwierdzenie zarówno w orzecznictwie, jak i literaturze przedmiotu wynika, że okoliczność faktycznego naruszenia dokonana w indywidualnych przypadkach nie jest czynnikiem decydującym dla oceny, czy dane działanie godziło w zbiorowy interes konsumentów. Oczywistym jest, iż działania podejmowane przez Prezesa Urzędu w ramach postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z ochroną interesu publicznego nie dotyczą sytuacji pojedynczych konsumentów, lecz zaburzeń na rynku, w rozumieniu negatywnych zjawisk charakteryzujących jego funkcjonowanie (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie, sygn. VI ACa 196/06). Podejmowane przez Prezesa Urzędu działania mają przeciwdziałać tak rozumianym dysfunkcjom rynkowym także poprzez kształtowanie właściwych postaw rynkowych, wyznaczając wymagane i oczekiwane standardy zachowań uczestników rynku.

Mając powyższe na względzie należy uznać, iż została spełniona przesłanka godzenia w zbiorowe interesy konsumentów.

II. Rozstrzygnięcie w pkt I sentencji decyzji. Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie art. 27 ust. 2 uokik, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, stwierdzając jednocześnie zaniechanie jej stosowania.

Z ustaleń dokonanych w trakcie postępowania wynika, że Spółka zaniechała stosowania zakwestionowanych postanowień Regulaminu oraz Cennika.

W dniu 16 listopada 2009 r. została przyjęta uchwała Zarządu, na mocy której Spółka wprowadziła do obrotu zmieniony regulamin świadczenia usług z dniem 2 stycznia 2010 r.

W dniu 21 grudnia 2009 r. została natomiast przyjęta uchwała Zarządu Vectra S.A., na mocy której Spółka wprowadziła do obrotu zmieniony cennik świadczenia usług z dniem 2 stycznia 2010 r.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

III. Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Nakazanie publikacji decyzji.

Na podstawie na podstawie art. 26 ust. 2 uokik w zw. z art. 27 ust. 4 w zw. z art. 27 ust. 2 uokik, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek publikacji decyzji w terminie 14 (czternaście) dni od daty uprawomocnienia się decyzji na koszt VECTRY na stronie internetowej przedsiębiorcy www.vectra.pl, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej www.vectra.pl oraz obowiązek utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 (sześć) miesięcy, a ponadto obowiązek jednokrotnej publikacji sentencji decyzji na koszt VECTRY w terminie 30 (trzydzieści) dni od daty uprawomocnienia się decyzji na jednej z pięciu pierwszych stron dziennika o zasięgu ogólnopolskim ze średnim nakładem dziennym w wysokości co najmniej

100000 (sto tysięcy) egzemplarzy w module obejmującym co najmniej 25% strony, czcionką nie mniejszą niż 12 (dwanaście) pkt.

Wobec decyzji wydawanych na podstawie art. 27 ust. 2 uokik odpowiednie zastosowanie ma przepis art. 26 ust. 2 uokik. Decyzja o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz stwierdzająca zaniechanie jej stosowania może zatem w związku z powyższym odesłaniem zawierać elementy dodatkowe w postaci: zobowiązania przedsiębiorcy do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o określonej treści lub formie oraz ewentualnie zobowiązania do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu drugiego z ww. dodatkowych środków.

Należy wskazać, że zamieszczenie elementów dodatkowych w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzeniu zaniechania jej stosowania może zmierzać, z uwagi na charakter tej decyzji, do osiągnięcia innych celów niż w decyzji nakazującej zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Decyzja wydawana w trybie art. 27 ust. 1 uokik dotyczy bowiem sytuacji, gdy przedsiębiorca nie stosuje już praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Zatem celem umieszczenia w niej elementów dodatkowych jest dążenie do wyeliminowania skutków działań przedsiębiorcy poprzez realizację funkcji edukacyjnej oraz prewencyjnej wobec innych uczestników rynku – zarówno przedsiębiorców, jak i konsumentów. *Odwoływanie się przy wykładni przepisów uokik do celów ustawy jest powszechnie akceptowane w orzecznictwie Sądu Najwyższego (uchwała SN z dnia 17 lutego 2004 r., III CZP 115/03; wyrok SN z dnia 3 lutego 2006 r., I CK 297/05) - tak uchwała SN z 13 lipca 2006 r., III SZP 3/06.*

W niniejszej sprawie doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez bezprawne działanie Spółki polegające na stosowaniu postanowień umownych, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Prezes Urzędu, nakładając na Spółkę obowiązki publikacyjne dotyczące całej decyzji (strona internetowa przedsiębiorcy) oraz sentencji decyzji (dziennik o zasięgu ogólnopolskim), uznał za zasadne nakazanie podania do wiadomości szerokiemu kręgu odbiorców informacji o działaniach Spółki, które zostały uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Spełni to niewątpliwie funkcję wychowawczą wobec konsumentów, stanowiąc kolejny element edukacji konsumenckiej, gdyż informując o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz przestrzegając przed nimi, należy zakładać, że świadomość konsumencka wzrośnie. Funkcja edukacyjna i prewencyjna poprzez omawiany nakaz publikacji będzie realizować się także w odniesieniu do innych profesjonalnych uczestników rynku. Publikacja ma stanowić czytelną informację dla przedsiębiorców, a jednocześnie ostrzegać, iż w przypadku stosowania niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do Rejestru muszą liczyć się z określonymi sankcjami.

Nakaz publikacji sentencji decyzji w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim ze średnim nakładem dziennym w wysokości co najmniej 100 000 (sto tysięcy) egzemplarzy uzasadniony jest przede wszystkim ogólnopolskim charakterem działalności Spółki.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

IV. Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji Decyzji. Nałożenie kary pieniężnej.

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę w drodze 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 uokik. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106 – 108 uokik, Prezes Urzędu uwzględnia w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy (art. 111 uokik).

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej w sytuacji stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przede wszystkim mając na uwadze charakter stosowanej przez Spółkę praktyki, przejawiający się w stosowaniu postanowień wzorców umownych które były bezprawne albo zostały wpisane do Rejestru.

Przy nakładaniu kary istnieje konieczność spełnienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa nieumyślność naruszenia przepisów ustawy nie wyklucza istnienia podstaw do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej. Stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.

Konieczność uwzględnienia przesłanki winy przy nakładaniu administracyjnych kar pieniężnych określonych w art. 106 uokik wypełnia przy tym tezy sformułowane w orzecznictwie Trybunału Konstytucyjnego oraz sądów administracyjnych i cywilnych. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Podmioty profesjonalnie działające na rynku powinny przewidywać, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa UOKiK za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jeżeli przedsiębiorcy mimo to naruszają reguły chroniące zbiorowe interesy konsumentów, uzasadnione jest zastosowanie wobec nich kar pieniężnych, już wówczas gdy mieli możliwość przewidzenia, że ich działania naruszają prawo lub gdy nie dołożyli należytej staranności, by norm prawa ochrony konsumentów nie naruszyć. W świetle powyższych okoliczności uzasadnione jest stwierdzenie, że działania Spółki opisane w pkt I sentencji decyzji miały charakter co najmniej nieumyślny.

W niniejszej sprawie zostało udowodnione, iż doszło do naruszenia przez Spółkę określonego w art. 24 uokik zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w sposób określony w pkt I sentencji niniejszej decyzji. Charakter

i uciążliwość tych naruszeń uzasadnia nałożenie na Spółkę kary pieniężnej, określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik. Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokości szacowanego przez Spółkę przychodu osiągniętego z tytułu prowadzonej działalności w 2009 r. wynoszącego 451.781.798,41 PLN (słowem: czterysta pięćdziesiąt jeden milionów siedemset osiemdziesiąt jeden tysięcy siedemset dziewięćdziesiąt osiem złotych i 41/100 groszy). Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, maksymalna kara może stanowić 10 % przychodu, co stanowi kwotę 45.178.179,00 PLN (słowem: czterdzieści pięć milionów sto siedemdziesiąt osiem tysięcy sto siedemdziesiąt dziewięć złotych i 00/100 groszy), po zaokrągleniu do 1 zł.

W uzasadnieniu do pkt I sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu wykazał, iż Spółka w obrocie konsumenckim stosowała wzorce umowy – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” oraz „Cenniku opłat dodatkowych”. W tym miejscu należy podkreślić, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego zawsze spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Spółka powinna posiadać zatem świadomość konieczności konstruowania wzorców umowy z uwzględnieniem przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych.

Przedsiębiorca jako podmiot profesjonalny, mający dostęp do prowadzonego przez Prezesa Urzędu 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 ze zm.), jest zobligowany do dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umowy do treści wpisów zamieszczanych w Rejestrze.

Zdaniem Prezesa Urzędu, VECTRA stosując „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” (obowiązywał od dnia 1 marca 2007 r. do dnia 1 stycznia 2010 r.) oraz „Cenniku opłat dodatkowych” (obowiązywał od dnia 1 stycznia 2008 r. do dnia 1 stycznia 2010 r.) w obrocie konsumenckim powinna uwzględniać wszelkie okoliczności dotyczące zgodnej z prawem treści postanowień tych wzorców umowy, w tym także potrzebę ochrony interesów konsumentów, a w przeciwnym razie – uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Należy zarazem przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnego zamiaru Spółki naruszenia tych interesów.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu klauzli tożsamyh z wpisanymi do powszechnie dostępnego Rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu, co było tym samym przejawem nierównorzędnego i nierzetelnego traktowania konsumentów. Przypisane Spółce praktyki miały również charakter długotrwały. Tożsamość kwestionowanych postanowień wzorców umowy stosowanych przez VECTRE z niedozwolonymi postanowieniami umownymi wpisanymi do Rejestru występowała od 22 lutego 2008 r. (w przypadku wpisu pod numerem 1340), od 22 sierpnia 2007 r. (w przypadku wpisu pod numerem 1210), od 16

maja 2007 r. (w przypadku wpisu pod numerem 1169) oraz od 27 marca 2007 r. (w przypadku wpisu pod numerem 1084) i od 16 maja 2007 r. (w przypadku wpisu pod numerem 1166).

Zdaniem Prezesa UOKiK w wyniku działania przedsiębiorcy sytuacja konsumentów została osłabiona. Należy przy tym podkreślić, iż Prezes Urzędu zakwestionował aż pięć stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim postanowień umownych, co miało znaczny wpływ na pogorszenie sytuacji ekonomicznej konsumentów w łączących ich z VECTRA stosunkach umownych.

1. Postanowienie o treści „Za okres, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż (...) 24 godziny w przypadku pozostałych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień przerwy w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za daną Usługę, obowiązującej w miesiącu w którym wystąpiła przerwa”, pozbawiało konsumentów możliwości dochodzenia przysługującego im odszkodowania w przypadku nienależytego wykonania zobowiązania przez Spółkę, tj. w przypadku wystąpienia awarii trwającej krócej niż 24 godziny. Należy podkreślić, iż przysługujące wierzycielowi (konsumentowi) prawo dochodzenia od dłużnika (operatora) odszkodowania w przypadku nienależytego wykonania świadczenia usług jest kardynalną zasadą prawa zobowiązań. Spółka natomiast wyłączyła przedmiotowe uprawnienie po stronie konsumentów, zastrzegając iż odszkodowanie przysługuje im dopiero w sytuacji, gdy przerwa w świadczeniu usług trwa dłużej niż 24 godziny i dopiero za dzień jej trwania. Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu przyjął, iż przedmiotowe naruszenie było znacznie dolegliwe dla konsumentów i miało bezpośredni wpływ na ich ekonomiczne interesy.

2. Postanowienie o treści „Niezależnie od odszkodowania określonego w pkt 13.4 Opłata Abonamentowa za daną Usługę ulega pomniejszeniu o 1/30 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi zgodnie z zasadami określonymi w pkt 13.4”, pozbawiało konsumentów możliwości dochodzenia od przedsiębiorcy proporcjonalnego obniżenia opłaty abonamentowej za okres przerwy w świadczeniu usług nie przekraczający 24 godzin. Operator wyłączył tym samym swoją odpowiedzialność kontraktową względem konsumentów w sytuacji nienależytego wykonania zobowiązania analogicznie, jak w przypadku klauzuli wskazanej powyżej. Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu przyjął, iż przedmiotowe naruszenie było znacznie dolegliwe dla konsumentów i miało bezpośredni wpływ na ich ekonomiczne interesy.

3. Postanowienie o treści „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych nie przysługują, jeżeli łączny czas przerw w okresie miesięcznym był krótszy niż 36 godzin (...)”, wyłączało odpowiedzialność kontraktową operatora względem konsumentów w przypadku nienależytego wykonania zobowiązania wzajemnego w danym okresie rozliczeniowym, jeżeli okres trwania awarii był krótszy niż 36 godzin łącznie. Jednocześnie operator pobierał za dany okres rozliczeniowy pełną opłatę abonamentową. W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie istotnie i bezpośrednio naruszało ekonomiczne interesy konsumentów.

4. Postanowienie o treści „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt 10, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu w trakcie jej trwania. W takim przypadku

odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych naliczane jest od dnia zgłoszenia”, wyłączało odpowiedzialność kontraktową VECTRY względem konsumentów za czas przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych od momentu wystąpienia awarii do momentu powiadomienia przedsiębiorcy o jej zaistnieniu. W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie naruszało bezpośrednio ekonomiczne interesy konsumentów.

5. Postanowienie o treści „Ponowna aktywacja przyłącza telewizji kablowej/ dostępu do Internetu/ telefonii oraz zestawu do odbioru telewizji cyfrowej, po odłączeniu karnym (pobierana za każdy aktywowany produkt) – 39,00 PLN brutto”, uprawniało przedsiębiorcę do pobierania od konsumentów obok odsetek – w myśl art. 481 § 1 k.c., stanowiących typową sankcję kontraktową za opóźnienie przy spełnieniu świadczeniu pieniężnego – dodatkowo również opłaty aktywacyjnej (przyłączeniowej), mającej charakter kary umownej, zastrzeżonej na mocy art. 483 § 1 k.c. do przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego. Tym samym ww. postanowienie umowne naruszało bezpośrednio ekonomiczne interesy konsumentów.

Zważywszy na powyższe, Prezes Urzędu uznał, iż waga naruszeń określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie 0,19 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość 0,19 % przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi 858.385,41 PLN (słowem: osiemset pięćdziesiąt osiem tysięcy trzysta osiemdziesiąt pięć złotych i 00/100 groszy), po zaokrągleniu do 1 zł.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę ogólnopolski charakter działalności Spółki, co stanowi okoliczność obciążającą, powodującą zwiększenie wysokości kary (Spółka jest jednym z największych dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych na terenie kraju). W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał za uzasadnione zwiększenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary o 20%.

Przy wymierzaniu kary Prezes Urzędu zbadał również przesłankę „uprzedniego naruszenia przepisów ustawy” wynikającą z art. 111 uokik, stwierdzając, iż VECTRA nie naruszyła uprzednio przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary za naruszenia określone w pkt I sentencji niniejszej decyzji ustalono na poziomie 1.030.062,00 PLN (słowem: jeden milion trzydzieści tysięcy sześćdziesiąt dwa złote i 00/100 groszy), po zaokrągleniu do 1 zł.

Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Nakładana kara ma pełnić również funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Kara w wysokości 0,228 % przychodu Spółki, jaki osiągnęła w 2009 r. obliczona z uwzględnieniem wyżej wskazanych okoliczności zdaniem Prezesa Urzędu spełni swoją podstawową funkcję represyjną i odstraszącą w niniejszym przypadku. Zdaniem Prezesa Urzędu tak obliczona kara jest w stanie odnieść spodziewany skutek i spowodować przestrzeganie przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przyszłości. Dodatkowo kara w tej wysokości daje nadzieję, iż jej wymiar edukacyjny i wychowawczy również zostanie osiągnięty.

W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości 0,228 % przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r. i stanowiąca 2,28 % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji tej decyzji.

V. Rozstrzygnięcie w pkt IV sentencji decyzji. Umorzenie postępowania.

W postępowaniu w sprawie stosowania przez Vectra S.A. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu zakwestionował działania Spółki polegające na stosowaniu we wzorcu umowy w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych” postanowień o treści:

1. „W przypadku zmiany Opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych”

w związku z postanowieniem o treści:

„O zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług powiadomi Abonenta na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem”,

co mogło naruszać art. 384¹ k.c. w związku z art. 61 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800; nr 273, poz. 2703; z 2005 r. nr 163, poz. 1362; nr 267, poz. 2258; z 2006 r. nr 12, poz. 66; nr 104, poz. 708; nr 104, poz. 711; nr 170, poz. 1217; nr 220, poz. 1600; nr 235, poz. 1700; nr 249, poz. 1834; z 2007 r. nr 23, poz. 137; nr 50, poz. 331; nr 82, poz. 556; z 2008 r. nr 171, poz. 101) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, stanowiąc praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik;

2. „W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych”

w związku z postanowieniem o treści:

„O zmianie treści Regulaminu Abonent winien być powiadomiony na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem”,

co mogło naruszać art. 384¹ k.c. w związku z art. 59 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800; nr 273, poz. 2703; z 2005 r. nr 163, poz. 1362; nr 267, poz. 2258; z 2006 r. nr 12, poz. 66; nr 104, poz. 708; nr 104, poz. 711; nr 170, poz. 1217; nr 220, poz. 1600; nr 235, poz. 1700; nr 249, poz. 1834; z 2007 r. nr 23,

poz. 137; nr 50, poz. 331; nr 82, poz. 556; z 2008 r. nr 171, poz. 101) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, stanowiąc praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.

W ocenie Prezesa Urzędu, wskazane powyżej działania Spółki nie mogą zostać uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów z uwagi na brak przesłanki bezprawności działania przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 384¹ k.c. wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

Przepisy art. 61 ust. 5 i 6 p.t. w brzmieniu na dzień wszczęcia postępowania administracyjnego nakładały na przedsiębiorcę telekomunikacyjnego obowiązek informacyjny, polegający na konieczności poinformowania abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych, o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa przedsiębiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem prawa do żądania zwrotu równowartości ulgi przyznanej abonentowi w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przedmiotowe przepisy wskazywały jedynie na obowiązki informacyjne, jakie ciążyą na przedsiębiorcy telekomunikacyjnym w związku z podwyższeniem cen, nie określając natomiast wprost samego trybu wprowadzenia zmian we wzorcu (terminu, w jakim abonent powinien wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen). Analogicznie uwagi odnoszą się do kwestii zmiany regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Zgodnie z art. 59 ust. 2 p.t. w brzmieniu na dzień wszczęcia postępowania administracyjnego, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinien powiadomić abonenta o każdej zmianie w regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

Tym samym nie jest działaniem bezprawnym w świetle art. 384¹ k.c. w zw. z art. 61 ust. 5 i 6 p.t. oraz art. 59 ust. 2 p.t. zastrzeżenie we wzorcu umowy, iż powiadomienie o zmianie wysokości opłaty abonamentowej lub o zmianie regulaminu nastąpi na jeden miesiąc przed wprowadzeniem zmiany z jednoczesnym wyznaczeniem abonentowi terminu do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy na co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmiany.

W związku z faktem, iż Prezes Urzędu w aktualnie obowiązującym stanie prawnym nie posiada kompetencji do wydania decyzji, w której stwierdza, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów, konieczne jest zatem umorzenie postępowania w przedmiotowym zakresie.

Na podstawie dokonanych ustaleń faktycznych, Prezes Urzędu uznał, że w przedmiotowym zakresie zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego we wskazanym zakresie, a w związku

z tym konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 uokik. Okoliczność wskazującą na bezprzedmiotowość, jakim dotknięte jest postępowanie w tym zakresie, stanowi brak możliwości stwierdzenia bezprawności działania Spółki.

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Przesłanką umorzenia postępowania jest brak któregokolwiek z elementów w odniesieniu co do strony podmiotowej jak i przedmiotowej postępowania. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt IV sentencji decyzji.

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa UOKiK.

Z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
DYREKTOR
Departamentu Polityki Konsumenckiej
Monika Stec

Otrzymują:

1. Vectra S.A.

**Aleja Zwycięstwa 253
81-525 Gdynia**

- 2. Leon Tondytko
Doradca Zarządu Vectra S.A.
Aleja Zwycięstwa 253
81-525 Gdynia**
- 3. a/a**