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 61-22/11/ZR Wrocław, 2 listopada 2011 r.

DECYZJA RWR 29/2011

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **PGE Obrót Spółka Akcyjna** z siedzibą w Rzeszowie;

- 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:

- we wzorcu umowy**: „Ogólne warunki umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji”:**
  - *„Sprzedawca i OSD nie ponoszą konsekwencji za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w przypadku awarii w systemie lub działania Siły Wyższej (np. pożar, powódź, huragan, sadź, akty sabotażu, publiczne demonstracje)”;*
  - *„Odbiorca zobowiązany jest do: (...) 1.15. niezwłocznego pisemnego zgłoszenia zmiany miejsca zamieszkania lub siedziby i adresu do korespondencji. Brak takiego zgłoszenia powoduje, że niedoręczana korespondencja sprzedawcy będzie składana przez sprzedawcę w aktach ze skutkiem doręczenia”,*
- we wzorcu umowy**: „Regulamin sprzedaży energii elektrycznej PGE Obrót S.A. do umowy sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grupy taryfowej G”:**
  - „*Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego zgłoszenia w terminie 14 dni od zmiany adresu doręczania korespondencji. Brak zgłoszenia upoważnia sprzedawcę do uznania korespondencji dostarczanej na adres wskazany w umowie za skutecznie doręczoną*”,

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;

i przyjęciu zobowiązania przez **PGE Obrót Spółka Akcyjna**, z siedzibą w Rzeszowie, do zaniechania tych działań poprzez usunięcie/zmianę tych postanowień z wymienionych wyżej wzorców umowy oraz aneksowania wszystkich umów obowiązujących w dniu wydania decyzji,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia **1 marca 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 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, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **PGE Obrót Spółka Akcyjna** z siedzibą w Rzeszowie;

- 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 Kompleksowa Nr … sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji"** postanowień określających:

- wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy;
- parametry techniczne energii oraz wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów,

co stanowi naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 5 ust. 2 pkt 1 i 2 w związku z art.5 ust.3 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 **PGE Obrót Spółka Akcyjna** z siedzibą w Rzeszowie, 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 **1 marca 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. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na **PGE Obrót Spółka Akcyjna** z siedzibą w Rzeszowie, **obowiązek złożenia sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia **31 marca 2012 r.**

UZASADNIENIE

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, zgodnie z przewidzianymi w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów* [zw. dalej także ustawą *o ochronie (...)*] kompetencjami, 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 przepisy m.in. w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust.1 i 2 ww. ustawy.

W wyniku wskazanych wyżej czynności wstępnie ustalono, iż w stosowanych przez przedsiębiorcę PGE Obrót S.A. [zw. dalej także Spółką] wzorcach umów pn. „Ogólne warunki umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji" oraz „Regulamin sprzedaży energii elektrycznej PGE Obrót S.A. do umowy sprzedaży energii

elektrycznej dla odbiorców z grupy taryfowej G", zamieszczono postanowienia umowne, które mogą być tożsame ze wskazanymi wyżej klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr 354 i 2206.
(dowód: karta 4-14)

W związku z powyższym - postanowieniem nr 158/2011 z dnia 25.07.2011 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 2 pkt 1) i 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. 479^{45} *Kodeksu postępowania cywilnego* oraz na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej pełnej informacji. Ponadto – zgodnie z punktem III. postanowienia nr 158/2011 Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów część materiałów (11 kart) uzyskanych w trakcie wymienionego postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 401-1/11/EK).
(dowód: karta 1-2)

W trakcie postępowania Spółka odniosła się w piśmie z dnia 12.08.2011 r. do zarzutów zawartych w postanowieniu 158/2011. Ponadto, Spółka przekazała swoje stanowisko i uwagi odnoszące się do postępowania wyjaśniającego, w piśmie z dnia 21.07.2011 r. Spółka wskazała, iż w przedsiębiorstwie PGE Obrót S.A. trwają prace nad ujednolicaniem wewnętrznych regulacji, procedur oraz dokumentów stosowanych w obrocie prawnym, co związane jest z procesem konsolidacji, w wyniku którego połączono 8 przedsiębiorstw energetycznych w jeden podmiot.

Spółka poinformowała, iż niezależnie od kontroli przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu podjęto działania mające na celu wyeliminowanie zapisów o spornej treści, w tym zakwestionowane przez Prezesa Urzędu. Jednocześnie, ustosunkowując się do zarzutów postawionych w niniejszym postępowaniu, Spółka zadeklarowała wyeliminowanie przedmiotowych postanowień ze stosowanych wzorców umów dla odbiorców z grupy taryfowej G, tj. konsumentów.
(dowód: karta 22-27)

Przedsiębiorca został powiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie i skorzystał z prawa wglądu do akt sprawy.
(dowód: karta 73-75)

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania: PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6 jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 000030499. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. handel energią elektryczną oraz wytwarzanie energii elektrycznej. Według stanu na dzień 30 czerwca 2011 r., Spółka obsługiwała [tajemnica przedsiębiorstwa] odbiorców indywidualnych z grupy taryfowej G, tj. odbiorców pobierających energię elektryczną m.in. na potrzeby gospodarstw domowych, pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, lokali o charakterze zbiorowego mieszkania (m.in. domy akademickie, internaty), czy oświetlenia w budynkach mieszkalnych.
(dowód: karta 28-30, 67-70)

2. W związku z prowadzoną działalnością w wyżej wymienionym zakresie Spółka wprowadziła w październiku 2008 roku do obrotu wzorzec umowy pod nazwą „Ogólne warunki umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji" [zw. dalej OWU), który zawiera m.in. następujące postanowienia:

- *„Sprzedawca i OSD nie ponoszą konsekwencji za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w przypadku awarii w systemie lub działania Siły Wyższej (np. pożar, powódź, huragan, sadź, akty sabotażu, publiczne demonstracje)";*
- *„Odbiorca zobowiązany jest do: (...) 1.15. niezwłocznego pisemnego zgłoszenia zmiany miejsca zamieszkania lub siedziby i adresu do korespondencji. Brak takiego zgłoszenia powoduje, że niedoręczana korespondencja sprzedawcy będzie składana przez sprzedawcę w aktach ze skutkiem doręczenia",*

Ponadto, w lutym 2011 roku Spółka wprowadziła do obrotu wzorzec umowy pod nazwą „Regulamin sprzedaży energii elektrycznej PGE Obrót S.A. do umowy sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców grupy taryfowej G" [zw. dalej Regulaminem), który zawiera m.in. następujące postanowienie:

- „*Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego zgłoszenia w terminie 14 dni od zmiany adresu doręczania korespondencji. Brak zgłoszenia upoważnia sprzedawcę do uznania korespondencji dostarczanej na adres wskazany w umowie za skutecznie doręczoną*",

Z kolei w październiku 2008 r., Spółka wprowadziła do obrotu wzorzec umowy pod nazwą „Umowa kompleksowa nr … sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji" [zw. dalej Umową], w którym nie zamieszczono postanowień określających wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy oraz określających parametry techniczne energii i wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów.

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

- **354** „Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem umowy lub nienależytym jej wykonaniem w przypadku działania siły wyższej (zdarzenia nagłego, nieprzewidywalnego i niezależnego od woli stron uniemożliwiającego wykonanie umowy w całości lub części w szczególności: klęski żywiołowej jak pożar, powódź, huragan, sadź, akty władzy państwowej jak stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, strajki itp.), wystąpienia awarii systemowej (warunki w sieci przesyłowej i rozdzielczej lub taki ich stan, który wpływa lub z dużym prawdopodobieństwem może wpłynąć na zdolność ZEORK S.A. do świadczenia usługi przemysłowej i sprzedaży energii elektrycznej, który zagraża, lub z dużym prawdopodobieństwem może zagrażać bezpieczeństwu osób i urządzeń) i awarii w sieci skutkującej nieprzewidzianymi przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej lub w przypadku wystąpienia konieczności wykonania nieprzewidzianych prac dla zapobieżenia lub usunięcia skutków awarii w sieci" (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także SOKiK] z dnia dnia 18 października 2004 r. - sygn. akt XVII Amc 101/03);
- **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" (wyrok SOKiK z dnia 3 listopada 2010 r. sygn. akt XVII Amc 1783/09).

4. 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. umowy te, powinny zawierać co najmniej:

„ 1) ***umowa sprzedaży*** *- 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;*

2) ***umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji*** *paliw gazowych lub energii - postanowienia określające: moc umowną i warunki wprowadzania jej zmian, ilość przesyłanych paliw gazowych lub energii w podziale na okresy umowne, miejsca dostarczania paliw gazowych lub energii do sieci i ich odbioru z sieci, standardy jakościowe, warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostarczania paliw gazowych lub energii, stawki opłat lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach oraz warunki wprowadzania zmian tych stawek i grupy taryfowej, sposób prowadzenia rozliczeń, parametry techniczne paliw gazowych lub energii oraz wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców, odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy oraz okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania";*

Z kolei, zgodnie z art. 5 ust.3 „***Dostarczanie paliw gazowych lub energii może odbywać się na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji tych paliw lub energii, zwanej dalej "umową kompleksową";*** *umowa kompleksowa dotycząca dostarczania paliw gazowych może zawierać także postanowienia umowy o świadczenie usług magazynowania tych paliw, a w przypadku ciepła, jeżeli jest ono kupowane od innych przedsiębiorstw energetycznych, powinna także określać warunki stosowania cen i stawek opłat obowiązujących w tych przedsiębiorstwach*".

5. W trakcie postępowania Spółka - w piśmie z dnia 28.07.2010 r. przedstawiła swoje stanowisko w sprawie zarzutów Prezesa Urzędu co do naruszenia z art. 24 ust.1 i 2 pkt 1) i 2) ustawy *o ochronie (...),* zobowiązując się jednocześnie do podjęcia działań mających na celu zapobieżenie tym naruszeniom, w trybie określonym w art. 28 tej ustawy *o ochronie (...)*, w zakresie wskazanym przez Prezesa Urzędu. Spółka zobowiązała się do zastąpienia wszystkich umów obecnie obowiązujących, nowymi jednolitymi umowami, które nie będą już zawierały spornych postanowień oraz zostaną uzupełnione o brakujące kwestie. Spółka zadeklarowała wymianę obecnie obowiązujących wzorców umownych u wszystkich indywidualnych odbiorców z grupy taryfowej G, począwszy od dnia zakończenia niniejszego postępowania.

W odniesieniu do zakwestionowanych postanowień Spółka postanowiła:

- zmienić postanowienie dotyczące siły wyższej w OWU, w ten sposób, że w nowo wprowadzonym „Regulaminie wykonywania umów kompleksowych" (zastępującym wycofane z obrotu OWU) nadano mu następującą treść: *„Sprzedawca nie odpowiada za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy oraz szkody powstałe w skutek: a) siły wyższej, b) (...)";*
- wykreślić postanowienia dotyczące obowiązku informowania przez konsumenta o zmianie adresu oraz o skutkach wiążących się z zaniechaniem takiego zawiadomienia. W związku z tym zarówno w „Regulaminie sprzedaży energii elektrycznej PGE Obrót S.A. do umowy sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grupy taryfowej G", jak i w nowo wprowadzonym „Regulaminie wykonywania umów kompleksowych" (zastępującym wycofane z obrotu OWU) zapis regulujący powyższą kwestię w ogóle nie występuje (uchwała zarządu Spółki z dnia 11.08.2011 r. - nr 2377/551/VII/2011);
- w zakresie obowiązku informowania odbiorców będących konsumentami o wysokości bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy i parametrów technicznych energii oraz wysokości bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów,

Spółka zobowiązała się wprowadzić do treści „Regulaminu umów kompleksowych" - stanowiącego integralną część umów sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji - wyczerpującą informację o wysokości bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy oraz informację na temat parametrów technicznych energii wraz z upustami z tytułu ich niedotrzymania. Zagadnienia te ujęto w § 4 ust.2 i § 12 „Regulaminu umów kompleksowych":

Stosownie do pierwszego z ww. postanowień: *„Sprzedawca stwierdza, że posiada oświadczenie Operatora Systemu Dystrybucyjnego w którym OSD zobowiązuje się do:*
1. Przestrzegania aktualnie obowiązujących przepisów dotyczących warunków dystrybucji energii elektrycznej, budowy i eksploatacji urządzeń.
2. Zachowania w miejscach dostarczania energii elektrycznej standardów jakościowych energii elektrycznej, zgodne z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz.U. Nr 93, poz. 623 ze zm.), w tym w szczególności:
a) wartość średnią częstotliwości, mierzonej przez 10 sekund w miejscach przyłączenia, powinna być zawarta w przedziale:

- *50 Hz +/- 1% (od 49 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,*
- *50 Hz +/- 4%/-6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia,*

b) w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyleń +/- 10% napięcia znamionowego.
Warunkiem utrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczonej przez OSD w granicach określonych w punktach a) i b) jest pobieranie przez odbiorcę mocy nie większej niż mocy umownej przy współczynniku tgφ określonym w umowie lecz nie większym niż 0,4".

Z kolei, zgodnie z § 12, w którym zawarto rozdział 7 „Bonifikaty i upusty z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorcy oraz parametrów jakościowych energii" w którym uwzględniono zagadnienia dotyczące przedmiotowych bonifikat:
„1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, o których mowa w § 5 ust. 4, Odbiorcy przysługuje bonifikata. Umowa może odmiennie uregulować wysokość udzielanej bonifikaty.
2. Wysokość bonifikaty, o której mowa w ust. 1, określana będzie w oparciu o przeciętne wynagrodzenie 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"
3. Bonifikata udzielana w sytuacji:
a) nieprzyjęcia zgłoszenia lub reklamacji Odbiorcy w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust. 2;
b) za nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w §12 ust. 2;
c) za odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust. 2;
d) za niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób przyjęty na

danym terenie, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust. 2;
e) za niepowiadomienie w formie indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV - w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust 2;
f) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z tygodniowym wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią - w wysokości 1/46
wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust. 2;
g) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania - w
wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust. 2;
h) za niepoinfonnowanie na piśmie, co najmniej z trzyletnim wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż I kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu mocy zwarcia i innych warunków funkcjonowania sieci w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust. 2;
i) za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot w obszarze oddziaływania tej sieci - w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust 2;
j) nieudzielenia, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w § 12 ust. 2;
k) przedłużenia 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 §12 ust. 2.
4. W zakresie niedotrzymania standardów jakościowych, o których mowa w § 4 ust. 2 zastosowania ma procedura określona w § 5 ust. 3.
5. Za niedotrzymanie, określonych w przepisach, dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem „WUT" [w zł]:
(...)
6. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej odbiorcy, ilość tej energii ustała się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
7. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej odbiorcy końcowemu przysługuje bonifikata w wysokości pięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii; ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w umowie lub odrębnych przepisach.
8. Zmiana wysokości bonilikat i upustów z tytułu niedotrzymania standardów

jakościowych obsługi Odbiorcy oraz standardów jakościowych energii przewidzianych w niniejszym paragrafie, następuje w przypadku zmiany przepisów wydanych na podstawie Ustawy w tym zakresie, bez konieczności zmiany Regulaminu".
(dowód: karta 24-27, 63-64)

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

6. Podstawą do rozstrzygania sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* 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. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami PGE Obrót S.A. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie (...)*.

Art. 24 ust.1 ustawy *o ochronie (...)* stanowi, iż *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*", natomiast art. 24 ust. 2 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. 479[45] ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego., 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełniej informacji (...)."*

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust.1 i 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 2 pkt 2) ustawy *o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca – poprzez bezprawne działanie - naruszył ciążący na nim obowiązek udzielenia konsumentowi informacji w zakresie określonym w przepisach szczególnych, tj. w tym przypadku w ustawie *Prawo energetyczne*.

7. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* jest w szczególności przedsiębiorca określony w przepisach ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (j.t. Dz.U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), tj. m.in. osoba prawna wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Strona postępowania – PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie, jest spółką prawa handlowego, której art.12 ustawy *kodeks spółek handlowych* przyznaje osobowość prawną. Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na sprzedaży energii elektrycznej - jest zatem przedsiębiorcą w rozumieniu wskazanych przepisów.

8. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w zakresie stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru:
Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych, a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)*, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru

postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} *Kodeksu postępowania cywilnego*.

W niniejszej sprawie przedmiotowe umowy pomiędzy Spółką a klientami są zawierane w oparciu o jednolicie opracowane wzorce umów, identyczne zarówno co do formy, jak i treści (z drobnymi korektami). Tak więc klient miał jedynie możliwość wypowiedzenia się na temat przedłożonych przez Spółkę konkretnych postanowień określających jego zobowiązania, nie miał natomiast możliwości swobodnego kształtowania treści tych postanowień. Zatem nie budzi wątpliwości fakt, iż Spółka zawiera z konsumentami umowy w oparciu o wzorce umów w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. **Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479^{36} – 479^{45} *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 umownych za niedozwolone. Art. 479^{43} *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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479^{45} § 2 *k.p.c.* Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/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 umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, 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. 479^{45} § 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 u.ok.ik.* [obecnie art. 24] *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 ustawy o o chronie (...). 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 umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Jak już wskazano wyżej, przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia Umowy stosowanej przez Spółkę w obrocie konsumenckim, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479^{45} *Kodeksu postępowania cywilnego* pod pozycjami: 354 i 2206. Ponadto, postępowanie niniejsze ma na celu wykazanie, iż przedsiębiorca

naruszył ciążący na nim obowiązek udzielenia konsumentowi informacji w zakresie określonym w ustawie *Prawo energetyczne*.

a) postanowienia dotyczące wyłączenia odpowiedzialności w związku z nadinterpretacją pojęcia siły wyższej

SOKiK w wyroku z dnia 18 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 101/03, dotyczącym pozwu przeciwko Przedsiębiorstwu Energetycznemu Okręgu Radomsko-Kieleckiego S.A. w Skarżysku Kamiennej), uznał za postanowienie niedozwolone, które następnie zostało wpisane do Rejestru pod poz. 354: *„Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem umowy lub nienależytym jej wykonaniem w przypadku działania siły wyższej (zdarzenia nagłego, nieprzewidywalnego i niezależnego od woli stron uniemożliwiającego wykonanie umowy w całości lub części w szczególności: klęski żywiołowej jak pożar, powódź, huragan, sadź, akty władzy państwowej jak stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, strajki itp.), wystąpienia awarii systemowej (warunki w sieci przesyłowej i rozdzielczej lub taki ich stan, który wpływa lub z dużym prawdopodobieństwem może wpłynąć na zdolność ZEORK S.A. do świadczenia usługi przemysłowej i sprzedaży energii elektrycznej, który zagraża, lub z dużym prawdopodobieństwem może zagrażać bezpieczeństwu osób i urządzeń) i awarii w sieci skutkującej nieprzewidzianymi przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej lub w przypadku wystąpienia konieczności wykonania nieprzewidzianych prac dla zapobieżenia lub usunięcia skutków awarii w sieci”.*

Należy w tym miejscu zaznaczyć, iż ustawodawca posługuje się pojęciem „siły wyższej” w wielu miejscach k.c., lecz nie wprowadza jego definicji ustawowej. Siła wyższa traktowana jest jako zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub części. Taki sposób zdefiniowania siły wyższej znajduje akceptację tak w doktrynie[1], jak i orzecznictwie[2]. Stan określany w ten sposób powinien istnieć obiektywnie, a więc musi być widoczny i sprawdzalny dla obserwatora. Odnośnie oceny stopnia wpływu tego zdarzenia na działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, przeważa tzw. teoria obiektywna niedopuszczająca, aby miarodajna była wyłącznie ocena podmiotu powołującego się na siłę wyższą. Stosowanie tej teorii musi odbywać się z uwzględnieniem okoliczności ocenianych indywidualnie dla danego przypadku, zatem ocena powinna być dokonywana "z zewnątrz", ale przy uwzględnieniu konkretnej sytuacji ocenianego.

Zakwestionowane postanowienie w OWU, podobnie jak postanowienie wpisane do Rejestru z góry przydaje nazwanym przez siebie zjawiskom cechy właściwe sile wyższej. W zakwestionowanym postanowieniu, pośród zdarzeń będących siłą wyższą wymieniono pożar, szadź, publiczne demonstracje, dodatkowo nadając katalogowi tych zdarzeń charakter otwarty, poprzez zwrot „np.”. Ponadto, jeżeli chodzi o niekorzystne zjawiska atmosferyczne, należy mieć na uwadze, iż nie wszystkie mogą być uznane za siłę wyższą, a w szczególności te, których można się spodziewać choćby z tego powodu, że występują corocznie na terenie kraju (np. wymieniona w OWU szadź). Spółka, formułując w taki sposób postanowienie wzorca umowy, uzyskuje uprawnienie do uznawania danej okoliczności będącej przyczyną niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania jako okoliczności niezależnej od niego, nieprzewidywalnej i której nie mógł zapobiec. Oznacza to, że w wielu przypadkach przedsiębiorstwo energetyczne, powołując się na postanowienie umowy, będzie mogło zwolnić się od odpowiedzialności argumentując, iż za daną okoliczność odpowiedzialności nie ponosi. Tym samym prowadzić to może do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Takie działanie narusza dyspozycję art. 385^3 pkt 2 k.c. - zgodnie z którym za

[1] Np. G. Bieniek w: G. Bieniek, H. Ciepła, S. Dmowski, J. Gudowski, K. Kołakowski, M. Sychowicz, T. Wiśniewski, Cz. Żuławska, Komentarz do k.c. Księga trzecia Zobowiązania, Warszawa 1996, tom 1, s. 310.

[2] Np. wyrok Sądu Najwyższego z dnia wyroku z dnia 16 stycznia 2002 r., IV CKN 629/00, publik. Lex, nr 54332, postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 12 marca 2002 r., IV CKN 1697/00, publik. Lex, nr 54373.

niedozwolone postanowienia umowne - uważa się w razie wątpliwości postanowienia umowne, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Tak więc, porównanie zakwestionowanego postanowienia OWU z klauzulą wpisaną do Rejestru pozwala na stwierdzenie ich tożsamości.

b) postanowienia umowne nieprawidłowo określające zasady dostarczania konsumentom korespondencji

W wyroku z dnia 3 listopada 2010 r. SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany 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"* (sygn. akt XVII Amc 1783/09). Tego typu postanowienia były już kwestionowane przez SOKiK, który przykładowo w uzasadnieniu do wyroku z dnia 17 sierpnia 2006 roku (Sygn. Akt XVII Amc 100/50) 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. Podkreślić należy, iż instytucja doręczenia zastępczego nie jest gwarantem dojścia do konsumenta oświadczenia woli pozwanego w w/w sposób. Również dwukrotna adnotacja placówki pocztowej „nie podjęto w terminie" nie przesądza o tym, że konsument mógł zapoznać się z oświadczeniem woli pozwanego. Postanowienie* [to] *(...) może prowadzić do sytuacji, gdy konsument pozbawiony możliwości rzeczywistego zapoznania się z oświadczeniem woli pozwanego narażony będzie na jego skutki prawne. Takie ukształtowanie obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami.*"

Przytoczone wyżej postanowienia OWU i Regulaminu stosowanych przez Spółkę również ustanawia fikcję skutecznego złożenia oświadczenia woli przez przedsiębiorcę 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 mylnych operacji, to niedopuszczalna jest regulacja sankcjonująca dokonanie przez przedsiębiorcę czynności, która w istocie nie nastąpiła. Zatem skutek stosowania kwestionowanego zapisu jest taki sam, jak tego, który został umieszczony w rejestrze 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.

Tym samym, uprawdopodobniono, iż wymienione w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postanowienia mieszczą się w hipotezach klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:

- postanowienie zamieszczone w OWU dotyczące wyłączenia odpowiedzialności w związku z wystąpieniem siły wyżej – w klauzuli zamieszczonej pod numerem 354;
- postanowienia zamieszczone w OWU i Regulaminie dotyczące zasad dostarczania korespondencji - w klauzuli zamieszczonej pod numerem 2206;

9. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w zakresie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy *o ochronie (...)* muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:
a) oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy *o ochronie (...)*,
b) rozważana praktyka w zakresie naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji musi być bezprawna,
c) praktyka taka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad a)

Jak wskazano wyżej w punkcie 7 uzasadnienia niniejszej decyzji, Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt. 1 ustawy *o ochronie (...).* Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ad. b)

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy *o ochronie* (...) „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji".

Przytoczone wyżej przepisy art. 5 ust.1, ust.2 pkt 1) i 2) oraz ust.3 ustawy *Prawo energetyczne,* podają podstawowe elementy jakie powinny zawierać umowy dostarczania energii elektrycznej. W niniejszej sprawie przeprowadzono analizę treści wzorca umowy pn. „Umowa Kompleksowa Nr … sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji" ustalając, że Spółka nie zawarła w niej wszystkich wymaganych składników. Dotyczy to kwestii bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorcy oraz postanowień określających parametry techniczne energii, jak również wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów. W powyższym zakresie nie wystarczy zatem samo odesłanie do taryfy, która nie jest wymieniona jako integralna części umowy i nie jest dostarczana przy zawieraniu umowy z konsumentem.

Takie działanie można uznać za naruszające interesy konsumentów, ponieważ konsumenci nie są informowani o przysługujących im prawach w sytuacji niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne warunków umowy dostarczania energii, pomimo iż ustawa *Prawo energetyczne* nakłada na przedsiębiorcę energetycznego obowiązek informacyjny w tym zakresie. Należy również zaznaczyć, że zgodnie z art. 3 pkt 17 ustawy *Prawo energetyczne*, taryfa jest zbiorem cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowana przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzona jako obowiązująca dla określonych w niej odbiorców w trybie określonym ustawą. Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem i dystrybucją energii elektrycznej ustala w taryfie ceny, stawki opłat za przyłączenie do sieci przesyłowej, stawki opłat za usługi przesyłowe, stawki opłat abonamentowych, bonifikaty z tytułu niedotrzymywania parametrów jakości dostarczanych paliw, opłaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, opłaty za nielegalny pobór energii elektrycznej. W opinii Prezesa UOKiK, taryfa jest więc ważnym elementem stosunku zobowiązaniowego, ale jest bytem odrębnym od umowy i samo ogólne odesłanie do jej treści nie wypełnia obowiązku informacyjnego nałożonego na przedsiębiorcę energetycznego.

Postanowienia taryfy, przynajmniej te obejmujące kwestie określone w art. 5 ust.2 pkt 1) i 2) i ust. 3 ustawy *Prawo energetyczne* - w tym m.in. wysokość bonifikaty za niedotrzymanie

standardów jakościowych obsługi odbiorcy, postanowienia określające parametry techniczne energii, wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów - powinny być zamieszczone w umowie. Innym rozwiązaniem może być doręczenie taryfy (lub stosownego wyciągu) 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. Wydaje się być słusznym, zastosowanie wobec takich sytuacji art. 384 § 1 k.c., który nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentowi ustalonego wzorca (regulaminu) przy zawieraniu umowy. Doręczenia nie może jednak zastąpić udostępnienianiem 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.).

Takie działanie Spółki należy więc uznać za bezprawne i rażąco naruszające interesy konsumentów, ponieważ naruszenie obowiązku informacyjnego wyznaczonego przez art. 5 ust. 2 pkt 1) i 2) i ust.3 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 (...).*

Ad c)

Mówiąc o godzeniu w „zbiorowy interes konsumentów" należy zaznaczyć, iż ustawa *o ochronie (...)* 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 wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, nie tylko tych będących klientami Spółki (w liczbie prawie [tajemnica przedsiębiorstwa] odbiorców), ale i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę dotyczącą dostarczania energii elektrycznej. Na skutek naruszenia ww. obowiązku informacyjnego, Spółka ograniczyła wszystkim tym osobom możliwość dochodzenia przez nich ewentualnych roszczeń z tytułu nienależytego wykonywania umowy przez Spółkę i uzyskanie w związku z tym konkretnych bonifikat/upustów przy płatnościach. Tak więc, przedsiębiorca zastosował regulację, która niewątpliwie godzi w ekonomiczne interesy konsumentów ograniczając ich prawa gwarantowane wyżej wskazanymi przepisami ustawy *Prawo energetyczne*.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Spółki nie godzi w interesy poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Tym samym uprawdopodobniono trzecią przesłankę, w związku z omawianym zarzutem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, tj. zakwestionowane działanie przedsiębiorcy musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

10. 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 podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia analizowanym naruszeniom, w zakresie wskazanym przez Prezesa Urzędu [patrz: pkt 5. uzasadnienia niniejszej decyzji], w tym zmiany lub usunięcia kwestionowanych postanowień oraz uzupełnienia wzorców umów w stosownym zakresie. Zakres zobowiązania obejmuje zarówno stosowne 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, polegających na przedstawieniu wszystkim kontrahentom aneksów zawierających zmiany..

Stosownie do art. 28 ust.2 w decyzji, o której mowa w ust.1, Prezes Urzędu może także określić termin wykonania tych zobowiązań,

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

11. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy *o ochronie (...)* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek złożenia w wyznaczonym w sentencji decyzji terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

W związku z powyższym, należało orzec jak w pkt II sentencji decyzji.

12. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)*, w związku z art. 479^{28} § 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.

Z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

PGE Obrót S.A.
ul. 8 Marca 6
35-959 Rzeszów