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- 34 /11/ET Wrocław, 8 marca 2012 r.

DECYZJA RWR 2 / 2012

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 Veolia Usługi dla Środowiska S.A. z siedzibą w Kielcach

- 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 z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), polegającej na zamieszczeniu w stosowanych przez tego przedsiębiorcę wzorcach umów następujących postanowień:

we wzorcu umowy pn. „UMOWA…" stosowanym w Kielcach:

- „Stawki określone w ust. 1. mogą ulec zmianie, jeżeli ulegną zmianie ceny czynników mających wpływ na cenę usługi takich jak: paliwo, części zamienne, materiały, energia elektryczna, opłaty za składowanie odpadów na wysypisku itp.",

we wzorcu umowy pn. „UMOWA NR… z dnia …" stosowanym przez Oddział w Gorzowie Wielkopolskim:

- „W razie nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Wykonawcę Zamawiający w terminie 7 dni od daty tego zdarzenia ma prawo złożyć pisemną reklamację do Wykonawcy (…).",
- „Mogące powstać z tej umowy spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca wykonywania niniejszej umowy.",

we wzorcu umowy pn. „UMOWA Nr …" stosowanym przez Oddział w Ostrołęce:

- „Zmiana wysokości ceny jednostkowej nie stanowi zmiany umowy. O każdej zmianie ceny jednostkowej określonej w § 1 Zleceniobiorca zawiadamia Zleceniodawcę na piśmie ze skutkiem na początek następnego miesiąca.",
- „Nieprawidłowości w wykonaniu usługi przez pracowników Zleceniobiorcy Zleceniodawca może zgłosić w ciągu 48 godzin liczonych od godz. 7.00-15.00 następnego dnia pracującego po dniu wywozu.",
- „Ewentualne spory wynikłe ze stosowania niniejszej umowy rozstrzygnie Sąd właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.**",**

we wzorcu umowy pn. . „Umową NR z dnia " stosowanym przez Oddział w Tomaszowie Mazowieckim:

- „(…) Wykonawca, bez pisemnego uprzedzenia może rozwiązać niniejsza umowę ze skutkiem natychmiastowym oraz skierować zadłużenie do firmy windykacyjnej.",

- „(…) Wysokość cen z tytułu usług może zostać zmieniona przez Wykonawcę w drodze jednostronnego oświadczenia woli. Informacja o zmianie cen nie wymaga formy aneksu do umowy a zostanie ogłoszona w prasie lokalnej i w miejscach publicznie dostępnych.”,
- „Do rozstrzygnięcia spornych spraw wynikłych między stronami władny jest sąd właściwy miejscowo dla Zleceniobiorcy.”,

we wzorcu umowy pn. „UMOWA Nr…” stosowanym przez Oddział w Krapkowicach:

- „(…) Zmiana cen , wprowadzona na zasadach określonych w pkt. 2, nie stanowi zmiany warunków umownych.”,
- „Do rozstrzygania spraw spornych, wynikłych między stronami, władny jest sąd właściwy miejscowo dla „Zleceniobiorcy.”,

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 Veolia Usługi dla Środowiska S.A. z siedzibą w Kielcach do zaniechania tych działań poprzez: zawieranie umów według nowego wzorca umownego, który nie zawiera zakwestionowanych postanowień, niezwłocznie po otrzymaniu decyzji oraz wymianę wszystkich dotychczasowych umów na umowy powstałe w oparciu o ten wzorzec w terminie 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania poprzez:

- zawieranie umów według nowego wzorca nie zawierającego zakwestionowanych postanowień od dnia otrzymania decyzji,
- wymianę wszystkich dotychczasowych umów na umowy powstałe w oparciu o nowy wzorzec w terminie 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji,

II. 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, 5 i 6 tej ustawy -działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Veolia Usługi dla Środowiska S.A. z siedzibą w Kielcach, **obowiązek złożenia sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, zgodnie z przewidzianymi w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [dalej ustawy o ochronie (…)], kompetencjami, przeprowadził, w ramach postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 403-9/11/ET), analizę wzorców umownych stosowanych przez Veolia Usługi dla Środowiska S.A. (dalej Veolia lub Spółka) z siedzibą w Kielcach. Celem przedmiotowych czynności było ustalenie, czy wymieniony przedsiębiorca przestrzega przepisów m.in. w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust.1 i 2 ww. ustawy.

W wyniku ww. postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalono, że we wzorcach umownych stosowanych przez Veolię przy zawieraniu umów z konsumentami (dot. świadczenia usług odbierania odpadów komunalnych), występują postanowienia umowne, które mogą być zbieżne z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W związku z powyższym - postanowieniem nr 198/2011 z dnia 05.09.2011 r. - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Veolia Usługi dla Środowiska S.A. z siedzibą w Kielcach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o których stanowi art. 24 ust.1 i 2 pkt 1)

ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na zamieszczeniu we wzorcach umów stosowanych w związku z prowadzoną działalnością w zakresie świadczenia usług odbierania odpadów komunalnych od osób fizycznych, następujących postanowień:
we wzorcu umowy pn. „UMOWA…" stosowanym w Kielcach:

- „Stawki określone w ust. 1. mogą ulec zmianie, jeżeli ulegną zmianie ceny czynników mających wpływ na cenę usługi takich jak: paliwo, części zamienne, materiały, energia elektryczna, opłaty za składowanie odpadów na wysypisku itp.",

we wzorcu umowy pn. „UMOWA NR… z dnia …" stosowanym przez Oddział w Gorzowie Wielkopolskim:

- „W razie nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Wykonawcę Zamawiający w terminie 7 dni od daty tego zdarzenia ma prawo złożyć pisemną reklamację do Wykonawcy (…).",
- „Mogące powstać z tej umowy spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca wykonywania niniejszej umowy.",

we wzorcu umowy pn. „UMOWA Nr …" stosowanym przez Oddział w Ostrołęce:

- „Zmiana wysokości ceny jednostkowej nie stanowi zmiany umowy. O każdej zmianie ceny jednostkowej określonej w § 1 Zleceniobiorca zawiadamia Zleceniodawcę na piśmie ze skutkiem na początek następnego miesiąca.",
- „Nieprawidłowości w wykonaniu usługi przez pracowników Zleceniobiorcy Zleceniodawca może zgłosić w ciągu 48 godzin liczonych od godz. 7.00-15.00 następnego dnia pracującego po dniu wywozu.",
- „Ewentualne spory wynikłe ze stosowania niniejszej umowy rozstrzygnie Sąd właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy**".**

we wzorcu umowy pn. . „Umową NR z dnia "stosowanym przez Oddział w Tomaszowie Mazowieckim:

- „(…) Wykonawca , bez pisemnego uprzedzenia może rozwiązać niniejsza umowę ze skutkiem natychmiastowym oraz skierować zadłużenie do firmy windykacyjnej.",
- „(…) Wysokość cen z tytułu usług może zostać zmieniona przez wykonawcę w drodze jednostronnego oświadczenia woli. Informacja o zmianie cen nie wymaga formy aneksu do umowy a zostanie ogłoszona w prasie lokalnej i w miejscach publicznie dostępnych.",
- „Do rozstrzygnięcia spornych spraw wynikłych między stronami władny jest sąd właściwy miejscowo dla Zleceniobiorcy.",

we wzorcu umowy pn. „UMOWA Nr…" stosowanym przez Oddział w Krapkowicach:

- „(…) Zmiana cen , wprowadzona na zasadach określonych w pkt. 2, nie stanowi zmiany warunków umownych.",
- „ Do rozstrzygania spraw spornych, wynikłych między stronami, władny jest sąd właściwy miejscowo dla „Zleceniobiorcy."

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, m.in. pod pozycjami:
- 1976 „Zleceniodawca może składać w terminie jednego tygodnia reklamację w przypadku opóźnienia w wywozie (tel. 38-06-685)" (wyrok SOKiK z dnia 9 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 430/09);
-1979 „Zleceniobiorcy przysługuje prawo rozwiązania umowy bez wypowiedzenia w przypadku kiedy Zleceniodawca spóźnia się z zapłatą za usługi" (wyrok SOKiK z dnia 9 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 430/09);
-784 „Spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy" (wyrok SOKiK z dnia 24 kwietnia 2006 r., sygn. akt XVII AmC 107/04);

-**783** „W razie znacznego wzrostu cen towarów i usług cena usługi może zostać podwyższona" (wyrok SOKiK z dnia 24 kwietnia 2006 r., sygn. akt XVII AmC 107/04);
-**1977** „Zmiana cen za wywóz odpadów komunalnych nie wymaga form aneksu do umowy" (wyrok SOKiK z dnia 9 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 430/09);
(dowód: karta 1 i 2)

W trakcie postępowania Veolia przyznała, że stosuje wzorce umów, które zawierają postanowienia zakwestionowane przez Prezesa Urzędu, ale podkreśliła, że większość z nich nigdy nie była wykorzystana przeciwko interesom jej klientów.

Spółka zobowiązała się do wprowadzenia we wszystkich swoich oddziałach nowego, jednolitego wzorca umownego, nie zawierającego zakwestionowanych postanowień i zawierania w oparciu o ten wzorzec umów, niezwłocznie po otrzymaniu decyzji oraz do wymiany aktualnie wiążących ją umów na umowy zawarte w oparciu o nowy wzorzec, w terminie 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji. Jednocześnie Veolia wniosła o zastosowanie w stosunku do niej regulacji zawartych w art. 28 ustawy o ochronie (…).
(dowód: karty nr 32-34,57, 65-66, 71-72,77-78, 81-82)

Przedsiębiorca został powiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie.
(*dowód: karta 85*)

2. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

2.1. Strona postępowania: Veolia Usługi dla Środowiska S.A. z siedzibą w Kielcach jest przedsiębiorcą zarejestrowanym w Krajowym Rejestrze Sądowym Sądu Rejonowego w Kielcach, X Wydział Gospodarczy KRS w dniu 22.11.2001 r. pod numerem 0000064208 jako spółka akcyjna. Do podstawowych zadań Spółki należy m.in.:
-działalność związana ze zbieraniem, przetwarzaniem i unieszkodliwianiem odpadów i odzysk surowców;
- działalność związana z rekultywacją i pozostała działalność usługowa związana z gospodarką odpadami;
Spółka posiada siedzibę w: Kielcach i oddziały: w Tomaszowie Mazowieckim, w Krapkowicach, Ostrołęce i Gorzowie Wlkp. Na świadczenie ww. usług podpisała ok. (tajemnica przedsiębiorstwa) umów.
(dowód: karty nr 43-48, 65)

2.2. W obrocie z konsumentami Veolia stosuje wzorce umowne, w których min. znajdują się postanowienia o treści:
we wzorcu umowy pn. „UMOWA…" stosowanym w Kielcach:

- „Stawki określone w ust. 1. mogą ulec zmianie, jeżeli ulegną zmianie ceny czynników mających wpływ na cenę usługi takich jak: paliwo, części zamienne, materiały, energia elektryczna, opłaty za składowanie odpadów na wysypisku itp."

we wzorcu umowy pn. „UMOWA NR… z dnia …" stosowanym przez Oddział w Gorzowie Wielkopolskim:

- „W razie nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Wykonawcę Zamawiający w terminie 7 dni od daty tego zdarzenia ma prawo złożyć pisemną reklamację do Wykonawcy (…)."
- „Mogące powstać z tej umowy spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca wykonywania niniejszej umowy."

we wzorcu umowy pn. „UMOWA Nr …" stosowanym przez Oddział w Ostrołęce:

- „Zmiana wysokości ceny jednostkowej nie stanowi zmiany umowy. O każdej zmianie ceny jednostkowej określonej w § 1 Zleceniobiorca zawiadamia Zleceniodawcę na piśmie ze skutkiem na początek następnego miesiąca."
- „Nieprawidłowości w wykonaniu usługi przez pracowników Zleceniobiorcy Zleceniodawca może zgłosić w ciągu 48 godzin liczonych od godz. 7.00-15.00 następnego dnia pracującego po dniu wywozu."
- „Ewentualne spory wynikłe ze stosowania niniejszej umowy rozstrzygnie Sąd właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.**"**

we wzorcu umowy pn. . „Umową NR z dnia "stosowanym przez Oddział w Tomaszowie Mazowieckim:

- „(…) Wykonawca, bez pisemnego uprzedzenia może rozwiązać niniejsza umowę ze skutkiem natychmiastowym oraz skierować zadłużenie do firmy windykacyjnej."
- „ (…) Wysokość cen z tytułu usług może zostać zmieniona przez wykonawcę w drodze jednostronnego oświadczenia woli. Informacja o zmianie cen nie wymaga formy aneksu do umowy a zostanie ogłoszona w prasie lokalnej i w miejscach publicznie dostępnych."
- „Do rozstrzygnięcia spornych spraw wynikłych między stronami władny jest sąd właściwy miejscowo dla Zleceniobiorcy."

we wzorcu umowy pn. „UMOWA Nr…" stosowanym przez Oddział w Krapkowicach:

- „(…) Zmiana cen , wprowadzona na zasadach określonych w pkt. 2, nie stanowi zmiany warunków umownych."
- „Do rozstrzygania spraw spornych, wynikłych między stronami, władny jest sąd właściwy miejscowo dla „Zleceniobiorcy."

(dowód: karty 5-31)

2.3 W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono między innymi następujące klauzule:
- 1976: „Zleceniodawca może składać w terminie jednego tygodnia reklamację w przypadku opóźnienia w wywozie (tel. 38-06-685)" (wyrok SOKiK z dnia 9 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 430/09);
-1979: „Zleceniobiorcy przysługuje prawo rozwiązania umowy bez wypowiedzenia w przypadku kiedy Zleceniodawca spóźnia się z zapłatą za usługi" (wyrok SOKiK z dnia 9 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 430/09);
-784: „Spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy" (wyrok SOKiK z dnia 24 kwietnia 2006 r., sygn. akt XVII AmC 107/04);
-1977: „Zmiana cen za wywóz odpadów komunalnych nie wymaga form aneksu do umowy" (wyrok SOKiK z dnia 9 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 430/09).

(str.internetowa:www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/niedozwolone_klauzule/rejestr_klauzul_niedozwolonych/).

2.4. W trakcie postępowania Veolia odnosząc się do postawionych zarzutów przyznała, że stosuje wadliwe wzorce umów, które pochodzą z okresu, kiedy jej oddziały stanowiły samodzielne, autonomiczne spółki. Podkreśliła jednak, że większość z zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień nigdy nie była wykorzystana przeciwko interesom jej klientów.

Spółka zobowiązała się wprowadzić nowy wzorzec umowny, nie zawierający zakwestionowanych postanowień i zawierania w oparciu o ten wzorzec umów (we wszystkich swoich oddziałach), niezwłocznie po otrzymaniu decyzji oraz do wymiany aktualnie wiążących ją umów na umowy nie zawierające niedozwolonych klauzul w terminie 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji. Jednocześnie Veolia wniosła o zastosowanie w stosunku do niej regulacji zawartych w art. 28 ustawy o ochronie (…).

(dowód: karty nr 32-34,57, 65-66, 71-72,77-78, 81-84)

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

3.1. Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

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. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy korzystają lub będą korzystać z usług odbioru nieczystości stałych świadczonych przez Veolię. 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 (...).*

3.2. Oznaczenie przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)* przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *o swobodzie działalności gospodarczej* (j.t. Dz.U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447), tj. m.in. osobę prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Do takich podmiotów zalicza się bez wątpienia podmiot będący stroną postępowania, gdyż jest to spółka prawa handlowego wpisana do rejestru przedsiębiorców. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy *o ochronie(...).*

3.3. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I sentencji decyzji.

3.3.1. Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ramach niniejszego postępowania postawiono Veolii zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na zamieszczeniu w stosowanych przez nią wzorcach umownych zapisów, które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. *479[45] Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

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 pkt 1 tej ustawy określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 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. (...).*”

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 1) ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, zwanego dalej „Rejestrem”,

2) naruszenie tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów.

Ad 1) Pierwsza przesłanka naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1) ustawy *o ochronie (…)* - bezprawność działań przedsiębiorcy.

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 konkurencji i konsumentów „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 w poszczególnych oddziałach Spółki. Tak więc klient ma jedynie możliwość wypowiedzenia się na temat przedłożonych przez Spółkę konkretnych postanowień określających jego zobowiązania, nie ma 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.

Zgodnie z art. 385^{1} § 1 Kodeksu cywilnego, postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Konsument, jako słabsza strona stosunku prawnego stając wobec przedsiębiorcy – profesjonalisty podlega szczególnej ochronie. W szczególności interesy konsumentów naruszają w sposób rażący działania przedsiębiorcy sprzeczne z przepisami prawa.

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 kp.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 u.ok.ik. 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, przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu, postanowienia umów stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami SOKiK i wpisanych do Rejestru pod pozycjami: 1976,1979,784,1977.

a) Postanowienia odbierające konsumentom możliwość odstąpienia od umowy w przypadku wprowadzenia przez Veolię zmiany cen za świadczone usługi.

W wyroku z dnia 9 marca 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 430/09), SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis o treści: „*Zmiana cen za wywóz odpadów komunalnych nie wymaga form aneksu do umowy*”, który następnie został wpisany pod poz. 1977 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W uzasadnieniu wyroku sąd podał: *„(...) jest ono sprzeczne z prawem tj. art. 384 k.c. w zw. z art. 384[1] k.c. albowiem zgodnie z treścią powołanego przepisu „wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia Jak słusznie podniósł Prezes UOKIK, takie sformułowanie postanowienia umownego oznacza, że wydanie wzorca lub każda, nawet drobna, zmiana jego treści po pierwsze wymaga doręczenia go konsumentowi, a po drugie stwarza po stronie konsumenta możliwość wypowiedzenia umowy. Uznając twierdzenia Prezesa UOKIK za zasadne, Sąd zważył, iż zakwestionowane postanowienie umowne spełnia przesłanki określone w art. 385³ pkt 20 k.c. Stosownie bowiem do treści tego artykułu, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy. Skoro bowiem Pozwana zastrzega we wzorcu, iż „zmiana cen za wywóz odpadów komunalnych nie wymaga form aneksu do umowy” to wynika z tego, iż przyznaje sobie uprawnienie do określenia lub podwyższenia ceny za świadczoną usługę z pominięciem uprawnień konsumenta, w szczególności prawa do odstąpienia od umowy. Pominięcie tego uprawnienia z kolei jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta, wprowadzając go błąd co do przysługujących mu praw.*”

Zdaniem Prezesa Urzędu stosowanie przez Veolię w obrocie konsumenckim postanowienia o treści:

-„Stawki określone w ust. 1. mogą ulec zmianie, jeżeli ulegną zmianie ceny czynników mających wpływ na cenę usługi takich jak: paliwo, części zamienne, materiały, energia elektryczna, opłaty za składowanie odpadów na wysypisku itp.”,

-„Zmiana wysokości ceny jednostkowej nie stanowi zmiany umowy. O każdej zmianie ceny jednostkowej określonej w § 1 Zleceniobiorca zawiadamia Zleceniodawcę na piśmie ze skutkiem na początek następnego miesiąca. ”,

-„ (…) Wysokość cen z tytułu usług może zostać zmieniona przez wykonawcę w drodze jednostronnego oświadczenia woli. Informacja o zmianie cen nie wymaga formy aneksu do umowy a zostanie ogłoszona w prasie lokalnej i w miejscach publicznie dostępnych.”

-„(…) Zmiana cen , wprowadzona na zasadach określonych w pkt. 2, nie stanowi zmiany warunków umownych.”
również odbierają konsumentom prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany opłaty (ceny) za świadczone przez nią usługi. Okoliczność ta zaś wywołuje takie same skutki, co wskazane powyżej postanowienia wpisane do Rejestru. W związku z powyższym pomimo pewnych różnic w sformułowaniu ich treści należy uznać je za tożsame z ww. klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 1977.

b) Postanowienia ograniczające odpowiedzialność Veolii względem konsumentów za nienależyte wykonanie lub niewykonanie zobowiązania.

W stosowanych przez Veolię wzorcach umownych znajdują się postanowienie o treści: „W razie nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Wykonawcę Zamawiający w terminie 7 dni od daty tego zdarzenia ma prawo złożyć pisemną reklamację do Wykonawcy (…).” oraz „Nieprawidłowości w wykonaniu usługi przez pracowników Zleceniobiorcy Zleceniodawca może zgłosić w ciągu 48 godzin liczonych od godz. 7.00-15.00 następnego dnia pracującego po dniu wywozu.”.

W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowane powyżej postanowienia są tożsame z postanowieniem niedozwolonym, wpisanym do Rejestru pod pozycją 1976: „*Zleceniodawca może składać w terminie jednego tygodnia reklamację w przypadku opóźnienia w wywozie (tel. 38-06-685*)”, ze względu na identyczny, niekorzystny dla konsumentów skutek polegający na kształtowaniu praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający ich interesy (art. 385^1 § 1 k.c.) oraz ograniczeniu odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta za nienależyte wykonanie lub niewykonanie zobowiązania (art. 385^3 pkt 2 k.c.). Analiza porównawcza zakwestionowanego postanowienia wzorca umowy oraz cytowanego powyżej postanowienia wpisanego do Rejestru wskazuje, że kwestionowane postanowienie wyczerpuje przesłanki postanowienia uznanego za niedozwolone. W wyroku z dnia 9 marca 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 430/09) sąd podzielił stanowisko Prezesa UOKiK uznając możliwość składania reklamacji w ciągu tygodnia za termin zbyt krótki „ (…) *w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zdaniem Sądu, zapis ten, co słusznie podniósł Prezes UOKiK, wprowadza rażąco krótki termin składania przez konsumenta reklamacji na nienależyte wykonanie umowy przez zleceniobiorcę, a nadto może wywołać u konsumenta mylne wrażenie, że po upływie jednego tygodnia traci on prawo dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania umowy”*

Zakwestionowane zapisy znajdujące się we wzorcach umownych stosowanych przez Veolię nie mają wprawdzie identycznego brzmienia, jednakże w ocenie Prezesa Urzędu, wykładnia ich treści prowadzi do wniosku, że mieszczą się one w hipotezie przytoczonej klauzuli niedozwolonej - wyznaczony zaś przez Veolię 48 godzinny lub 7 dniowy termin składania reklamacji w przypadku wystąpienia nieprawidłowości w wykonaniu usługi należy, tak jak w przypadku klauzuli wpisanej do Rejestru, również uznać za zbyt krótki.

c) Postanowienie przyznające przedsiębiorcy prawo do jednostronnego rozwiązania umowy z konsumentem bez uprzedniego wezwania go do spełnienia świadczenia w przypadku powstania zadłużenia.

Veolia w stosowanym przez siebie wzorcu umownym stosuje postanowienie o treści:
-„ (…) Wykonawca, bez pisemnego uprzedzenia może rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym oraz skierować zadłużenie do firmy windykacyjnej.”

W orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zakwestionowano postanowienia wzorców umów, na mocy których umowa zostaje rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym bez obowiązku wcześniejszego powiadomienia konsumenta w sytuacji np. opóźnienia się klienta z zapłatą świadczenia. W umowach o charakterze wzajemnym, odstąpienie przez przedsiębiorcę od umowy bez uprzedniego wezwania konsumenta do spełnienia świadczenia jest sprzeczne bowiem z art. 491 k.c, który stanowi, że jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do wykonania z zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od umowy. Chociaż powyższy przepis posiada charakter dyspozytywny, to jednak jego treść jest powszechnie stosowana w obrocie gospodarczym i stanowi jeden z jego dobrych obyczajów (art.385^1 § 1 k.c.).

Wydając wyrok w dniu 9 marca 2010 r. w sprawie uznania za niedozwolone postanowienia wpisanego do Rejestru pod poz. 1979 (sygn. akt XVII AmC 430/09) o treści: „*Zleceniodawcy przysługuje prawo rozwiązania umowy bez wypowiedzenia w przypadku kiedy Zleceniodawca spóźnia się z zapłata za usługi*” w uzasadnieniu wyroku Sąd uznał, że: „*Prezes UOKiK słusznie zwrócił uwagę na fakt, iż wbrew powszechnie panującym obyczajom kupieckim umowa nie przewiduje - przed zastosowaniem w/w sankcji - dodatkowego wezwania do zapłaty (...) Podtrzymując rozważania prezentowane w odniesieniu do poprzedniej klauzuli, Sąd zważył, iż podkreślenia wymaga fakt, iż pozwana w ogóle nie bierze pod uwagę sytuacji losowych jakie mogą spotkać każdego człowieka. Nie rozróżniając powodów z których konsument popadł w zwłokę, pozwana ustaliła najsurowszą z możliwych sankcji, a więc rozwiązanie umowy bez wypowiedzenia. Oznacza to w praktyce, iż konsument, nie z własnej winy, może zostać pozbawiony usługi w zakresie utrzymywania porządku i czystości praktycznie z dnia na dzień. Taki zapis, zdaniem tutejszego Sądu, narusza równowagę kontraktową stron, jest sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów*”.

W opinii Prezesa Urzędu stosowane przez Veolię, zakwestionowane w niniejszej sprawie postanowienie o treści: „ (…) Wykonawca, bez pisemnego uprzedzenia może rozwiązać niniejsza umowę ze skutkiem natychmiastowym oraz skierować zadłużenie do firmy windykacyjnej.”, również przewiduje rozwiązanie umowy bez konieczności uprzedniego wezwania konsumenta do spełnienia świadczenia w określonym terminie pod rygorem rozwiązania umowy, a w związku z tym wywołuje te same skutki prawne co przytoczone wyżej postanowienie z rejestru. Analiza porównawcza tego postanowienia z treścią postanowienia wpisanego do rejestru wskazuje na jednoznaczność zawartych w nich treści, której nie naruszają odmienności wynikające z użytych zwrotów i wyrazów.

W związku z tym, mimo różnic w sformułowaniu treści, wskazane postanowienie występujące we wzorcu umownym stosowanym przez Veolię należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 1979.

d) Postanowienie narzucające właściwość sądową w przypadku wystąpienia sporów.

W wyroku z dnia 24 kwietnia 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 107/04), SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 784 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: *„Spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy”*. W Rejestrze znajduje się więcej tego typu postanowień, które uznano za niedozwolone, np. pod poz. 41, na podstawie wyroku z dnia 31 stycznia 2003 r. (sygn. akt XVII Amc 31/02) gdzie SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis o treści: „*Wszelkie spory wynikłe na tle zawartej umowy podlegają wyłączności sądu powszechnego dla siedziby firmy przyjmującej zlecenie*”, czy pod poz. 596, zgodnie z wyrokiem z dnia 17 października 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 78/04) SOKiK uznającym za niedozwolone

postanowienie umowne zapis: *„Wszelkie spory między Biurem i Uczestnikiem w sprawach zawartej między nimi umowy są rozstrzygane przez rzeczowo właściwy Sąd w Nowym Sączu”.* Zgodnie z orzecznictwem, taka treść postanowień narzuca właściwość sądową w przypadku wystąpienia sporów i stanowi niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385³ pkt 23 *k.c.*, tj. m.in. narzucające rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Należy wskazać, iż kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy *k.p.c.* i zgodnie z art. 385³ pkt 23 *k.c.* nie mogą być one w tym zakresie wyłączane, ponieważ mogą stanowić dodatkową dolegliwość dla konsumenta a także ograniczać realizację przysługujących mu praw.

Nie ulega wątpliwości, że występujące we wzorcach umownych stosowanych przez Veolię postanowienia o treści:
- „Mogące powstać z tej umowy spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca wykonywania niniejszej umowy.”,
-„Ewentualne spory wynikłe ze stosowania niniejszej umowy rozstrzygnie Sąd właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.”**,**
-„Do rozstrzygnięcia spornych spraw wynikłych między stronami władny jest sąd właściwy miejscowo dla Zleceniobiorcy.”,
w ten sam sposób kształtuje stosunki między stronami umowy w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów. Narzucają bowiem rozpoznanie sprawy przez sąd, który nie zawsze będzie miejscowo właściwy i może stanowić dolegliwość dla konsumentów.

W związku z tym również w przypadku wyżej przytoczonych postanowień stosowanych we wzorcach umownych przez Veolię można stwierdzić jednoznaczność ich treści z klauzulami zawartymi w Rejestrze, której nie naruszają odmienności wynikające z użytych zwrotów i wyrazów.

Reasumując powyższe, **należy uznać za uprawdopodobnione**, iż wymienione w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postanowienia mieszczą się w hipotezach klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:
• **w klauzuli zamieszczonej pod nr 1977** postanowienia o treści:
-„Stawki określone w ust. 1. mogą ulec zmianie, jeżeli ulegną zmianie ceny czynników mających wpływ na cenę usługi takich jak: paliwo, części zamienne, materiały, energia elektryczna, opłaty za składowanie odpadów na wysypisku itp.”,
-„Zmiana wysokości ceny jednostkowej nie stanowi zmiany umowy. O każdej zmianie ceny jednostkowej określonej w § 1 Zleceniobiorca zawiadamia Zleceniodawcę na piśmie ze skutkiem na początek następnego miesiąca. ”,
-„ (…) Wysokość cen z tytułu usług może zostać zmieniona przez wykonawcę w drodze jednostronnego oświadczenia woli. Informacja o zmianie cen nie wymaga formy aneksu do umowy a zostanie ogłoszona w prasie lokalnej i w miejscach publicznie dostępnych.”
-„(…) Zmiana cen , wprowadzona na zasadach określonych w pkt. 2, nie stanowi zmiany warunków umownych.”**;**
• **w klauzuli zamieszczonej pod nr 1976** postanowienia o treści**:**
-„W razie nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Wykonawcę Zamawiający w terminie 7 dni od daty tego zdarzenia ma prawo złożyć pisemną reklamację do Wykonawcy (…).”
-„ Nieprawidłowości w wykonaniu usługi przez pracowników Zleceniobiorcy Zleceniodawca może zgłosić w ciągu 48 godzin liczonych od godz. 7.00-15.00 następnego dnia pracującego po dniu wywozu.” oraz
• **w klauzuli zamieszczonej pod nr 1979** postanowienie o treści: „ (…) Wykonawca, bez pisemnego uprzedzenia może rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym oraz skierować zadłużenie do firmy windykacyjnej.”
• **w klauzuli zamieszczonej pod nr 784** postanowienia o treści:

-„Mogące powstać z tej umowy spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca wykonywania niniejszej umowy.";
-„Ewentualne spory wynikłe ze stosowania niniejszej umowy rozstrzygnie Sąd właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy**";**
-„Do rozstrzygnięcia spornych spraw wynikłych między stronami władny jest sąd właściwy miejscowo dla Zleceniobiorcy."

Ad 2) Druga przesłanka naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ustawy o ochronie (…) – naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

W myśl art. 24 ust. 1 i 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 wątpienia mamy do czynienia z prawami licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Veolii, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę o świadczenie usług odbioru odpadów komunalnych. W rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostało uprawdopodobnione spełnienie łącznie wszystkich przesłanek niezbędnych dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1) ustawy o ochronie (...).

3.3.2. Zastosowanie art. 28 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 przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wzmiankowanym naruszeniom poprzez: wprowadzenie nowego wzorca umownego, który nie zawiera zakwestionowanych postanowień niezwłocznie po otrzymaniu decyzji oraz wymianę wszystkich dotychczasowych umów na umowy powstałe w oparciu o ten wzorzec w terminie 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji,

Analizując przedstawiony projekt umowy, który Veolia zobowiązała się wprowadzić w miejsce dotychczas stosowanych wzorców Prezes Urzędu uznał, iż nie zawiera on postanowień zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu, mogących godzić w zbiorowe interesy

konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu tak opracowany wzorzec umowny może zostać wprowadzony do obrotu konsumenckiego w miejsce dotychczas obowiązujących wzorców. Należy ponadto wskazać, iż zakres zobowiązania przedsiębiorcy obejmuje zarówno zmianę zakwestionowanych postanowień w nowo podpisywanych umowach, jak i w aktualnie obowiązujących. Oznacza to konieczność wymiany wszystkich umów istniejących w obrocie prawnym na umowy powstałe w oparciu o nowy wzorzec.

Stosownie do art. 28 ust.2 ustawy *o ochronie (...)* w decyzji, o której mowa w ust.1, Prezes Urzędu może także określić termin wykonania tych zobowiązań. Mając na uwadze ilość aktualnie obowiązujących w obrocie z konsumentami umów, zawierających zakwestionowane w niniejszym postępowaniu postanowienia- Prezes Urzędu nałożył na Veolię obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji,

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

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy *o ochronie (...)* oraz mając na uwadze zakres działań jakie przedsiębiorca musi podjąć w związku z realizacją nałożonych na niego zobowiązań, za termin wystarczający do złożenia informacji o stopniu ich realizacji Prezes Urzędu uznał 7 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji.

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

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.

Otrzymuje:
1.
za pośrednictwem pełnomocnika
Veolia Usługi dla Środowiska S.A.
ul. Zagnańska 232 a
25-563 Kielce