



**Raport z przeprowadzonej kontroli wzorców umownych
wykorzystywanych przez operatorów telewizji kablowej**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonał analizy regulaminów i wzorców umownych stosowanych przez operatorów telewizji kablowej. W wyniku przeprowadzonej analizy, obejmującej treść oferowanych konsumentom wzorów umów pod kątem zgodności stosowanych w nich postanowień z przepisami art. 385¹ i 385³ kodeksu cywilnego o tzw. niedozwolonych postanowieniach umownych, przygotowano szczegółowy raport, obejmujący ilość skontrolowanych podmiotów, ilość zanalizowanych wzorców oraz konkretne postanowienia umowne zakwestionowane przez Urząd.

Raport został sporządzony w ramach stałego monitorowania przez Prezesa Urzędu działalności operatorów telewizji kablowej. Celem raportu było zwrócenie uwagi przedsiębiorców na potrzebę ochrony interesów konsumentów oraz podniesienie świadomości konsumentów, co do ich praw i obowiązków wynikających z umów zawieranych z operatorami.

W ramach kontroli przeanalizowano wzorce umowne stosowane przez 61 przedsiębiorców. Dziewięciu operatorów nie dostosowało się do wezwania Prezesa Urzędu do zmiany kwestionowanych postanowień. Do sześciu wystosowano przedsądowe wezwania do zaprzestania stosowania konkretnych postanowień umownych. Do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów trafiło też siedem pozwów, a kolejne dwa są przygotowywane.

Należy zaznaczyć, iż znaczna część działalności polegającej na dostarczaniu konsumentom programów telewizyjnych nie może być przedmiotem działań podejmowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów. Wynika to z faktu, iż większość operatorów lokalnych telewizji kablowych nie prowadzi „profesjonalnej” działalności. Telewizje te pozostają własnością spółdzielni mieszkaniowych, ewentualnie działają w formie stowarzyszeń, świadczących usługi na rzecz swoich członków. Nie zawierają one umów z abonentami, nie stosują również regulaminów świadczenia usług. Ich działalność nie ma charakteru komercyjnego, zaś podejmowane przez nie działania mają charakter relacji wewnątrzorganizacyjnych, w które Prezes Urzędu nie jest władny ingerować.



Do Urzędu napływają skargi od konsumentów w sprawie zmuszania mieszkańców przez władze spółdzielni lub administracje domów do zawierania umów i korzystania z usług jednego operatora telewizji kablowej. Mieszkańcy zwracają uwagę, iż w związku z zawarciem umowy przez spółdzielnię, bez porozumienia z nimi, z konkretnym przedsiębiorcą, demontowane są z dachów anteny zbiorcze, przez co uniemożliwiony jest odbiór programów telewizji publicznej. W ten sposób mieszkańcom narzucane są także usługi konkretnego operatora telewizji kablowej. Sytuacja ta sprawia, że obywatele, mimo opłacania ustawowego abonamentu telewizyjnego, pozbawieni są możliwości korzystania z usług telewizji publicznej. Żeby w ogóle mogli oglądać telewizję muszą zostać abonentami wybranej przez władze spółdzielni telewizji kablowej i opłacać z tego tytułu abonament – na ogół wyższy, niż istniejąca wcześniej opłata konserwacyjna za antenę zbiorczą. Jednocześnie nie dopuszcza się do świadczenia usług innego operatora telewizji kablowej, argumentując odmowę faktem zbudowania infrastruktury (kable, złącza, anteny) przez wybraną firmę. W takiej sytuacji może dochodzić - i często dochodzi - do nadużyć ze strony przedsiębiorcy, który przez okablowanie wszystkich mieszkań w danej spółdzielni nie ma na rynku lokalnym żadnej konkurencji. W związku z tym, można spodziewać się nieuzasadnionego podnoszenia opłat abonamentowych oraz stosowania innych sprzecznych z interesami konsumentów praktyk. Jednakże w świetle obowiązujących przepisów prawnych Prezes UOKiK nie ma kompetencji do ingerowania w wewnętrzne sprawy spółdzielni i jej członkowie mogą dochodzić swych praw jedynie na drodze postępowania wewnątrzsądowego i sądowego.

Charakterystyczne dla umów o świadczenie usług telewizji kablowej jest częste występowanie dwóch równoległych źródeł praw i obowiązków stron umowy. Jednym z nich jest sama umowa, co do zasady zawierana według wzorca przygotowanego przez operatora, podpisywana przez abonenta, a zatem postrzegana przez niego jako podstawowe źródło praw i zobowiązań. Taka umowa ma najczęściej postać formularza, w który wpisuje się jedynie dane teleadresowe abonenta, rodzaj wybranego pakietu, czas trwania umowy, jeśli jest określony i ewentualnie inne informacje techniczne. Tymczasem – co wynika wprost z brzmienia art. 384 § 1 kodeksu cywilnego, zgodnie z którym za wzorzec umowy uznaje się w szczególności warunki umów, wzory umów oraz regulaminy – na równi z postanowieniami umowy wiążą abonentów postanowienia zamieszczone w regulaminach świadczenia usług, nie podpisanych przez abonentów, lecz jedynie udostępnianych im przez operatorów już po podpisaniu umowy w komplecie dokumentów. Praktycznie nie zdarza się, aby przedstawiciel operatora zachęcał do zapoznania się z treścią regulaminu przez klienta zainteresowanego



zawarciem umowy abonenckiej przed jej podpisaniem. Jak wskazują doświadczenia UOKiK, konsumenci nie zawsze zdają sobie sprawę z tego, że postanowienia regulaminu kształtują ich sytuację prawną w równym stopniu jak postanowienia umowne i formularze. W nieświadomości, co do rzeczywistego charakteru postanowień regulaminu utwierdzają konsumentów sami operatorzy, często nie traktujący zmiany regulaminu jak zmiany zawartej z konsumentem umowy. Tymczasem szczegółowe warunki korzystania z usług określone są właśnie w regulaminach, stanowiących integralną część umowy. To tam uregulowane są takie kwestie jak: czas trwania umowy, sposób jej wypowiedzenia, odpowiedzialność operatora i abonenta za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zobowiązania (np.: niepłacenie abonamentu, zniszczenie, utrata sprzętu lub udostępnianie go osobom trzecim), możliwość zmiany pakietu programowego itd.

W wyniku analiz przeprowadzonych przez UOKiK stwierdzono, iż duża część operatorów wykorzystuje w swych umowach i regulaminach postanowienia, które mogą stanowić niedozwolone klauzule umowne i przez to w sposób rażący naruszać interes ogółu konsumentów.

Najczęściej występujące w badanych wzorcach umownych klauzule, stosowane przez operatorów telewizji kablowej, są następujące:

1. Uprawnienie operatora do zmiany istotnych cech świadczenia

W regulaminach świadczenia usług stosowanych przez operatorów telewizji kablowych pojawiają się liczne postanowienia, które mogą budzić zastrzeżenia w aspekcie ich zgodności z przepisem art. 385³ pkt. 19 kodeksu cywilnego, zgodnie z którym niedozwolonym postanowieniem jest taki zapis umowny, który zastrzega jednostronne uprawnienie do zmiany istotnych cech świadczenia, bez podania ważnych przyczyn, wyłącznie na rzecz kontrahenta konsumenta.

Przykładem są **postanowienia przyznające operatorowi uprawnienie do zmiany oferty programowej bez zgody abonenta i bez przyznania mu prawa odstąpienia od umowy w takiej sytuacji.**

Żaden z operatorów nie traktuje zmiany oferty programowej jako zmiany umowy, o ile nie ulega zmniejszeniu ogólna liczba programów dostarczanych abonentowi. W rezultacie, żaden z operatorów nie przyznaje abonentom uprawnienia do rozwiązania umowy w przypadku takiej



zmiany. Abonent może zatem zrezygnować z usług świadczonych przez operatora jedynie na zasadach ogólnych, z zachowaniem standardowego okresu wypowiedzenia i na ogół dopiero na koniec okresu, na jaki umowa została zawarta.

W opinii UOKiK, pakiet programów telewizyjnych oferowany przez danego operatora stanowi jeden z podstawowych czynników branych przez konsumenta pod uwagę przy wyborze danej oferty. Z tego względu wycofanie przez operatora określonego programu telewizyjnego z oferty programowej w trakcie trwania umowy może być niekiedy równoznaczne z ustaniem dla konsumenta celu, dla którego zawarł umowę. W związku z tym, określony zestaw programów telewizyjnych może w niektórych przypadkach stanowić jedno z zasadniczych postanowień umowy o świadczenie usług telewizji kablowej. Podobne stanowisko zajął Sąd Antymonopolowy (obecnie: Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów) w wyroku z dnia 6 grudnia 2000 r. (sygn. XVII Ama 101/99). Oferowany zestaw programów stanowi jedno z podstawowych dla konsumenta kryteriów wyboru kontrahenta. Dokonywane w tym zakresie zmiany należy traktować jako istotną zmianę zakresu świadczenia i w związku z tym musi być zaakceptowana przez drugą stronę umowy. Operator powinien zatem na piśmie zawiadamiać każdorazowo abonenta o zmianie oferty programowej z wyprzedzeniem, umożliwiającym odstąpienie od umowy i znalezienie innego operatora. 22 maja 2003 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał analogiczny w brzmieniu wyrok, w którym uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, uniemożliwiający abonentowi rozwiązanie umowy z uwagi na zmianę oferty programowej przez operatora telewizji cyfrowej i zakazał jego stosowania. Wyrok ten nie jest jeszcze prawomocny.

Niedozwolonym postanowieniem umownym może być też stosowane **postanowienie, które przewiduje uprawnienie operatora do określenia lub podwyższenia ceny po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy** (art. 385³ pkt 20 k. c.). Przykładem takiego postanowienia jest następujący zapis: *„Informacje o kwartalnych korektach opłat podawane będą na odbieranych kanałach telewizyjnych i są wiążące dla abonenta. Zakład nie ma obowiązku informowania o tych zmianach na piśmie”*. Zgodnie z przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami, które powinny być przestrzegane przez uczestników obrotu gospodarczego, zmiana ceny za oferowane usługi jest dopuszczalna, jednakże tylko wówczas, gdy konsumentowi służy odpowiednik w postaci prawa odstąpienia od umowy w przypadku, gdy z jakichkolwiek względów na wyższą cenę za dotychczasowe usługi się nie godzi.



Inne zakwestionowane postanowienie brzmi: „**w przypadku zmiany kosztów eksploatacji sieci lub wprowadzania opłat przez właścicieli programów wykonawca zastrzega sobie prawo obciążenia nimi abonenta**” Zdaniem Urzędu jest to ewidentny przykład klauzuli z art. 385³ pkt. 20 k.c., który stanowi, iż niedozwolonym postanowieniem umownym jest zapis, który przewiduje uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy.

Również zapis ustalający, że „*zmiana wysokości opłat nie stanowi zmiany niniejszej umowy i nie wymaga aneksowania*” przewiduje uprawnienie operatora do określania lub podwyższenia ceny po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy, przez co narusza dyspozycję normy art. 385³ pkt 20 k.c. Zaznaczyć przy tym należy, iż dla przyznania abonentowi prawa odstąpienia od umowy nie powinny mieć znaczenia powody ograniczenia oferty (np. zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, zmiana satelity nadawania, zmiana systemu nadawania, niski poziom oglądalności programów). Każda zmiana, bez względu na jej powód, stanowi zmianę przedmiotu umowy i powinno pociągać za sobą właściwe sobie skutki.

2. Uprawnienie przedsiębiorcy do dokonywania wiążącej interpretacji umowy

W wielu analizowanych przez Urząd umowach i regulaminach znalazły się postanowienia mogące stanowić niedozwoloną klauzulę umowną w myśl przepisu art. 385³ pkt. 9 k.c., w myśl którego niedozwolonym postanowieniem umownym jest przyznanie kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Jako przykład takiej klauzuli można przytoczyć następujące postanowienie: „*Operator nie odpowiada wobec abonenta za przerwy w reemitowaniu programów rtv – z przyczyn od niego niezależnych*”. Przepis ten jest sformułowany w sposób nieprecyzyjny i pozostawia przedsiębiorcy dużą swobodę w jego interpretacji. Nie wynika z niego, jakie dokładnie okoliczności są traktowane jako niezależne od operatora, więc może ocenić każdą okoliczność jako niezależną od niego i na tej podstawie unikać odpowiedzialności wobec konsumenta za nienależyte wykonanie zobowiązania. Podobnym przykładem postanowienia mogącego stanowić klauzulę niedozwoloną w rozumieniu przepisu art. 385³ pkt 9 k. c. jest postanowienie, iż „*operator jest uprawniony do zmiany wysokości miesięcznej opłaty za nadawanie programów. Wzrost opłaty będzie uzależniony od wzrostu cen i innych kosztów mających wpływ na wysokość opłaty abonamentowej*”. Ten bardzo nieprecyzyjny przepis pozwala operatorowi na dowolną jego



interpretację i ustalanie wysokich cen za swoje usługi bez ekonomicznego uzasadnienia. Narusza on również obowiązek formułowania postanowień w sposób jasny, przejrzysty, jednoznaczny i zrozumiały (art. 385 § 2 k.c.).

3. Wyłączanie lub istotnie ograniczanie odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Szczególne zastrzeżenia Urzędu budzą postanowienia, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 k.c.). Jedno z kwestionowanych postanowień umownych przyznaje operatorowi prawo, do wyłączenia sygnału w sieci na czas do 7 dni w roku w związku z modernizacją sieci i uruchamianiem nowych kanałów, bez obniżenia opłaty abonamentowej za ten okres. W przypadku przekroczenia tego terminu abonent ma prawo do rabatu w wysokości 1/30 wysokości opłaty za każdy dzień braku sygnału. Jest to przykładowe postanowienie stosowane przez szereg operatorów telewizji kablowej, które w świetle przepisu art. 385³ pkt 2 i 22 k. c. istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, jednocześnie nakładając na konsumenta obowiązek wykonania jego zobowiązania (opłacenia abonamentu). Zdaniem Urzędu, konieczność zwrotu abonentowi określonej części abonamentu w przypadku, gdy – z przyczyn nie leżących po jego stronie – nie otrzymuje on świadczenia wzajemnego, winna być w kalkulowana przez operatora w koszty prowadzenia działalności gospodarczej oraz w związane z nią ryzyko. Wielu operatorów w swoich umowach i regulaminach stosuje jednak podobne postanowienia, które wyłączają bądź ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za przerwy w dostawie sygnału i za jakość świadczonych usług.

Zastrzeżenia Urzędu budzi także postanowienie w brzmieniu: „za usunięcie awarii w lokalu abonenta nie wynikających z fizycznych wad przyłącza telewizji kablowej lub wynikających z przyczyn leżących po stronie abonenta, bądź za wezwanie operatora bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w cenniku operatora”. Postanowienie to wyłącza z zakresu odpowiedzialności operatora przypadki, kiedy awaria wynika z przyczyn leżących po stronie operatora innych niż te, które wynikają wyłącznie z wad fizycznych przyłącza. Stanowi to zdecydowane ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorcy wobec konsumenta i tym samym narusza przepis art. 385³ pkt 2 k.c.



Również postanowienie umowy dotyczący opłaty za nieuzasadnione wezwanie operatora powinien zostać zmieniony w taki sposób, aby ograniczyć przypadki zbyt pochopnego obciążania abonentów dodatkową opłatą. Dla zapobieżenia sytuacjom, w których operator mógłby nadużywać prawa do oceny czy wezwanie było uzasadnione należałoby zdefiniować przypadki „oczywiście nieuzasadnionego wezwania”. Jednocześnie należy uwzględnić, iż z jednej strony abonenci mogą nie być w stanie ocenić rodzaju awarii sprzętu do odbioru telewizji kablowej, a z drugiej strony inny zapis umowy nakłada na nich obowiązek niezwłocznego informowania operatora o wszystkich stwierdzonych usterkach. Postanowienie takie można uznać za niedozwolone w oparciu o art. 385¹ k.c., jako kształtujące prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

4. Nakładanie wygórowanej kary umownej na konsumenta

Kolejną kwestią podnoszoną przez Urząd jest nakładanie wygórowanej kary umownej na konsumenta w pewnych przypadkach niewywiązywania się przez niego z podjętych w drodze umowy zobowiązań (art. 385³ pkt 17 k. c.). Są to sytuacje, w których abonent np.: nie dotrzymuje terminów wnoszenia opłaty abonamentowej, rozwiązuje umowę przed upływem okresu, na jaki została zawarta, dokonuje zmiany pakietu droższego na tańszy itp. W ocenie Urzędu, stosowane przez niektórych operatorów kary umowne w określonej wysokości często nie znajdują ekonomicznego uzasadnienia i naruszają interesy konsumentów. Przykładem postanowienia nakładającego na abonenta zbyt wygórowaną karę finansową jest następujące: *„W przypadku nie uiszczenia opłaty w terminie sygnał zostanie odłączony od gniazda. W przypadku wyrażenia przez użytkownika/abonenta chęci dalszego korzystania z sygnału, wykonawca dokona przyłączenia **po zapłaceniu zaległości i dokonaniu jednorazowej opłaty za ponowne przyłączenie w wysokości dwukrotnego abonamentu**”*. W odniesieniu do tej klauzuli oraz podobnych przypadków należy stwierdzić, iż jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody (art. 481 § 1 k. c.). W razie zwłoki dłużnika, wierzyciel może żądać także naprawienia szkody na zasadach ogólnych (art. 481 § 3 k. c.), co oznacza, iż w takim wypadku ciąży na nim obowiązek wykazania, że taka szkoda faktycznie zaistniała i w jakiej wysokości. W kwestionowanym postanowieniu operator nie żąda odsetek za opóźnienie w spełnieniu świadczenia, lecz bez wyznaczenia dodatkowego terminu na wykonanie zobowiązania, decyduje o odłączeniu sygnału. Ponowne przyłączenie możliwe jest



jedynie wtedy, gdy abonent dokona wpłaty w wysokości dwukrotnego abonamentu, co znacznie przewyższa należne odsetki za opóźnienia w uiszczaniu należności na rzecz wierzyciela, (obecnie wysokość odsetek ustawowych wynosi 12,25 % w skali roku). Kara ta wydaje się być wygórowana, gdyż nie odpowiada ewentualnie poniesionej przez operatora szkodzi, w szczególności, gdy operator za czasowe zawieszenie sygnału pobiera opłatę w wysokości jednomiesięcznego abonamentu.

5. Początek biegu terminu, w którym abonentowi przysługuje uprawnienie do rozwiązania umowy w przypadku zmiany jej postanowień przez operatora.

Kolejnym zagadnieniem, które może budzić zastrzeżenia pod kątem zgodności postanowień wzorców umownych stosowanych przez operatorów telewizji kablowych z przepisami kodeksu cywilnego, dotyczącymi niedozwolonych postanowień umownych, jest konstruowanie uprawnienia abonenta do rozwiązania umowy w przypadku zmiany jej postanowień przez operatora w sposób stwarzający ryzyko, iż termin, w którym skorzystanie z uprawnienia przez abonenta jest możliwe, upłynie bezskutecznie bez jego winy. Zarzut ten dotyczy np.: postanowienia regulaminu, który stanowi, iż „*w przypadku niezaakceptowania przez abonenta zmiany regulaminu wprowadzonej przez operatora, abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w terminie 14 dni licząc od dnia wejścia zmiany w życie*”.

Inne postanowienie podobnie przyznaje abonentowi uprawnienie do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zmniejszenia ilości programów dostarczanych mu przez operatora poniżej ilości gwarantowanej w umowie – również w terminie 14 dni od wprowadzenia nowej ilości programów.

Takie sformułowanie zakwestionowanych postanowień sprawia, iż w niektórych przypadkach uprawnienie abonenta do rozwiązania umowy w przypadku jednostronnej zmiany istotnych cech świadczenia przez operatora może mieć charakter iluzoryczny, termin rozwiązania umowy upłynie bowiem, zanim abonent będzie mógł dowiedzieć się o wprowadzonej przez operatora zmianie. Zdaniem Urzędu początek biegu terminu powinien być powiązany z momentem **otrzymania przez abonenta informacji o zmianie** wprowadzonej przez operatora, nie zaś z chwilą jej wprowadzenia. Zgodnie z art. 384¹ k.c. wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym, a więc i jego zmiana, wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Wymagania określone w art. 384 k.c. dotyczą



natomiast możliwości zapoznania się strony z wprowadzonymi zmianami, tak aby mogła ona podjąć decyzję, czy chce kontynuować umowę na nowych warunkach, czy też postanawia ją rozwiązać z zachowaniem przewidzianego terminu. Uważa się, iż nowy wzorzec umowy należy co najmniej doręczyć i to nawet w przypadkach zwyczajowego posługiwania się wzorcem. Nie wystarczy natomiast sam fakt poinformowania o zmianach i np. zaproszenia do siedziby przedsiębiorcy w celu zapoznania się przez klienta ze zmianami. W związku z powyższym zakwestionowanie przedmiotowych postanowień regulaminowych wydaje się być w pełni zasadne. Ogłaszanie zmian np.: w prasie lub na stronach telegazety nie może być uznane za wystarczające poinformowanie konsumenta, może on bowiem nie mieć możliwości np. technicznych do zapoznania się z nimi lub po prostu może się o nich nie dowiedzieć.

6. Zgoda na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy na rzecz osób trzecich.

Zgodnie z art. 385³ pkt 5 k.c. za niedozwolone należy uznać postanowienia, które zezwalają kontrahentowi konsumenta (operatorowi) na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta. Ideą tego przepisu jest zapewnienie konsumentowi prawa wyboru kontrahenta w oparciu o własne kalkulacje i preferencje, a tym samym przeciwdziałanie zjawisku „handlu konsumentami”. Związanie się przez konsumenta z danym operatorem powinno być jego suwerenną decyzją, a nie wynikiem umowy pomiędzy dwoma przedsiębiorcami. Zmiana strony w umowie (przelew wierzytelności, przejęcie długu) pozornie i tak nie może odbyć się bez zgody dłużnika (z uwagi na wymagania zawarte w art. 519 § 2 k.c.)

Odrębne zastrzeżenia budzi przekazywanie zadłużeń abonentów (wraz z ich danymi osobowymi) firmom windykacyjnym. Czynności windykacyjne wobec konsumentów podejmowane są automatycznie, odbywają się często bez rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, czasem wręcz bez podjęcia postępowania reklamacyjnego, a przecież często (co wynika ze skarg konsumenckich przesyłanych do Urzędu wraz z dowodami) zdarzają się błędy np. w księgowaniu należności abonamentowych. Firmy windykacyjne zaś działają często niezgodnie z prawem, przez zastraszanie abonentów. Wezwania do zapłaty kierowane do abonentów są sformułowane w sposób stwarzający poczucie silnej presji psychicznej czy uczucia lęku przed windykatorem, a także zawierają niesprawdzone, czy wręcz nieprawdziwe informacje np.: *„Z naszego doświadczenia wynika, że sąd rozstrzygnie sprawę w okresie do trzech tygodni.*



Jeżeli nie zostanie dokonana wpłata w terminie do dnia (tu bardzo krótki termin np.: 3-5 dni), to nie będzie można sprawy skutecznie wycofać z sądu i dług zostanie automatycznie powiększony o dodatkowe koszty". W wezwaniach wskazane są jedynie kwoty do zapłaty bez wyjaśnienia skąd wzięły się należności w takiej, a nie innej wysokości. Próby wyjaśnienia zadłużeń podejmowane przez abonentów są mało skuteczne.

Działanie takie narusza ponadto art. 385¹ k.c. zawierający klauzulę generalną decydującą o abuzywności postanowień umowy, która stanowi, iż postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

7. Inne zastrzeżenia Urzędu co do stosowanych postanowień wzorców umownych

Zdaniem Urzędu klauzulę niedozwoloną może stanowić także postanowienie, które stanowi, iż: *w przypadku nieprzejęcia praw i obowiązków abonenta przez nabywcę sprzedanego lokalu przez dotychczasowego abonenta, umowa może być rozwiązana przez abonenta jedynie w trybie przewidzianym w regulaminie (w zwykłym trybie).* Jest to postanowienie, które wiąże negatywne konsekwencje z faktem zbycia lokalu. Konsument jest zobowiązany do uiszczania abonamentu za czas pozostały do końca umowy bez możliwości korzystania z oferowanej mu usługi. Należy wziąć pod uwagę, iż zbycie lokalu może nastąpić w sposób nagły. Postanowienie to należy zakwalifikować z punktu widzenia przepisów art. 385³ pkt 14 k.c. (pozbawia wyłącznie konsumenta uprawnienia do natychmiastowego rozwiązania umowy w przypadku utraty możliwości odbioru świadczenia, podczas gdy w podobnej sytuacji utraty zdolności do świadczenia usługi operator zastrzegł, że umowa wygasa w sposób automatyczny) oraz art. 385 pkt 22 k.c. (przewiduje obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez kontrahenta).

Kolejnym postanowieniem, które może stanowić zdaniem UOKiK klauzulę niedozwoloną jest zapis pozwalający operatorowi na rozwiązanie umowy z abonentem w trybie natychmiastowym, bez możliwości zwrotu wpłaconej kwoty za włączenie sygnału gdy abonent naruszy warunki umowy, w razie zaistnienia przeszkody uniemożliwiającej wywiązanie się z umowy. Zdaniem Urzędu jest to postanowienie, które narusza art. 385³ pkt 13 i art. 385³ pkt 15 k.c. Przewiduje ono utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, rozwiązują lub odstępują od



umowy oraz zastrzega dla kontrahenta konsumenta uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i terminu wypowiedzenia. W przypadku zaistnienia przeszkody uniemożliwiającej wywiązanie się z umowy przez operatora, jest on odpowiedzialny względem abonenta na podstawie art. 471 i nast. Kodeksu Cywilnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Tymczasem kwestionowany zapis przerzuca na konsumenta ryzyko prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności, naruszając omawiany już wcześniej w niniejszym raporcie art. 385³ pkt 2 k.c. i w sposób nieuprawniony, godzący w zasadę ekwiwalentności świadczeń, odbiera konsumentom prawo żądania zwrotu świadczeń spełnionych wcześniej. Komentowane postanowienie należy również uznać za niedozwolone w myśl, cytowanego już w innym miejscu w tym raporcie, art. 385¹ § 1 k.c.

Inne kwestionowane przez Urząd postanowienie regulaminowe stosowane przez operatorów telewizji kablowej dotyczy instalacji w budynkach jednorodzinnych. *„W budynku jednorodzinnym abonent wyraża zgodę na założenie instalacji do odbioru telewizji kablowej jak również dostęp do niej: w przypadku odłączenia się od sieci abonent zezwala na dalsze korzystanie z instalacji przeprowadzonej przez własną posesję, w razie konieczności zmiany przebiegu instalacji w danej posesji kosztem obciążony zostanie właściciel posesji przez którego przechodzi instalacja”*. Jest to postanowienie, które *de facto* dotyczy użyczenia nieruchomości przez abonenta. Jednakże należy zwrócić uwagę, iż od momentu odłączenia od sieci przestaje mieć związek z umową telewizji kablowej zawieranej przez abonenta – właściciela posesji. Wyżej cytowane postanowienie można uznać za niedozwoloną klauzulę w myśl art. 385³ pkt 7 k.c., który stanowi, iż niedozwolonymi postanowieniami są te, które uzależniają zawarcie, treść lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, nie mającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie. Warunek stanowiący o obowiązku właściciela ponoszenia kosztów zmiany przebiegu instalacji wyłącza możliwość wypowiedzenia umowy użyczenia przez właściciela, a tym samym narusza art. 385¹ § 1 k.c. w związku z art. 716 k.c. Przepis ten stanowi, iż w przypadku gdy rzecz stanie się potrzebna użyczającemu z powodów nie przewidzianych w chwili zawarcia umowy, użyczający może żądać zwrotu rzeczy, chociażby umowa była zawarta na czas oznaczony. Wobec powyższego omawiane postanowienie stanowi w sposób ewidentny niedozwolone postanowienie umowne (art. 385¹ § 1 k.c.).



Analiza wzorców umownych stosowanych przez operatorów telewizji kablowych przeprowadzona przez UOKiK wskazuje, iż we wzorcach tych znaleźć można liczne klauzule regulujące prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usług telewizji kablowej w sposób, który może być niekorzystny dla konsumentów. Zapisy te mają charakter nie uzgadnianych indywidualnie klauzul narzucanych abonentowi przez stronę silniejszą ekonomicznie, jaką jest operator telewizji kablowej.

Wraz z wejściem w życie nowelizacji ustawy o prawie autorskim oraz prawach pokrewnych operatorzy telewizji kablowych zaprzestali nadawania programów tych nadawców, z którymi nie mieli podpisanych indywidualnych umów. Z oferty programowej zniknęły m.in. programy: RAI UNO, KINDER KANAL, ZDF, TVE, ARD 1, PRO 7, CNBC. Programy te zastępowano innymi programami, płatnymi i tłumaczonymi, np. TVN 24, Le Cinema. Abonenci zostali poinformowani o planowanych zmianach programowych oraz ich przyczynie poprzez zamieszczanie informacji na planszach, w programach lokalnych, a w licznych przypadkach także listownie – indywidualnie. Zasadniczo ceny poszczególnych pakietów nie ulegały zmianie, choć zdarzały się przypadki wzrostu cen. Ponieważ zasady rozwiązywania umów oraz zmiany pakietów określone są w umowach i regulaminach, stąd nie zachodziła potrzeba wypowiedzania umów z tego tytułu. Abonenci mogli skorzystać z przysługujących im w tym zakresie praw i wypowiedzieć umowę lub przejść na inny pakiet programowy. Proces podpisywania umów, a więc i proces pakietyzacji, trwa nadal.

Z uwagi na ostatni wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 maja 2003r. (sygn. akt XVII Amc 42/02) rozważane jest podjęcie odpowiednich postępowań mających na celu wyeliminowanie z umów o świadczenie usług telewizji kablowej postanowienia uznanego w tym wyroku za niedozwolone.

Opracowano w Departamencie Polityki Konsumenckiej UOKiK