



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KRAKOWIE**

RKR-61-34/12/BR- 8 /12

Kraków, dn. 28 grudnia 2012 r.

DECYZJA Nr RKR - 55 /2012

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku 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 określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107 poz. 887)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

1. po uprawdopodobnieniu w toku postępowania przeprowadzonego pod zarzutem stosowania przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z siedzibą w Ropczycach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że działania polegające na:

a) stosowaniu we wzorcu umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia o treści:

„Umowa może być rozwiązana przez Przedsiębiorstwo za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę.” (tak: § 20 ust. 2 b umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków),

które uprawnia Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z siedzibą w Ropczycach do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy w innych przypadkach, niż określone w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858, z późn. zm.)

naruszają zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

b) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie obowiązku wynikającego z art. 6 ust. 3 pkt 3 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. 2006r. Nr 123, poz. 858 ze zm.) zamieszczania w zawieranych umowach o dostawę wody i odprowadzanie ścieków postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy w przypadku nienależytego świadczenia usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w zakresie odpowiedzialności stron, możliwości przyznawania rabatów oraz zasad ich ustalania

naruszają zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

2. po zobowiązaniu się Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych sp. z o.o. z siedzibą w Ropczycach do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia powyższym naruszeniom poprzez:

- a) zaprzestanie stosowania we wzorcu umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia wskazanego w pkt I.1 a) niniejszej decyzji i zastąpienia go postanowieniem o treści:

Umowę zawarto na czas nieokreślony.

Umowa może być rozwiązana:

- w każdym czasie na mocy porozumienia stron wyrażonego w formie pisemnej,
- przez Odbiorcę z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca

- b) wprowadzenie we wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia, którego brak wskazano w pkt I.1 b) niniejszej decyzji o treści:

Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji w przypadku gdy ilość lub jakość świadczonych usług nie były zgodne z Umową lub przepisami prawa oraz w przypadku, gdy nastąpiło nieprawidłowe rozliczenie usług w szczególności z uwagi na błędny odczyt lub niewłaściwe określenie ilości pobranej wody/odprowadzonych ścieków

Reklamacje wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa lub listem poleconym.

W przypadku chociażby częściowego uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powinno dokonać odpowiedniego rozliczenia wynagrodzenia za świadczone usługi w zakresie okoliczności uzasadniających reklamację. Obniżenie wynagrodzenia będzie proporcjonalne do stopnia pogorszenia jakości lub czasu trwania zakłócenia.

W przypadku odmowy uwzględnienia przez Przedsiębiorstwo złożonej reklamacji Odbiorca jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

- c) przedłożenie wszystkim konsumentom, z którymi umowy nadal obowiązują aneksów do tych umów, uwzględniających wprowadzone we wzorcach zmiany

nakłada się na Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z siedzibą w Ropczycach obowiązek wykonania tego zobowiązania.

II. Na podstawie art. 28 ust. 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 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 -

ustala się termin wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji, do dnia 1 lipca 2013 r.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 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 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),

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z siedzibą w Ropczycach obowiązek złożenia w terminie do dnia 31 lipca 2013 r. informacji o stopniu realizacji

przyjętego zobowiązania nałożonego w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji, przy czym sprawozdanie powinno zawierać w szczególności:

1. informacje dotyczące liczby konsumentów, którym doręczono aneksy do umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków uwzględniające wprowadzone we wzorcach umowy zmiany wraz z kopiami 5 przykładowych aneksów skierowanych do konsumentów;
2. kopie 5 przykładowych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami w okresie od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania.

UZASADNIENIE

W dniu 20 sierpnia 2012 r. postanowieniem nr RKR-207/2012 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura UOKiK w Krakowie (zwany dalej „Prezesem UOKiK”) wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z siedzibą w Ropczycach (zwanego dalej Spółka lub PUK) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. Stosowaniu we wzorcu umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia o treści:

„Umowa może być rozwiązana przez Przedsiębiorstwo za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę.” (tak: § 20 ust. 2 b umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków),

który uprawnia PUK do wstrzymania świadczenia usług na rzecz odbiorcy w innych przypadkach, niż określone w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858, z późn. zm.)

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

2. Naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie obowiązku wynikającego z art. 6 ust. 3 pkt 3 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. 2006r. Nr 123, poz. 858 ze zm.) zamieszczania w zawieranych umowach o dostawę wody i odprowadzanie ścieków postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy w przypadku nienależytego świadczenia usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w zakresie odpowiedzialności stron, możliwości przyznawania rabatów oraz zasad ich ustalania

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wszczęcie postępowania poprzedziło przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego (sygn. akt RKR-400-29/11/BR) mającego na celu ustalenie stosowanych na terenie gminy miejsko-wiejskiej Ropczyce zasad zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Postanowieniem nr RKR-208/2012 z dnia 20 sierpnia 2012 r. zaliczone zostały w poczet dowodów informacje i dokumenty uzyskane przez Prezesa UOKiK w postępowaniu

wyjaśniającym, prowadzonym pod sygnaturą akt RKR-400-29/11/BR, tj pismo PUK z dnia 3 stycznia 2012 r. znak DWK-507/2/2012 wraz ze wszystkimi załącznikami, zarejestrowane pod numerem RKR-400-29/11/BR-2/11.

Ustosunkowując się w dniu 13 września 2012 r. do zarzutów przedstawionych w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (pismo PUK znak: DWK-507/114/2012) Spółka wskazała, iż:

W przypadku zarzutu pierwszego uznaje stanowisko Prezesa UOKiK i zobowiązuje się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszenia poprzez dokonanie zmiany kwestionowanego postanowienia umownego. Równocześnie zwróciła się o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. PUK wskazała, że jest w trakcie przygotowywania nowych wzorców umów i aneksów do umów obowiązujących. Równocześnie Spółka podniosła, że nigdy nie wypowiedziała umowy, na podstawie kwestionowanego przez Prezesa UOKiK postanowienia.

Również w przypadku zarzutu drugiego PUK uznała stanowisko Prezesa UOKiK i zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszenia poprzez wprowadzenie w nowym wzorcu umowy i we wzorcu aneksu stosownego postanowienia umownego. Równocześnie zwróciła się o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

PUK zobowiązała się do wprowadzenia do obrotu nowych wzorców umownych oraz podpisania aneksów z odbiorcami posiadającymi obowiązujące umowy w terminie 6 miesięcy od daty otrzymania decyzji.

W związku z powyższym Spółka została wezwana w dniu 19 września 2012 r. (pismo znak: RKR-61-34/12/BR-4/12) do uszczegółowienia swojego zobowiązania poprzez przedłożenie nowego wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz wzorca aneksu do dotychczas podpisanych umów, których wzorzec został zakwestionowany przez Prezesa UOKiK.

W dniu 12 października 2012 r. (pismo PUK znak: DWK-507/133/2012) Spółka przedłożyła nowy wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków i wzorzec aneksu do aktualnie obowiązujących umów.

Zgodnie z przedłożonymi wzorcami w przypadku:

1. Zarzutu, o którym mowa w pkt I.1 a) sentencji decyzji kwestionowane postanowienie zastąpiono postanowieniem o treści (§ 20 ust. 1 i 2 umowy):

Umowę zawarto na czas nieokreślony.

Umowa może być rozwiązana:

- w każdym czasie na mocy porozumienia stron wyrażonego w formie pisemnej,
- przez Odbiorcę z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.

2. Zarzutu, o którym mowa w pkt I.1 b) sentencji decyzji wprowadzono zapis:

Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji w przypadku gdy ilość lub jakość świadczonych usług nie były zgodne z Umową lub przepisami prawa oraz w przypadku, gdy nastąpiło nieprawidłowe rozliczenie usług w szczególności z uwagi na błędny odczyt lub niewłaściwe określenie ilości pobranej wody/odprowadzonych ścieków

Reklamacje wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa lub listem poleconym.

W przypadku chociażby częściowego uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powinno dokonać odpowiedniego rozliczenia wynagrodzenia za świadczone usługi w zakresie okoliczności uzasadniających reklamację. Obniżenie wynagrodzenia będzie proporcjonalne do stopnia pogorszenia jakości lub czasu trwania zakłócenia.

W przypadku odmowy uwzględnienia przez Przedsiębiorstwo złożonej reklamacji Odbiorca jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

Spółka rozpocznie aneksowanie 2 425 umów zawartych z konsumentami według wzorca kwestionowanego przez Prezesa UOKiK, które nadal obowiązują - w zakresie zmian jakie zostały wprowadzone w nowych wzorcach umów z chwilą otrzymania decyzji Prezesa UOKiK.

Termin zakończenia aneksowania PUK określiło na 6 miesięcy od daty otrzymania decyzji.

Uzasadniając termin Spółka wskazała na liczbę umów, które mają zostać aneksowane.

W dacie otrzymania przez PUK decyzji Prezesa UOKiK kwestionowany wzorzec umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zostanie zastąpiony nowym wzorcem uwzględniającym zarzuty, o których mowa w pkt I.1 a) i b) sentencji niniejszej decyzji.

W toku postępowania Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na terenie Miasta i Gminy Ropczyce działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z siedzibą w Ropczycach zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym – Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem KRS:0000127016.

Usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków świadczone były na terenie Miasta i Gminy Ropczyce na podstawie „Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków” zawieranej przez odbiorców usług ze Spółką.

Stosownie do § 25 wzorca tej umowy „*Postanowienia dotyczące odprowadzania ścieków nie mają zastosowania w przypadku, gdy zgodnie ze zmienioną nazwą umowy, jej przedmiotem jest wyłącznie zaopatrzenie w wodę.*”

§ 20 ust. 2 b analizowanego wzorca umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierał postanowienie:

„Umowa może być rozwiązana przez Przedsiębiorstwo za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę. Przepis ten nie narusza przepisu w §17”.

§ 17 analizowanego wzorca umowy stanowił, iż

„Przedsiębiorstwo ma prawo do odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, nie wcześniej jednak niż w dwadzieścia dni po zawiadomieniu powiatowego inspektora sanitarnego, zarządu gminy oraz Odbiorcy jeżeli:

a) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

b) odbiorca nie uiścił opłat za dwa pełne okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległych opłat;

c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;

d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.”

Analizowany wzorzec umowy nie zawierał zapisów dotyczących praw i obowiązków stron umowy w przypadku nienależytego świadczenia usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w zakresie odpowiedzialności stron, możliwości przyznawania rabatów oraz zasad ich ustalania.

W dniu 12 października 2012 r. został przedłożony przez Spółkę nowy wzorzec umowy (pismo PUK znak: DWK-507/133/2012), z którego wykreślone zostało kwestionowane postanowienie i zastąpione postanowieniem o treści:

Umowę zawarto na czas nieokreślony.

Umowa może być rozwiązana:

- *w każdym czasie na mocy porozumienia stron wyrażonego w formie pisemnej,*
- *przez Odbiorcę z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.*

Ponadto w nowym wzorcu znalazł się zapis:

Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji w przypadku gdy ilość lub jakość świadczonych usług nie były zgodne z Umową lub przepisami prawa oraz w przypadku, gdy nastąpiło nieprawidłowe rozliczenie usług w szczególności z uwagi na błędny odczyt lub niewłaściwe określenie ilości pobranej wody/odprowadzonych ścieków

Reklamacje wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa lub listem poleconym.

W przypadku chociażby częściowego uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powinno dokonać odpowiedniego rozliczenia wynagrodzenia za świadczone usługi w zakresie okoliczności uzasadniających reklamację. Obniżenie wynagrodzenia będzie proporcjonalne do stopnia pogorszenia jakości lub czasu trwania zakłócenia.

W przypadku odmowy uwzględnienia przez Przedsiębiorstwo złożonej reklamacji Odbiorca jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

Spółka rozpocznie aneksowanie umów zawartych z konsumentami według wzorca kwestionowanego przez Prezesa UOKiK, które nadal obowiązują - w zakresie zmian jakie zostały wprowadzone w nowych wzorcach umów.

Termin zakończenia aneksowania PUK określiła na 6 miesięcy od daty otrzymania decyzji Prezesa UOKiK

W dniu 12 grudnia 2012 r. Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona nie skorzystała z możliwości zapoznania się z aktami.

Mając powyższe ustalenia na uwadze Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Treść art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego nie zaś interesu jednostki lub grupy.

Takie stanowisko konsekwentnie prezentuje Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – dalej zwany „SOKiK”, który w wyroku z dnia 27 czerwca 2001r. (sygn. akt XVII Ama 92/00) stwierdził, że „*interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. W każdej sprawie winien on być ustalony i konkretyzowany co do swych wymagań. Organ administracji – Prezes Urzędu winien być w toku postępowania i przy wydawaniu decyzji rzecznikiem tego interesu, albowiem wynika to z jego zadań w strukturze administracji publicznej – art. 7 k.p.a. Publiczny znaczy dotyczący ogółu, dotyczący ogółu a nie jednostki, czy też określonej grupy. A zatem podstawą do zastosowania przez Prezesa Urzędu przepisów ustawy o ochronie (...) winno być uprzednie stwierdzenie, że został naruszony interes publicznoprawny, a nie interes prawny jednostki czy też grupy*”.

Należy dodać także, iż Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 26 lutego 2004r. (sygn. akt III SK 2/04) stwierdził, że naruszenie indywidualnego interesu (w powołanym wyroku – konsumenta), nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu.

Z kolei w wyroku z dnia 5 czerwca 2008 r. (sygn. akt III SK 40/07) Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że „*ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni istnienie mechanizmu konkurencji, jako optymalnego sposobu podziału dóbr w społecznej gospodarce rynkowej, zatem każde działanie wymierzone w ten mechanizm, godzi w interes publiczny*”.

Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należy stwierdzić, że w rozważanej sprawie ww. przesłanka sformułowana w art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* została spełniona. Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu nieograniczonego kręgu adresatów, w tym przypadku odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a którym - na gruncie art. 4 ust. 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 22¹ Kodeksu cywilnego (zwanego dalej K.c.) - przysługuje status konsumenta, tj. osoby fizycznej dokonującej czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą i zawodową.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

PUK odpowiadając na zarzuty postawione w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów złożyła zobowiązanie do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom. Wobec powyższego w niniejszej sprawie zachodzą przesłanki, o których mowa w art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, a co za tym idzie niezbędne będzie jedynie uprawdopodobnienie, a nie wykazanie, przez Prezesa UOKiK na podstawie okoliczności sprawy i innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że Spółka stosuje praktyki, o których mowa w art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* przez przedsiębiorcę rozumie się między innymi przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą.

W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc podmiot prawa odznaczający się wyodrębnieniem organizacyjnym i majątkowym, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Bezprawność działań

Drugą przesłanką, jaką należy uprawdopodobnić w przypadku naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa” (tak: Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/06).

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (tak: wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. sygn. akt XVII AmA 45/07).

Same przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej *ustawy* nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem (tak: wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. sygn. akt XVIII AmA 32/05).

W art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do

nich 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.) (zwanej dalej K.p.c.), naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów” (tak: Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/06).

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (tak: wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. sygn. akt 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, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Trzecią przesłanką, jaką należy uprawdopodobnić w niniejszej sprawie jest to, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 tej ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowy interes konsumentów zawarte są w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” 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, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i bezprawność działań przedsiębiorcy zostaną poniżej omówione osobno dla każdego ze stawianych zarzutów.

Ad I.1 a) sentencji decyzji

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy postawiony Spółce zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, który należy uprawdopodobnić dotyczy tego, iż we wzorcu umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stosowanym w obrocie z konsumentami zamieszczono postanowienia o następującej treści:

„Umowa może być rozwiązana przez Przedsiębiorstwo za trzymiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę.” (tak: § 20 ust. 2 b umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków),

co może być niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 ze zm.) – zwanej dalej *ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu* i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Bezprawność działań przedsiębiorcy

Analizując przesłankę bezprawności kwestionowanego zachowania Spółki należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu*, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

1. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

2. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
3. jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
4. został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Formułując powyższy przepis ustawodawca nie posłużył się terminem „w szczególności” lub podobnym. Oznacza to, że ww. katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych przypadkach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych przypadkach można umowę wypowiedzieć.

Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są więc enumeratywnie wyliczone (tak: Bartosz Rakoczy: *Charakterystyka umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków*, Radca prawny, 4/2005).

Rozwiązanie umowy oznacza w praktyce zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

W ocenie Prezesa UOKiK brzmienie postanowienia umownego, zgodnie z którym umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Odbiorcę, (co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu*.

Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego i nie odnoszą się w sposób ogólny do naruszenia postanowień umowy przez odbiorcę. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne może statuować możliwość przekroczenia przez Spółkę jej ustawowych kompetencji jako dostawcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie możliwości wstrzymania świadczenia usług. Postanowienie to przewiduje bowiem możliwość podjęcia działań powodujących odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego w nieokreślonych sytuacjach, które mogły nie zostać objęte art. 8 ust. 1 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu*.

Okoliczności naruszenia postanowień umowy przez konsumenta bez wskazania rodzaju naruszeń są dużo szersze niż wymienione w sposób enumeratywny w art. 8 ust. 1 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* przesłanki pozwalające na odcięcie dostawy wody i wstrzymanie odbioru ścieków. Skoro ustawodawca w treści ww. przepisu przewidział określone sankcje za określone naruszenia, za niedopuszczalne należy uznać, aby Spółka w treści umowy określała sankcje o większej wadze za mniejsze naruszenia. Naruszenie postanowień umowy wyrażać się może w postaci uchybień, w stosunku do których nieadekwatne są tak poważne konsekwencje jak wypowiedzenie umowy i wstrzymanie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Pojęcie „niewykonania lub nienależytego wykonania” jest pojęciem nieostrym i stwarza dla odbiorcy usług ryzyko daleko idącej uznaniowości zachowania Spółki, która ma swobodę w zakresie interpretacji tego pojęcia.

Stąd w ocenie Prezesa UOKiK uprawdopodobnione zostało, iż pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody lub odprowadzaniem ścieków, będącym skutkiem rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia jej przez przedsiębiorcę, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu*

określenie we wzorcu umowy przypadku, w którym PUK może odciąć przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne, świadczy że spełniona została przesłanka bezprawności niezbędna do uprawdopodobnienia, iż doszło do naruszenia przez Spółkę art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Zachowanie Spółki może godzić w interesy konsumentów, gdyż stosowanie we wzorcu umowy kwestionowanej klauzuli pozbawia odbiorców możliwości korzystania z usługi o charakterze powszechnym, niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego, w sytuacji – gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa – nie byłoby pozbawieni dostarczania wody i odbierania ścieków. Działanie przedsiębiorcy, nie respektujące tej ochrony należy uznać za godzące w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze praw konsumentów.

W przypadku analizowanego zarzutu zakwestionowane zachowanie Spółki dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są bowiem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez PUK usług, z którymi zawarto umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również w jej potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika z samej natury wzorców umowy, jakimi posługiwała się Spółka w obrocie gospodarczym. Są one skierowane do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do korzystania z jego usług, którego to prawa mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka (tak: wyrok SOKiK z dnia 20 marca 2008 r. sygn. akt XVII AmA 78/07). To dodatkowo przesądza o uznaniu za uprawdopodobnione, że kwestionowane przez Prezesa UOKiK zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż uprawdopodobnione zostało, że przedmiotowa praktyka stosowana przez PUK stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I.1 a) sentencji niniejszej decyzji.

Ad I.1 b) sentencji decyzji

W przedmiotowym postępowaniu drugi postawiony Spółce zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* dotyczy działania polegającego na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie obowiązku wynikającego z art. 6 ust. 3 pkt 3 i 6 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* zamieszczania w zawieranych umowach o dostawę wody i odprowadzanie ścieków postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy w zakresie możliwości

przyznawania rabatów oraz zasad ich ustalania w przypadku nienależytego świadczenia usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,

Bezprawność działań przedsiębiorcy

Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

Równocześnie stosownie do art. 6 ust. 1 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

Umowa ta winna zawierać w szczególności postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron umowy (art. 6 ust. 3 pkt 3 tej ustawy).

Ponadto zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 6 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* umowa winna określać odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy.

Odbiorca w przypadku świadczenia przez dostawcę usług o obniżonej jakości winien wiedzieć jaki jest zakres odpowiedzialności dostawcy i że przysługuje mu z tytułu niewłaściwie świadczonych przez dostawcę usług rekompensata. Natomiast analizowany wzorzec umowy o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków stosowany przez PUK nie zawierał zapisów dotyczących uprawnienia odbiorcy do domagania się od Spółki obniżenia należności w razie udowodnienia zawinionego świadczenia usług o obniżonej jakości. Nie precyzował on również zasad przyznawania upustu. Niesprecyzowanie we wzorcu umownym zasad przyznawania odpowiedniego upustu skutkować może zaniechaniem dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania i w sposób negatywny wpływać na interes ekonomiczny Usługobiorców - konsumentów, którym nie została przekazana rzetelna prawdziwa i pełna informacja o ich prawach w tym zakresie.

Brak przedmiotowej regulacji w umowach jakie obowiązywały konsumentów - w ocenie Prezesa UOKiK – może świadczyć o bezprawności zachowania Spółki poprzez nieuregulowanie w umowach praw odbiorców i obowiązków PUK - wbrew przepisom art. 6 ust. 3 pkt 3 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu*- a co za tym idzie nieprzekazanie odbiorcom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji dotyczącej ich praw, tj. zasad na jakich odbiorcy usług przysługuje upust za świadczenie usług o obniżonej jakości.

Również art. 6 ust. 3 pkt 6 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* wskazuje na konieczność ujęcia w umowach o zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zapisu dotyczącego odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy.

Spółka jako profesjonalista świadczący usługi o charakterze użyteczności publicznej, powinna formułować treść umowy w taki sposób, aby nie doprowadzić do sytuacji, w której konsument – z uwagi na fakt, że nie otrzymuje za pośrednictwem umowy pełnej informacji, wymaganej przepisami *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* – nie jest w stanie korzystać z pełni swoich praw.

Nałożenie na przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne w art. 6 ust. 3 pkt 3 i 6 *ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu* obowiązku podawania w umowach zawieranych z konsumentami informacji na temat praw i obowiązków stron służy zapewnieniu konsumentom źródła wiedzy w tym zakresie. Zaniechanie objęcia treścią umów przedmiotowych postanowień pozbawia

konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczynia się do osłabienia ich sytuacji, a tym samym narusza ich interesy.

W ocenie Prezesa UOKiK zostało uprawdopodobnione, że zachowanie Spółki może godzić w interesy konsumentów. Zaniechanie objęcia treścią umów postanowień dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy spowodować może po stronie konsumentów negatywne konsekwencje wynikające z faktu, że na podstawie umowy nie są oni w stanie ustalić, jakie konkretnie obowiązki ciążą w tym zakresie na przedsiębiorcy. Nieświadomość, co do istnienia możliwości wystąpienia w stosunku do Spółki z roszczeniem w przypadku nienależytego świadczenia przez nią usług, jak i zasad ustalania rekompensaty może spowodować, że konsumenci nie będą korzystać ze swoich uprawnień w tym zakresie, jak również, że nie będą wymagać od przedsiębiorcy określonego zachowania, gdy ten nie wykona spoczywających na nim obowiązków. Wprowadzenie do treści umów postanowień konkretyzujących obowiązki Spółki w przedmiotowym zakresie przyczyni się zatem do stworzenia konsumentom odpowiednich warunków dochodzenia ich roszczeń, co jest tym bardziej istotne, iż w przedmiotowej sprawie są oni słabszymi stronami umów o charakterze adhezyjnym.

Potwierdzenie takiego stanowiska można znaleźć w orzecznictwie.

I tak:

- W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 września 2010 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmA 122/09) stwierdził, iż *„Konsument jako równorzędna strona umowy ma prawo do uzyskania w nieskomplikowany sposób rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o przysługujących mu uprawnieniach wynikających z zawartej umowy. Tylko w takiej sytuacji konsument będzie mógł w pełni korzystać z faktu zawarcia umowy z przedsiębiorcą”*.
- Sąd Najwyższy natomiast w wyroku z dnia 20 czerwca 2006r. (sygn. akt: III SK 7/2006) stwierdził, iż w gospodarce rynkowej *„konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego”*.
- Podobne stanowisko zajął również Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 11 lipca 2002r. stwierdzając, że *„zasób zrozumiałej, jasnej i dostępnej informacji dla konsumenta spełnia niezbędne wymagania warunkujące możliwość dokonywania przez niego niezakłóconego i racjonalnego wyboru”* (sygn. akt: I CKN 1319/00).

Wobec powyższego w ocenie Prezesa UOKiK pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy informacji o odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy świadczy, iż spełniona została pierwsza przesłanka – przesłanka bezprawności - niezbędna do uprawdopodobnienia, iż doszło do naruszenia przez PUK art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Oceniane w niniejszej decyzji działania odnoszą się do wszystkich aktualnych i przyszłych (potencjalnych) klientów Spółki – odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a zatem dotyczą zbiorowych interesów konsumentów.

W powyższym kontekście podkreślenia wymaga, iż usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są usługami o charakterze użyteczności publicznej. Z uwagi na swój charakter usługi te są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wszystkich gospodarstw domowych. Dostęp do wody to podstawowa życiowa potrzeba każdego człowieka (tak: wyrok SOKiK z dnia 20 marca 2008 r. sygn. akt XVII AmA 78/07). To dodatkowo przesądza o uznaniu, że kwestionowane przez Prezesa UOKiK zachowania dotyczą ogółu konsumentów jako zbiorowości.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż uprawdopodobnione zostało, że przedmiotowa praktyka stosowana przez PUK stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I.1.b) sentencji niniejszej decyzji.

Zobowiązanie przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom Prezes Urzędu może, w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

W toku przeprowadzonego postępowania PUK przedstawiła zobowiązanie do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom interesów konsumentów.

Zgodnie z deklaracją Spółki zaprzestanie stosowania we wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienia wskazanego w pkt I.1 a) poprzez jego wykreślenie i zastąpienie postanowieniem o treści:

Umowę zawarto na czas nieokreślony.

Umowa może być rozwiązana:

- *w każdym czasie na mocy porozumienia stron wyrażonego w formie pisemnej,*
- *przez Odbiorcę z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.*

Ponadto PUK wprowadzi we wzorcach umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków postanowienie, którego brak wskazano w pkt I.1 b) niniejszej decyzji o treści:

Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji w przypadku gdy ilość lub jakość świadczonych usług nie były zgodne z Umową lub przepisami prawa oraz w przypadku, gdy nastąpiło nieprawidłowe rozliczenie usług w szczególności z uwagi na błędny odczyt lub niewłaściwe określenie ilości pobranej wody/odprowadzonych ścieków

Reklamacje wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa lub listem poleconym.

W przypadku chociażby częściowego uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powinno dokonać odpowiedniego rozliczenia wynagrodzenia za świadczone usługi w zakresie okoliczności uzasadniających reklamację. Obniżenie wynagrodzenia będzie proporcjonalne do stopnia pogorszenia jakości lub czasu trwania zakłócenia.

W przypadku odmowy uwzględnienia przez Przedsiębiorstwo złożonej reklamacji Odbiorca jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

Spółka zobowiązała się ponadto do przedłożenia wszystkim konsumentom, z którymi umowy nadal obowiązują, aneksów do tych umów, uwzględniających wprowadzone we wzorcach umów zmiany, w terminie 6 miesięcy od daty otrzymania decyzji Prezesa UOKiK.

W ocenie Prezesa UOKiK działania objęte złożonym przez PUK zobowiązaniem zmierzają do zapobieżenia zarzucanemu jej naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Zmiana stosowanych wzorców umów w zaproponowany przez PUK sposób oraz zmiana umów dotychczas zawartych z odbiorcami usług poprzez ich aneksowanie doprowadzą bowiem do wyeliminowania zakwestionowanych warunków świadczenia usług. Również określony przez Spółkę termin na wykonanie podjętego zobowiązania mając na uwadze, iż ilość umów do aneksowania to 2 425 szt. W ocenie Prezesa UOKiK uznać należy, za uzasadniony.

W odniesieniu do naruszeń uprawdopodobnionych w niniejszej decyzji Spółka podjęła działania zmierzające do zapobieżenia tym naruszeniom oraz złożyła zobowiązanie do ich pełnego zrealizowania. W toku postępowania PUK przygotowała nowy wzorzec umowy w sposób uwzględniający zastrzeżenia zgłoszone przez Prezesa UOKiK i przystąpi do aneksowania zawartych umów.

W orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczącym praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przyjmuje się, że brak zmiany wszystkich umów, mimo zmiany wzorca - wyklucza uznanie, że przedsiębiorca zaniechał praktyki (tak: wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 16 kwietnia 2007 r. sygn. akt XVII Ama 53/06). Ustalenie, że przedsiębiorca zawiera umowy z nowymi kontrahentami nie zawierające już postanowień, które mogą być uznane za przejaw stosowania tego rodzaju praktyk, w tym ustalenie, że przedsiębiorca dokonał zmiany wzorca umów, nie jest wystarczającym warunkiem jednoczesnego stwierdzenia zaniechania dotychczas stosowanej praktyki.

Spółka zadeklarowała dokonanie zmiany wszystkich dotychczas obowiązujących umów mające na celu dostosowanie ich do zmienionych wzorców, poprzez doręczenie wszystkim odbiorcom usług informacji o zmianie wzorca umownego w okresie 6 miesięcy od daty otrzymania decyzji Prezesa UOKiK.

W tej sytuacji Prezes UOKiK orzekł, jak w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji.

Ad II sentencji decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes UOKiK może określić termin wykonania zobowiązania.

Określając w niniejszej sprawie termin wykonania zobowiązania na dzień 1 lipca 2013 r. Prezes UOKiK uwzględnił nie tylko okres wykonania zobowiązania wskazany przez PUK, lecz również wziął pod uwagę ilość konsumentów, którym mają być przedłożone stosowne informacje i warunki w jakich Spółka prowadzi działalność.

Uwzględniając powyższe, orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

Ad III sentencji decyzji

Stosownie do art. 28 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w decyzji, o jakiej mowa w ust. 1, Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Spółka zobowiązana została do złożenia, w terminie do dnia 31 lipca 2013 r., sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanemu PUK naruszeniu, poprzez przekazanie:

1. informacji dotyczących liczby konsumentów, którym doręczono aneksy do umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków uwzględniające wprowadzone we wzorcach umowy zmiany wraz z kopiami 5 przykładowych aneksów skierowanych do konsumentów;
2. kopii 5 przykładowych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartych z konsumentami w okresie od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

POUCZENIE:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 K.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, 31 - 011 Kraków, Plac Szczepański 5.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury
Leszek Piekarz

Otrzymują:

1. Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o.
ul. Przemysłowa 12
39-100 Ropczyce

2. a/a RKR