



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-24/11/AJ/

Wrocław, 05 grudnia 2011 r.

DECYZJA RWR 39/2011

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 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. 4, ust. 5 i ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Enea Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w stosowanych przez tego przedsiębiorcę wzorcach umów następujących postanowień:

1. „Kupujący zobowiązuje do zapłaty należności za energię na podstawie otrzymywanych faktur w terminach w nich określonych. Termin zapłaty określony w fakturze wynosić będzie 14 dni od daty jej wystawienia.” (§ 6 ust. 4 wzorca umowy pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej nr ...”),

2. „Odbiorca zobowiązuje się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w szczególności jest zobowiązany poinformować Sprzedawcę w formie pisemnej pod rygorem nieważności o zmianie adresu korespondencyjnego na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, pod rygorem uznania faktury i korespondencji za skutecznie doręczoną na dotychczasowy adres.” (§ 6 ust. 1 lit. k wzorca umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”),

3. „Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną usługę kompleksową na podstawie faktur VAT lub blankietów zapłaty w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury VAT nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia jej wystawienia.” (§ 7 ust. 5 wzorca umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”),

4. „Odbiorca zobowiązuje się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w szczególności jest zobowiązany poinformować Sprzedawcę w formie pisemnej pod rygorem nieważności o zmianie adresu korespondencyjnego na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, pod rygorem uznania faktury i korespondencji za skutecznie doręczoną na dotychczasowy adres.” (§ 6 ust. 1 lit. k) wzorca umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi

kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanej w systemie przedpłatowym”),

5. „(...) faktura płatna będzie w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.”, (§ 7 ust. 3 lit. b) wzorca umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanej w systemie przedpłatowym”),

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;

i przyjęciu zobowiązania przez Enea Spółka Akcyjna, z siedzibą w Poznaniu, do zaniechania tych działań poprzez usunięcie lub zmianę zakwestionowanych postanowień z ww. wzorców umów oraz aneksowania wszystkich umów, obowiązujących w dniu wydania decyzji;

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 31 grudnia 2012 r. poprzez aneksowanie umów istniejących już w obrocie prawnym oraz poprzez zawieranie nowych umów, zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem.

II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 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. 4, ust. 5 i ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Enea Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zaniechanie umieszczenia w stosowanym wzorcu umowy „Umowa sprzedaży energii elektrycznej nr ...” postanowienia określającego wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i odpowiedzialności Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy, co stanowi naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.);

i przyjęciu zobowiązania przez Enea Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, do zaniechania tych działań poprzez stosowne uzupełnienie wymienionego wyżej wzorca umowy oraz aneksowania wszystkich umów obowiązujących w dniu wydania decyzji;

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 31 grudnia 2012 r. poprzez aneksowanie umów istniejących już w obrocie prawnym oraz poprzez zawieranie nowych umów zgodnie z przyjętym na siebie zobowiązaniem.

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. 4, ust. 5 i ust. 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada się na Enea Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia 28 lutego 2013 r.

UZASADNIENIE

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, zgodnie z kompetencjami przewidzianymi w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów (zw. dalej także ustawą o ochronie [...]), przeprowadził, w ramach postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 401-1/11/EK), analizę wzorców umów stosowanych w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców zajmujących się dystrybucją i sprzedażą energii elektrycznej dla klientów indywidualnych, celem ustalenia, czy przedsiębiorcy ci przestrzegają przepisów m.in. w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy.

W wyniku wskazanych wyżej czynności wstępnie ustalono, iż w stosowanych przez Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej także jako Spółka) wzorcach umów pn.:

1. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej”,
2. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”,
3. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanej w systemie przedpłatowym” zamieszczono postanowienia umowne, które mogą być tożsame ze wskazanymi wyżej klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr 496 i 2206, zaś we wzorcu pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej”, dopatrzono się możliwości naruszenia obowiązku informacyjnego, wynikającego z ustawy prawo energetyczne.

W związku z powyższym - postanowieniem nr 161/2011 z dnia 26 lipca 2011 r. - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zw. dalej także Prezesem Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1) i pkt 2) ustawy o ochronie (...), polegającej na umieszczeniu w stosowanych wzorcach umów postanowień, które są wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zw. dalej także Rejestrem), o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego oraz na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej pełnej informacji. Ponadto – zgodnie z punktem III postanowienia nr 161/2011 - Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów części materiałów (10 kart) uzyskanych w trakcie ww. postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 401-1/11/EK).

Dowód: karta 1-4.

2. Odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w piśmie z dnia 16 sierpnia 2011 r. Spółka odniosła się do poszczególnych zarzutów zawartych w postanowieniu 161/2011. przedstawiając własną ich interpretację. Oświadczyła, że w celu wyeliminowania wątpliwości interpretacyjnych, jakie mogą powstać na tle kwestionowanego postanowienia, Enea S.A. zobowiązuje się dokonać zmiany stosowanych wzorców umów i jednocześnie wnosi o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uzasadniając wniosek o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Enea S.A. zaproponowała wprowadzenie zmian do umów w terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji wydanej na podstawie tego przepisu, z uwagi na dużą ilość zawartych umów, które należy poddać weryfikacji w zakresie zmian zgodnych z zaakceptowanym przez Prezesa Urzędu wzorcem. Spółka stwierdziła, że wprowadzenie zadeklarowanych zmian umów wymaga nie tylko znacznego zaangażowania organizacyjnego, lecz także przesłania informacji do odbiorców o zmianie zapisów umowy. Enea S.A., w celu zmniejszenia kosztów procesu zmiany umów, planuje dokonać zmian w

umowach za pośrednictwem inkasentów podczas odczytu urządzeń pomiarowych lub dostarczania faktur lub za pośrednictwem poczty łącząc wysyłkę informacji o zmianie z wysyłką faktur i innych dokumentów rozliczających należności z Odbiorcami. Enea S.A. zaproponowała nadto, aby przekazanie sprawozdania zawierającego informację o zmianach w umowach nastąpiło w terminie 15 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji. Uzasadniając wskazała, że Enea S.A. posiada obecnie ok. 2 200 000 odbiorców z grup taryfowych G, dla których konieczna jest weryfikacja zawartych z nimi umów pod kątem istnienia konieczności wprowadzenia zmian uwzględniających zastrzeżenia Prezesa Urzędu. Biorąc pod uwagę dużą skalę logistyczną związaną z wykonaniem zobowiązania, w szczególności weryfikację umów w zakresie konieczności wprowadzania zmian kwestionowanych postanowień obowiązujących umów oraz zorganizowanie wysyłki informacji o zmianie umowy wymaga dokonania wcześniejszych uzgodnień z podmiotem zewnętrznym zajmującym się wydrukiem i dostarczaniem faktur do klientów Enea S.A. oraz pomiędzy tym podmiotem a jego podwykonawcami (firmy zajmujące się wydrukiem, wysyłką oraz usługami inkasenckimi) w kwestii, możliwości dokonania przekazania informacji o zmianie wraz z fakturami, ustalenia warunków wykonania związanych z tym usług, przeprowadzenia ewentualnych procedur przetargowych, zawarcia stosownych kontraktów. Należy przyjąć, że uzgodnienia takie oraz dopełnienie formalności niezbędnych do wyłonienia wykonawców i zorganizowania takiej przesyłki mogą zająć ok. 3 miesiące. Uwzględniając okresy rozliczeniowe, z których najdłuższe stosowane w grupie taryfowej G wynoszą 12 miesięcy, Enea S.A. zaproponowała łączny termin ok. 15 miesięcy, jako okres wykonania zobowiązania i przedłożenia sprawozdania.

Dowód: karta 25-29.

3. Pismem z dnia 27 października 2011 r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu zawiadomił, że zostało zakończone gromadzenie materiału dowodowego w postępowaniu administracyjnym i poinformował, że Strona lub jej pełnomocnicy mogą zapoznać się z aktami sprawy, a następnie wypowiedzieć się co do zebranych dowodów i materiałów. Strona nie skorzystała z powyższego uprawnienia.

Dowód: karta 57.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania: Enea Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Feliksa Nowowiejskiego 11, jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000012483. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. handel energią elektryczną i wytwarzanie energii elektrycznej. Według stanu na dzień 30 czerwca 2011 r., Spółka obsługiwała 2 113 677 odbiorców indywidualnych rozliczanych w zespole grup taryfowych G, tj. odbiorców pobierających energię elektryczną m.in. na potrzeby gospodarstw domowych.

Dowód: karta 29, 32-37.

2. W ramach prowadzonej działalności Spółka zawiera umowy z indywidualnymi klientami, posługując się wzorcami umów pod nazwą:

1. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej”, zatwierdzony uchwałą Zarządu Enea S.A. nr 329/2010 z dnia 16 maja 2010 r.

2. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”, zatwierdzony uchwałą Zarządu Enea S.A. nr 329/2010 z dnia 16 maja 2010 r.

3. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanej w systemie przedpłatowym”, zatwierdzony uchwałą Zarządu Enea S.A. nr 329/2010 z dnia 16 maja 2010 r.

Ww. wzory umów zostały wprowadzone do obrotu z dniem 1 czerwca 2010 r.

Dowód: karta 28 odwrót, 29.

3. W stosowanych przez Spółkę wzorcach znajdują się, m.in., postanowienia o treści:

1) „Kupujący zobowiązuje do zapłaty należności za energię na podstawie otrzymywanych faktur w terminach w nich określonych. Termin zapłaty określony w fakturze wynosić będzie 14 dni od daty jej wystawienia.” (§ 6 ust. 4 wzorca pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej nr ...”);

2) „Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną usługę kompleksową na podstawie faktur VAT lub blankietów zapłaty w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury VAT nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia jej wystawienia.” (§ 7 ust. 5 wzorca umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”);

3) „Odbiorca zobowiązuje się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w szczególności jest zobowiązany poinformować Sprzedawcę w formie pisemnej pod rygorem nieważności o zmianie adresu korespondencyjnego na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, pod rygorem uznania faktury i korespondencji za skutecznie doręczoną na dotychczasowy adres” (§ 6 ust. 1 lit. k wzorca umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanej w systemie przedpłatowym oraz § 6 ust. 1 lit. k wzorca umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”).

Dowód: karta 7-16.

4. W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono między innymi następujące klauzule:

a) „Należność za gaz ziemny oraz świadczone Kupującemu usługi będą regulowane na podstawie faktur wystawionych przez Sprzedawcę (...) 14 dniowym od daty wystawienia faktury w przypadku wysyłki pocztą z wyłączeniem § 5 ust. 3 umowy. Należność za gaz ziemny, o której mowa w § 5 ust. 3 umowy Kupujący będzie regulował na podstawie faktur wystawionych przez Sprzedawcę w terminie podanym w fakturze”. Postanowienie to zostało wpisane do Rejestru w dniu 11 lipca 2005 r., pod pozycją nr 496, na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 marca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 6/04).

b) „W razie zaniechania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia banku o zmianie adresu, pisma wysłane do posiadacza rachunku pod dotychczasowy adres pozostawia się w dokumentacji rachunku ze skutkiem doręczenia, chyba że nowy adres jest znany bankowi”. Postanowienie to zostało wpisane do Rejestru w dniu 28 lutego 2011 r., pod pozycją nr 2206 na podstawie wyroku SOKiK z dnia 3 listopada 2010 r. (sygn. akt XVII Amc 1783/09).

5. Enea S.A., przyjmując na siebie zobowiązanie do dokonania zmiany zakwestionowanych postanowień w stosowanych wzorcach umów, przedstawiła propozycję zmian:

1) Wzorzec umowy pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej nr ...”

a) Zakwestionowane postanowienie § 6 ust. 4 o treści: „Kupujący zobowiązuje do zapłaty należności za energię na podstawie otrzymywanych faktur w terminach w nich określonych. Termin zapłaty określony w fakturze wynosił będzie 14 dni od daty jej wystawienia”, zyska nowe brzmienie, tj.: „Kupujący zobowiązuje się do zapłaty należności za energię na podstawie otrzymywanych faktur w terminach w nich określonych. Termin zapłaty określony w fakturze nie będzie krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia.”

Ponadto, zmieni się - nieobjęte zarzutem postępowania - postanowienie § 6 ust. 3 tego wzorca, które będzie brzmieć: „Rozliczenia za sprzedaną energię dokonywane będą w okresach rozliczeniowych ... miesięcznych, na podstawie faktur wystawianych w terminie 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego.” Dodaje się także ust. 5 w § 6 w brzmieniu: „Sprzedawca zobowiązuje się dostarczać faktury w terminie nie krótszym niż 7 dni przed terminem płatności wskazanym w fakturze.”

b) Naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zaniechanie umieszczenia we wzorcu umowy postanowienia określającego wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i odpowiedzialności Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy, co stanowi naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.), zostanie usunięte poprzez nadanie § 7 następującego brzmienia:

„Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy.

1. Sprzedawca odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków wynikających z Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.

2. Sprzedawca nie odpowiada za standardy jakościowe energii dostarczanej przez OSD.

3. Występowanie przerw w dostarczaniu energii jest niezależne od Sprzedawcy i nie stanowi niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Sprzedawcę.

4. Na uzasadniony wniosek złożony w formie pisemnej, Kupującemu przysługują bonifikaty z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach i wysokościach określonych w aktach prawnych, o których mowa w § 2 ust. 1 lit. a). Informacja o wysokości bonifikat zawarta jest w Załączniku nr 1 do Umowy, który stanowić będzie jej integralną część.”

Ponadto, do umowy zostanie dodany załącznik w brzmieniu:

„Załącznik do umowy sprzedaży energii elektrycznej nr

Informacja o wysokości bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców przez Sprzedawcę

Za niedotrzymanie przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców, odbiorcom na ich pisemny wniosek przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

1. za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od odbiorcy - w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski";

2. za nieudzielenie, na żądanie odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 1.;
3. za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 1.”

2) Wzorzec umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”,

a) Zakwestionowane postanowienie § 6 ust. 1 lit. k o treści: „Odbiorca zobowiązuje się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w szczególności jest zobowiązany poinformować Sprzedawcę w formie pisemnej pod rygorem nieważności o zmianie adresu korespondencyjnego na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, pod rygorem uznania faktury i korespondencji za skutecznie doręczoną na dotychczasowy adres.” otrzyma brzmienie: „Odbiorca zobowiązuje się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w szczególności zobowiązany jest poinformować Sprzedawcę w formie pisemnej pod rygorem nieważności o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja.”

b) Zakwestionowane postanowienie § 7 ust. 5 o treści: „Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną usługę kompleksową na podstawie faktur VAT lub blankietów zapłaty w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury VAT nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia jej wystawienia.” otrzyma brzmienie: „Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur VAT wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury VAT lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.” Ponadto dodaje się ust. 6 w § 7, w brzmieniu: „Sprzedawca zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.”

3) Wzorzec umowy pn. „Umowa o świadczenie usługi kompleksowej dla odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanej w systemie przedpłatowym”),

a) Zakwestionowane postanowienie § 6 ust. 1 lit. k o treści: „Odbiorca zobowiązuje się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w szczególności zobowiązany jest poinformować Sprzedawcę w formie pisemnej pod rygorem nieważności o zmianie adresu korespondencyjnego na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, pod rygorem uznania faktury i korespondencji za skutecznie doręczoną na dotychczasowy adres.” otrzyma brzmienie: „Odbiorca zobowiązuje się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w szczególności zobowiązany jest poinformować Sprzedawcę w formie pisemnej pod rygorem nieważności o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja.”

b) Zakwestionowanie części postanowienia § 7 ust. 3 lit. b o treści: „(...) faktura płatna będzie w terminie 14 dni od daty jej wystawienia”, spowoduje, że nową treść zyska całość § 7 ust. 3 lit. b,

który będzie nosił brzmienie: „w przypadku braku kolejnego zakupu energii w okresie 6 miesięcy, opłaty stałe za okres od dokonania ostatniego zakupu usługi kompleksowej, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy, niezależne od ilości zakupionej energii rozliczone będą oddzielną fakturą, którą Sprzedawca wyśle na wskazany w umowie adres do korespondencji; faktura wystawiona będzie w terminie 7 dni od upływu sześciomiesięcznego okresu, o którym mowa wyżej. Faktura płatna będzie w terminie w niej wskazanym. Termin zapłaty faktury VAT nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia jej wystawienia. Sprzedawca dostarczy fakturę, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze.”

Dowód: karta 52-56.

5. W roku 2010 z wykorzystaniem objętych postępowaniem wzorców umów zostało zawartych około 75 tys. umów, zaś w pierwszym półroczu 2011 roku było to ok. 70 tys.

Dowód: karta 29.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

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 publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Enea S.A. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Uzasadnione zatem było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1) ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Z kolei do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca – poprzez bezprawne działanie - naruszył ciężący na nim obowiązek udzielenia konsumentowi informacji w zakresie określonym w przepisach szczególnych, w tym przypadku, w ustawie Prawo energetyczne.

Status przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Natomiast art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (j.t. Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) stanowi, iż przedsiębiorcą w rozumieniu tej ustawy jest, m.in., osoba prawna. Enea S.A. jest spółką prawa handlowego i posiada osobowość prawną, a zatem jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...). Oznacza to, iż przepisy tej ustawy mają do niej bezpośrednie zastosowanie.

Zbiorowy interes konsumentów.

W myśl art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z prawami licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Spółki, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę.

W rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Enea S.A. nie dotyczy zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz odnosi się do uprawnień określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów Spółki.

Rozważania dotyczące rozstrzygnięcia zawartego w punkcie I osnowy decyzji.

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”, natomiast art. 24 ust. 2 tej ustawy określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego”. Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest wykazanie, iż określony przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (dalej też jako „Rejestr”).

Pokreślenia wymaga, że wzorce umów wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ - 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umów za niedozwolone. Artykuł 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w Rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umów, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes UOKiK może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie, w wyroku z dnia 2 grudnia 2005 r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23a ust. 2 ustawy z

dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny, w wyroku z dnia 29 września 2005 r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie - powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 grudnia 2003 r. (sygn. akt III CZP 95/03) - stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) 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 (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik [obecnie art. 24 – przyp. UOKiK] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27, a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia wzorców umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia wzorca stosowanego przez Spółkę w obrocie konsumenckim, są tożsame z treścią postanowień wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. pod pozycjami: 496 i 2206.

Ad 2 i ad 4 punktu I osnowy decyzji, tj. postanowienia umowne nieprawidłowo określające zasady doręczania konsumentom korespondencji.

W wyroku z dnia 3 listopada 2010 r. (sygn. akt XVII Amc 1783/09) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane do Rejestru pod poz. 2206: „W razie zaniechania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia banku o zmianie adresu, pisma wysłane do posiadacza rachunku pod dotychczasowy adres pozostawia się w dokumentacji rachunku ze skutkiem doręczenia, chyba że nowy adres jest znany bankowi.”

Niedozwolonym jest także postanowienie wpisane do Rejestru pod poz. 1482 o treści: „Oświadczenia i zawiadomienia Activ Investment przesłane Kupującemu na podany adres do korespondencji uważa się za skutecznie doręczone. Kupujący zobowiązany jest w trakcie trwania niniejszej Umowy do natychmiastowego zawiadomienia Activ Investment o każdej zmianie adresu swego miejsca zamieszkania, pod rygorem uznania za skutecznie doręczone oświadczeń i zawiadomień Activ Investment przesłanych Kupującemu na adres wskazany w niniejszej umowie.” (wyrok SOKiK z dnia 20 maja 2008 r., sygn. akt XVII Amc 107/07). W wyroku z dnia 30 czerwca 2009 r. Sygn. akt XVII AmC 513/09). SOKiK uznał także za niedozwolone postanowienie, iż „Wszelka korespondencja wysłana przez Bank do Kredytobiorcy pocztą lub kurierem na ostatni podany przez niego adres do korespondencji (adres zameldowania, w przypadku, gdy Kredytobiorca nie podał adresu do korespondencji), będzie uważana za doręczoną.” (klauzula wpisane do Rejestru pod poz. 1681).

Z powyższego wynika, że Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów co do zasady kwestionuje postanowienia umowne, które przyjmują fikcję doręczenia pism kierowanych do konsumentów, w razie, gdy nie zawiadomią oni na piśmie o zmianie swoich danych. Uzasadniając abuzywność tego rodzaju klauzuli, jak wymienione powyżej, SOKiK, w wyroku z dnia 17 sierpnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 100/05) stwierdził, iż uznany za niedozwolony zapis umowny „kształtuje sytuację konsumenta niekorzystnie w porównaniu z sytuacją pozwanego, nakładając na konsumenta bardzo rygorystyczne skutki w zakresie odbierania korespondencji pozwanego analogicznie jak przepisy k.p.c. w odniesieniu do korespondencji sądowej. Instytucja doręczenia zastępczego należy do prawa procesowego i negatywnie należy ocenić próbę jej adaptowania do obrotu gospodarczego, zwłaszcza, gdy jedną ze stron umowy jest konsument oraz mając na uwadze art. 61 k.c., zgodnie z którym oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią (...). Takie ukształtowanie obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami.”

Treść objętego zarzutem niniejszego postępowania postanowienia stosowanego przez Spółkę również ustanawia fikcję skutecznego złożenia oświadczenia woli przez Spółkę i to w przypadku, gdy konsument pozbawiony byłby realnej możliwości zapoznania się z jego treścią. W opinii Prezesa UOKiK, o ile w sytuacji niedochowania przez konsumenta obowiązku powiadomienia przedsiębiorstwa energetycznego o zmianie adresu do korespondencji, można obciążyć go np. kosztami błędnego kierowania korespondencji pod nieaktualny adres, to niedopuszczalna jest regulacja sankcjonująca dokonanie przez przedsiębiorcę czynności, która w istocie nie nastąpiła (np. zmiana umowy, zasad rozliczeń, wprowadzenie nowej taryfy). Zatem skutek stosowania kwestionowanego zapisu jest taki sam, jak tych, który został umieszczone w Rejestrze, m.in., pod poz. 2206, co w tym wypadku przesądza o tożsamości obu zapisów. Bez znaczenia są odmienności wynikające z różnic w sformułowaniach i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

Ad 1, ad 3 i ad 5 punktu I osnowy decyzji, tj. postanowienia umowne nieprawidłowo określające zasady płatności faktur.

Niedozwolonym jest postanowienie wpisane do Rejestru pod poz. 496 o treści: „Należność za gaz ziemny oraz świadczone Kupującemu usługi będą regulowane na podstawie faktur wystawionych przez Sprzedawcę (...) 14 dniowym od daty wystawienia faktury w przypadku wysyłki pocztą z wyłączeniem § 5 ust. 3 umowy. Należność za gaz ziemny, o której mowa w § 5 ust. 3 umowy Kupujący będzie regulował na podstawie faktur wystawionych przez Sprzedawcę w terminie podanym w fakturze”, które zostało wpisane do Rejestru w dniu 11 lipca 2005 r., na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 marca 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 6/04). Uzasadniając powyższy wyrok SOKiK podzielił argumenty Prezesa Urzędu, który był powodem w sprawie, że przedmiotowa klauzula powoduje, że

konsument nie posiada wiedzy przy zawieraniu umowy z pozwaną na podstawie tych wzorców umów odnośnie terminu płatności należności za świadczone usługi, gdyż umowa takiego terminu nie określa, a czyni to wyłącznie faktura, doręczona po zawarciu umowy. Powyższe może z pewnością powodować szereg negatywnych konsekwencji dla konsumenta, np. konieczność zapłaty odsetek za opóźnienie w zapłacie wyniku otrzymania faktury poczta po terminie płatności, bądź też wyznaczenie zbyt krótkiego terminu płatności z uwagi na opóźnienie doręczenia faktury. Dzięki zastosowaniu przedmiotowej klauzuli, przedsiębiorca zastrzega sobie wyłączne uprawnienie do ustalania terminu płatności należności przez konsumenta. Z tych przyczyn klauzula ta jest niedozwolona w świetle art. 385³ pkt 8 i pkt 9 k.c. Umowa bowiem powinna wyraźnie określać sposób oraz termin spełnienia świadczenia przez każdą ze stron, zwłaszcza, gdy jedną z nich jest konsument, a nie profesjonalista.

Treść objętych zarzutem niniejszego postępowania postanowień stosowanych przez Spółkę również ustanawia zasadę, że konsument ma obowiązek zapłaty za energię elektryczną w terminie 14 dni od dnia jej wystawienia. Analogicznie jak w klauzuli wpisanej do Rejestru, konsumenci – klienci Enea S.A. przy zawieraniu umowy nie posiadają wiedzy o terminach płatności należności za świadczone usługi, gdyż umowa takiego terminu nie określa. Określa go faktura, doręczona po zawarciu umowy. Należy przy tym powtórzyć za uzasadnieniem do wyroku SOKiK, że to umowa powinna wyraźnie określać sposób oraz termin spełnienia świadczenia przez każdą ze stron, zwłaszcza, gdy jedną z nich jest konsument.

W opinii Prezesa UOKiK, ustalając termin obowiązku zapłaty faktury od daty jej wystawienia, Spółka naraża konsumenta na negatywne konsekwencje, w postaci choćby konieczności zapłaty odsetek za opóźnienie lub zbyt krótki termin na zapłatę płatności w razie zbyt późnego doręczenia faktury. Zatem skutek stosowania kwestionowanych postanowień jest taki sam, jak umieszczonego w Rejestrze, m.in., pod poz. 496, co w tym wypadku przesądza o tożsamości obu zapisów, pomimo odmienności wynikających z różnic w sformułowaniach i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

Należy zatem przyjąć, że uprawdopodobniono, iż wymienione w punkcie I sentencji decyzji postanowienia mieszczą się w hipotezach klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone: postanowienie dotyczące terminu płatności faktur – w klauzuli zamieszczonej pod numerem 496, zaś postanowienia dotyczące zasad doręczania korespondencji - w klauzuli zamieszczonej pod numerem 2206.

Rozważania dotyczące rozstrzygnięcia zawartego w punkcie II osnowy decyzji, tj. naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w zakresie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W ramach niniejszego postępowania, postawiono Przedsiębiorcy również zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zaniechanie umieszczenia w stosowanym wzorcu umowy pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej nr ...” postanowienia określającego wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i odpowiedzialności Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy, co może stanowić naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz. U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.).

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Natomiast art. 24 ust. 2 pkt 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.”

Do stwierdzenia naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...), muszą kumulatywnie zostać spełnione dwie przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1) W art. 5 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz.U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 ze zm.) wymieniono podstawowe elementy jakie powinny zawierać m.in. poszczególne rodzaje umów zawieranych w związku z dostawą energii elektrycznej. Zgodnie z art. 5 ust. 1 „Dostarczanie paliw gazowych lub energii odbywa się, po uprzednim przyłączeniu do sieci, o którym mowa w art. 7, na podstawie umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji albo umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji i umowy o świadczenie usług magazynowania paliw gazowych lub umowy o świadczenie usług skraplania gazu”. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1, umowa sprzedaży powinna zawierać co najmniej postanowienia określające: miejsce dostarczenia paliw gazowych lub energii do odbiorcy i ilość tych paliw lub energii w podziale na okresy umowne, moc umowną oraz warunki wprowadzania jej zmian, cenę lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach i warunki wprowadzania zmian tej ceny i grupy taryfowej, sposób prowadzenia rozliczeń, wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania;

W niniejszej sprawie przeprowadzono analizę treści wzorca umowy pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej nr ...” ustalając, że Spółka nie zawarła w niej wszystkich wymaganych składników, tj. postanowień określających wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i odpowiedzialności Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków umowy. W § 7 ust. 3 wzorca odsyła się wprawdzie do przepisów ustawy Prawo energetyczne i aktów wykonawczych, trzeba jednak podkreślić, iż odesłanie to nie ma znaczenia przy ocenie wzorca. Przedmiotowe kwestie nie są bowiem uregulowane w tych aktach prawnych – wskazany w nich jest jedynie obowiązek zawarcia w umowie stosownych informacji.

Skoro – co stwierdzono powyżej – Spółka nie zawarła we wzorcu pn. „Umowa sprzedaży energii elektrycznej nr ...” postanowień określających wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i odpowiedzialności Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków umowy, nie wskazała też, że są one zawarte w taryfie (bądź wyciągu) stanowiącej integralną część umowy, to takie działanie należy uznać za naruszające interesy konsumentów, ponieważ konsumenci nie są informowani o przysługujących im prawach. W praktyce obrotu przyjmuje się, że postanowienia taryfy (przynajmniej te obejmujące kwestie określone w art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo energetyczne - m.in. wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy) powinny być zamieszczone w umowie. Innym rozwiązaniem może być doręczenie taryfy (lub wyciągu z taryfy) w formie załącznika stanowiącego integralną część umowy. Wówczas, zgodnie z art. 384 § 1 k.c., postanowienia taryfy będą traktowane na równi z zapisami wzorca umowy. Słusznym jest zastosowanie wobec takich sytuacji art. 384 § 1 k.c., który nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentowi ustalonego wzorca (regulaminu) przy zawieraniu umowy. Przepis ten wskazuje, że ustalony przez jedną stronę wzorzec umowy wiąże drugą stronę, jeśli został jej doręczony przy zawarciu umowy. Takiego doręczenia nie może zatem zastąpić udostępnienie taryf w jednostkach terenowych przedsiębiorstw energetycznych lub na stronach internetowych. W konsekwencji wzorzec odsyłający w swej treści do taryfy, która ani w całości, ani w formie wyciągu nie jest konsumentowi doręczona, nie spełnia podstawowego wymogu sformułowania go w sposób jasny i zrozumiały (art. 385 § 2 k.c.).

Zakwestionowane działanie Spółki należy zatem uznać za bezprawne i naruszające interesy konsumentów, ponieważ naruszenie obowiązku informacyjnego wyznaczonego przez art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo energetyczne prowadzi do obejścia przepisów chroniących konsumentów. W związku z powyższym, należało uznać za uprawdopodobnione, iż wskazane działania przedsiębiorcy stanowią naruszenie obowiązku informacyjnego o którym stanowi art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...).

Tym samym zostało uprawdopodobnione, że opisane wyżej zachowanie Przedsiębiorcy wypełnia pierwszą przesłankę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, gdyż jest zachowaniem bezprawnym, polegającym na niewykonaniu obowiązku opisanego w art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo energetyczne.

Ad 2. Analizując drugą przesłankę należy stwierdzić, iż opisane zachowanie Spółki, naruszające przepis art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo energetyczne, niewątpliwie godzi w interes konsumentów i rodzi po ich stronie niekorzystne konsekwencje. Na skutek naruszenia ww. obowiązku informacyjnego, Spółka ogranicza możliwość dochodzenia przez nich ewentualnych roszczeń z tytułu nienależytego wykonywania umowy przez Spółkę i uzyskanie w związku z tym konkretnych upustów przy płatnościach. Ponadto konsument powinien mieć wprost i jednoznacznie przekazaną informację, iż Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie warunków umowy. Tak więc, przedsiębiorca zastosował regulację, która niewątpliwie godzi w ekonomiczne interesy konsumentów ograniczając ich prawa gwarantowane wyżej wskazanymi przepisami ustawy Prawo energetyczne.

Tym samym zostało uprawdopodobnione spełnienie drugiej z przesłanek - godzenie bezprawnymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów - niezbędnej do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostało uprawdopodobnione spełnienie łącznie wszystkich przesłanek koniecznych dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Zobowiązanie Strony postępowania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie (...), jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie, ponieważ Spółka zobowiązała się do zmiany lub usunięcia kwestionowanych postanowień. Zakres zobowiązania obejmuje zarówno zmiany we wzorcach umów stosowanych przy nowo podpisywanych umowach, jak i aktualnie obowiązujących. Oznacza to konieczność aneksowania wszystkich umów istniejących w obrocie prawnym bądź przynajmniej podjęcia przez przedsiębiorcę udokumentowanych działań zmierzających do zmiany wcześniej zawartych umów.

Po zapoznaniu się z propozycją Enea S.A. co do zakresu zmian we wzorcach umów, Prezes Urzędu uznał, iż przyjęte zobowiązanie uwzględnia zarzuty przedmiotowego postępowania. Treść nowych postanowień, które zastąpią postanowienia objęte zarzutami postępowania, nie budzi wątpliwości co do ich poprawności i zgodności z prawem.

Jak opisano w stanie faktycznym, abuzywność postanowień objętych zarzutem postępowania zostanie usunięta poprzez zniesienie fikcji doręczenia korespondencji na

dotychczasowy adres, zaś odbiorcom zostanie zagwarantowany co najmniej 7-dniowy termin na zapłatę faktury od daty jej otrzymania. W stosunku do zarzuty naruszenia obowiązku informacyjnego Enea S.A. zobowiązała się wprowadzić do wzorców umów informację o wysokości bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz o odpowiedzialności Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków umowy.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I i II sentencji decyzji.

Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Uwzględniając argumentację Spółki (vide pkt 2, str. 3-4 decyzji), iż - z uwagi na najdłuższe okresy rozliczeniowe w grupie taryfowej G - wykonanie zobowiązania wyniesie 12 miesięcy, Prezes Urzędu nakłada na Enea S.A. obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań w terminie wyznaczonym w punkcie III sentencji decyzji.

W związku z powyższym, należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

Pouczenie: Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 we Wrocławiu.

Otrzymuje:

Pani
dr Małgorzata Żurawik-Szychowska
radca prawny – pełnomocnik Enea S.A.
ul. Feliksa Nowowiejskiego 11
61-967 Poznań