Prezes Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Delegatura UOKiK w Gdańsku

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

RGD.61-14/12/13 AW

Gdańsk, 29.05.2013

DECYZJA nr RGD. 6/2013

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107 poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko przedsiębiorcy: Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą w Wałczu:

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **po uprawdopodobnieniu** stosowania przez ww. przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu w umowach zawieranych na podstawie wzorca:

1. „Umowa nr … o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", postanowień zawartych w:

a. § 4 pkt 1 ust. 1, o treści: *Przedsiębiorstwo ma prawo do kontroli instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej Odbiorcy usług. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa są uprawnieni do wstępu do wszystkich pomieszczeń i miejsc wyposażonych w instalacje wodociągowe i kanalizacyjne* - co może zostać uznane za niezgodne z art. 7 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze zm.) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

b. § 7 pkt 3 ust. 8, o treści: *Do obowiązków Odbiorcy usług należy w szczególności pokrycie kosztów napraw wodomierza głównego, powstałych w wyniku braku zabezpieczenia tego wodomierza lub instalacji wodociągowej przed działaniem warunków atmosferycznych, innych uszkodzeń z winy Odbiorcy usług lub jego kradzieży* - co może zostać uznane za niezgodne z art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków

w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze zm.) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

c. § 13 pkt 2 i pkt 3, o treści: *Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego (…). W razie naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień umowy, Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym opóźnianie się z zapłatą za wodę i ścieki przez dwa pełne okresy obrachunkowe oraz naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień zawartych w § 7 ust. 3 pkt 6, 12 lub 14 niniejszej Umowy, uprawnia Przedsiębiorstwo od rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia* - co może zostać uznane za niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze. zm.) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

d. § 14 pkt 1, o treści: *Pozostałe prawa i obowiązki stron Umowy, w tym zasady rozpatrywania skarg i reklamacji określa Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, którego tekst jednolity jest dostępny w siedzibie Przedsiębiorstwa* - co może zostać uznane za niezgodne z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze zm.) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

e. § 14 pkt 4, o treści: *Spory wynikłe z tytułu wykonania Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowi właściwemu dla siedziby Przedsiębiorstwa* - uznanego za postanowienie niedozwolone i wpisane do rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} Kpc, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

2. „Umowa nr … z lokatorem o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", postanowienia zawartego w § 13 pkt 2, o treści: *Umowa może być rozwiązana w przypadku rozwiązania umowy z Odbiorcą, o której mowa w § 1 ust. 2 oraz w razie naruszenia postanowień umowy przez Przedsiębiorstwo lub Lokatora za … miesięcznym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę jedynie z przyczyn*

wiążących się z niewykonywaniem umowy przez Lokatora - co może zostać uznane za niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze. zm.) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. „Umowa nr: MW/…/2011 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", postanowienia zawartego w § 16 pkt 2, o treści: *Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, bądź na mocy porozumienia stron* - co może zostać uznane za niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze. zm.) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

oraz po przyjęciu zobowiązania ww. przedsiębiorcy do podjęcia następujących działań, zmierzających do zaniechania stosowania zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez:

1) wprowadzenie do obrotu w terminie 7 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, nowych wzorców, na podstawie których zawierane będą z konsumentami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, w których kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, wskazane w sentencji decyzji, ulegną następującym modyfikacjom:

pkt I.1 ppkt a: zostanie zmienione i przyjmie następujące brzmienie: *Lokator zobowiązuje się do umożliwienia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu do jego lokalu w celu:*

a) *przeprowadzenia kontroli wodomierza/wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzonych do sieci,*

b) *założenia i demontażu plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu;*

pkt I.1 ppkt b: zostanie wykreślone i nie będzie obowiązywało w nowych wzorcach umownych;

pkt I.1 ppkt c i pkt I.2 i pkt I.3: zostanie zmienione i przyjmie następujące brzmienie: *Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków może być*

rozwiązana przez Przedsiębiorstwo z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w wypadku zaistnienia podstaw do odcięcia wody bądź zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7.06.2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków i nieusunięcia przyczyn tego odcięcia bądź zamknięcia;

pkt I .1 ppkt d: zostanie uzupełnione o sformułowanie, że regulamin stanowi integralną część umowy;

pkt I.1 ppkt e: zostanie zmienione i przyjmie następujące brzmienie: *Wszelkie spory, jakie mogą wynikać na tle wykonania niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny*;

2) wystąpienie do odbiorców z propozycją aneksowania dotychczas obowiązujących umów,

nakłada się na Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Wałczu obowiązek wykonania zobowiązań, o których mowa w:

a) pkt I.1.1) sentencji decyzji - od dnia uprawomocnienia się decyzji,

b) pkt I.1.2) sentencji decyzji - <u>w terminie do dnia 1 października 2013 r</u>.

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. 6 tej ustawy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na przedsiębiorcę Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Wałczu **obowiązek** przedłożenia, w <u>terminie do dnia 15 października 2013 r.</u> informacji i dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I decyzji, tj.:

a) nowych wzorców umownych regulujących zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, niezawierających zapisów kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

b) kopii trzech kolejnych umów uwzględniających zmiany kwestionowanych warunków umownych,

c) dowodów przekazania odbiorcom propozycji zmiany umów wykonywanych, będących w obrocie, a zawierających kwestionowane postanowienia,

d) informacji na temat liczby odbiorców, którym nie przekazano propozycji zmiany umów wykonywanych, zawierających kwestionowane postanowienia, ze wskazaniem przyczyn takiego stanu.

Uzasadnienie

[1] W 2011 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, sygn. RGD. 401-3/11/IW, mające na celu zbadanie sektora usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w zakresie jego organizacji i regulacji.

[2] Wyniki przeprowadzonego postępowania dały podstawę do podejrzenia, że niektóre postanowienia wzorców umownych, na podstawie których Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą w Wałczu (dalej: ZWiK, Przedsiębiorca) zawierał z konsumentami umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków, mogą stanowić o naruszeniu przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) - zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów - tj. o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy:

[a] w umowach zawieranych na podstawie wzorca: „Umowa nr … o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", Przedsiębiorca stosuje m.in. postanowienia, o treści:

- w § 4 pkt 1 ppkt 1): *Przedsiębiorstwo ma prawo do kontroli instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej Odbiorcy usług. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa są uprawnieni do wstępu do wszystkich pomieszczeń i miejsc wyposażonych w instalacje wodociągowe i kanalizacyjne* - co może zostać uznane za niezgodne z art. 7 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze zm.) [dalej: ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…)] i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- w § 7 pkt 3 ppkt 8: Do obowiązków Odbiorcy usług należy w szczególności pokrycie kosztów napraw wodomierza głównego, powstałych w wyniku braku zabezpieczenia tego wodomierza lub instalacji wodociągowej przed działaniem warunków atmosferycznych, innych uszkodzeń z winy Odbiorcy usług lub jego kradzieży - co może zostać uznane za niezgodne z art. 15 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- w § 13 pkt 2 i pkt 3: Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego (…). W razie naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień umowy, Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę z zachowaniem

trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym opóźnianie się z zapłatą za wodę i ścieki przez dwa pełne okresy obrachunkowe oraz naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień zawartych w § 7 ust. 3 pkt 6, 12 lub 14 niniejszej Umowy, uprawnia Przedsiębiorstwo od rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia - co może zostać uznane za niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- w § 14 pkt 1: Pozostałe prawa i obowiązki stron Umowy, w tym zasady rozpatrywania skarg i reklamacji określa Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, którego tekst jednolity jest dostępny w siedzibie Przedsiębiorstwa - co może zostać uznane za niezgodne z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- w § 14 pkt 4: Spory wynikłe z tytułu wykonania Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowi właściwemu dla siedziby Przedsiębiorstwa - wpisanym do rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} Kpc, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

[b] w umowach zawieranych na podstawie wzorca: „Umowa nr … z lokatorem o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", Przedsiębiorca stosuje w § 13 pkt 2: postanowienie, o treści: *Umowa może być rozwiązana w przypadku rozwiązania umowy z Odbiorcą, o której mowa w § 1 ust. 2 oraz w razie naruszenia postanowień umowy przez Przedsiębiorstwo lub Lokatora za … miesięcznym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę jedynie z przyczyn wiążących się z niewykonywaniem umowy przez Lokatora* - co może zostać uznane za niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

[c] w umowach zawieranych przy wykorzystaniu wzorca: „Umowa nr: MW/…/2011 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków" stosuje w § 16 pkt 2: postanowienie, o treści: *Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, bądź na mocy porozumienia stron* - co może zostać uznane za niezgodne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) i stanowić naruszenie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

[3] Biorąc pod uwagę dokonane ustalenia Prezes Urzędu, postanowieniem Nr 251 z dnia 29 sierpnia 2012 r. [karty akt sprawy: 1-2] wszczął, z urzędu, postępowanie w sprawie stosowania przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą w Wałczu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zakazanych art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

[4] Prezes Urzędu, postanowieniem nr 93 z dnia 19 kwietnia 2013 r. (k. 58), zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, sygn. RGD. 61-14/12/13 AW, uzyskane, w toku postępowania wyjaśniającego, o sygn. akt: RGD. 401/3/11/IW:

[a] potwierdzoną za zgodność kopię pisma Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Wałczu z dnia 25 lipca 2011 r. (L. dz. DT/2085/2011),

[b] wzorce umowne, pn.: „Umowa nr … o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", „Umowa nr … z lokatorem o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków" oraz „Umowa nr: MW/ … /2011 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków".

W trakcie postępowania Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

[5] Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wałczu został wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr 0000186945 (k. 6-13).

[6] ZWiK jest właścicielem i eksploatatorem sieci wodociągowo-kanalizacyjnej na terenie gminy Wałcz i prowadzi tam, m.in. działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, polegającą na:

[a] poborze, uzdatnianiu i dostarczaniu wody,

[b] odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków. (k. 9-10).

[7] Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków ZWiK wykonuje na podstawie umów zawieranych z osobami prawnymi i z konsumentami - zwanymi w umowach: „odbiorcami usług", „osobami korzystającymi z lokalu w budynku wielolokalowym", „właścicielami/najemcami nieruchomości".

[8] Przedsiębiorca w piśmie z dnia 11 września 2012 r. (k. 9-24), stanowiącym odpowiedź na zawiadomienie o wszczęciu postępowania antymonopolowego z dnia 29 sierpnia 2012 r. (k. 3-4), oświadczył, że w całości uznaje za zasadne zastrzeżenia Prezesa Urzędu przedstawione w zawiadomieniu i wyraził gotowość do zmiany dotychczasowego zachowania w celu zapewnienia jego zgodności z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz złożył wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ww. ustawy.

[9] W piśmie z dnia 2 listopada 2013 r. przedsiębiorca zobowiązał się również do dobrowolnego i niezwłocznego wyeliminowania zarzucanych mu praktyk i skutków ich stosowania, tzn.:

[a] wprowadzenie do obrotu, niezwłocznie po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, nowych wzorców, na podstawie których zawierane będą z konsumentami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, w których kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, wskazane w sentencji decyzji ulegną następującym modyfikacjom:

- Pkt I.1 ppkt a: zostanie zmienione i przyjmie następujące brzmienie: Lokator zobowiązuje się do umożliwienia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu do jego lokalu w celu:
  a) *przeprowadzenia kontroli wodomierza/wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzonych do sieci,*
  b) *założenia i demontażu plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,*
- Pkt I.1 ppkt c i pkt I.2 i pkt I.3: zostanie zmienione i przyjmie następujące brzmienie: Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków może być rozwiązana przez Przedsiębiorstwo z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w wypadku zaistnienia podstaw do odcięcia wody bądź zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) i nieusunięcia przyczyn tego odcięcia bądź zamknięcia,
- Pkt I.1 ppkt 2: zostanie wykreślone i nie będzie uwzględniany w nowych wzorcach umownych,
- Pkt I ppkt I.1 ust. 4: zostanie uzupełnione o frazę, że regulamin stanowi integralną część umowy,
- Pkt I.1 ppkt e: zostanie zmienione i przyjmie następujące brzmienie: Wszelkie spory, jakie mogą wynikać na tle wykonania niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny;

[b] wystąpienie do odbiorców z propozycją aneksowania dotychczas obowiązujących umów.

Na dowód powyższego ZWiK przesłał nowe wzorce: „Umowa z lokatorem o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", „Umowa o zaopatrzenie w wodę

i odprowadzanie ścieków (mała wspólnota)", „Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków".

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

[10] Dla rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest uprzednie ustalenie, czy na skutek działań przedsiębiorcy zagrożony został interes publicznoprawny, bowiem bez spełnienia tego warunku Prezes Urzędu nie jest upoważniony do realizacji zasadniczego celu ustawy, którym, zgodnie z jej art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do zastosowania tej ustawy jest, aby działanie przedsiębiorcy – któremu zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiło potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy.

[11] Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem działania ZWiK nie były ograniczone do określonych odbiorców lub ich grupy. Dotyczyły wszystkich aktualnych i potencjalnych odbiorców wody i dostawców ścieków na terenie działania ZWiK.

[12] Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy 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 (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.);
2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Odpowiednio do art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 22[1] Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

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

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

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

[14] W przedmiotowej sprawie strona postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego, prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc jest to podmiot prawa wyodrębniony organizacyjnie i majątkowo, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działania ZWiK mogą podlegać zatem kontroli dokonywanej w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

[15] Kolejną przesłanką, jaką należy rozważyć w celu uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa[1].

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego

[1] Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

i dobrych obyczajów[2]. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Artykuł 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem[3].

[16] W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 47945 Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem w szczególności, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Stąd przyjąć należy, że przejawem praktyki określonej w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów są te działania przedsiębiorcy, które naruszają przepisy innych aktów prawnych. Jak na to wskazuje orzecznictwo z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (…) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów [4].

[17] Przedsiębiorcy postawiony został zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez umieszczenie w wykorzystywanych w obrocie z konsumentami wzorcach umownych zatytułowanych:

[a] „Umowa nr … o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", postanowienia, o treści:

- *Przedsiębiorstwo ma prawo do kontroli instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej Odbiorcy usług. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa są uprawnieni do wstępu do*

[2] Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).
[3] Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).
[4] Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

wszystkich pomieszczeń i miejsc wyposażonych w instalacje wodociągowe i kanalizacyjne,

- *Do obowiązków Odbiorcy usług należy w szczególności pokrycie kosztów napraw wodomierza głównego, powstałych w wyniku braku zabezpieczenia tego wodomierza lub instalacji wodociągowej przed działaniem warunków atmosferycznych, innych uszkodzeń z winy Odbiorcy usług lub jego kradzieży,*
- *Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego (…). W razie naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień umowy, Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym opóźnianie się z zapłatą za wodę i ścieki przez dwa pełne okresy obrachunkowe oraz naruszenie przez Odbiorcę usług postanowień zawartych w § 7 ust. 3 pkt 6, 12 lub 14 niniejszej Umowy, uprawnia Przedsiębiorstwo od rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia,*
- *Pozostałe prawa i obowiązki stron Umowy, w tym zasady rozpatrywania skarg i reklamacji określa Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, którego tekst jednolity jest dostępny w siedzibie Przedsiębiorstwa,*
- w § 14 pkt 4: *Spory wynikłe z tytułu wykonania Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowi właściwemu dla siedziby Przedsiębiorstwa;*

[b] „Umowa nr … z lokatorem o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", postanowienia, o treści: *Umowa może być rozwiązana w przypadku rozwiązania umowy z Odbiorcą, o której mowa w § 1 ust. 2 oraz w razie naruszenia postanowień umowy przez Przedsiębiorstwo lub Lokatora za … miesięcznym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę jedynie z przyczyn wiążących się z niewykonywaniem umowy przez Lokatora*

[c] „Umowa nr: MW/…/2011 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków", postanowienia, o treści: *Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, bądź na mocy porozumienia stron*

Ad [17 a tiret 1]

Zgodnie z art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…), osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego należących do osób, o których mowa w art. 6 ust. 2 i 4 - 7 ustawy, w celu:

1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo;
4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, jeżeli umowa, o której mowa w art. 6 ust. 1, tak stanowi.

Z kolei art. 6 ust. 3 pkt 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) stanowi, że umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków musi bezwzględnie zawierać postanowienia dotyczące procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych. Nie ulega, więc wątpliwości, że procedury te powinny być zgodne z uregulowaniami ustawowymi, a więc przewidywać, co najmniej, że kontrola może być przeprowadzona jedynie wówczas, gdy kontrolujący okaże legitymację służbową i pisemne upoważnienie (art. 7).

Przywołane wyżej postanowienie wzorca umowy stosowanego przez ZWiK, a zakwestionowane przez Prezesa Urzędu, przewiduje po stronie ZWiK uprawnienia do wstępu do obiektów usługobiorcy i przeprowadzania kontroli instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej, w celu dokonania niezbędnych czynności związanych z eksploatacją, konserwacją i usuwaniem awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących własnością przedsiębiorcy oraz dokonywania odczytów, bez konieczności wcześniejszego okazania przez kontrolujących legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia do podejmowania ww. czynności. Jak podkreśla się w obowiązującym orzecznictwie[5], zaniechanie zamieszczenia w treści zawieranych z konsumentami umów postanowień dotyczących uprawnień przedsiębiorstwa w zakresie przeprowadzenia czynności kontrolnych, o których mowa w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) powoduje, że odbiorca usług nie otrzymuje kompletnej informacji o tym, kto, na jakiej podstawie oraz w celu przeprowadzenia jakich czynności może żądać wstępu na teren należących do odbiorcy nieruchomości i obiektów, a także jakimi dokumentami powinna się legitymować osoba przystępująca do przeprowadzenia tych czynności. Nieznajomość - po stronie

[5] Por. decyzja nr RKT 8/2009.

konsumentów - ich obowiązków w zakresie umożliwienia przedstawicielom przedsiębiorstwa wstępu na teren zajmowanych przez nich nieruchomości celem wykonania szeroko pojętych czynności kontrolnych i naprawczych, jak również brak wiedzy na temat warunków i procedur takich kontroli (obowiązek okazania legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia) wiąże się możliwością wystąpienia negatywnych skutków po stronie konsumentów. Niewiedza w powyższym zakresie może również narazić konsumentów na kontrolę przez osobę nieupoważnioną do jej przeprowadzenia.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, że działanie ZWiK polegające na umieszczeniu we wzorcach umów postanowienia, którego treść jest sprzeczna z art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…), może być uznane za bezprawne. Tym samym postawiony ZWiK zarzut naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 tej ustawy został uprawdopodobniony.

Ad [17 a tiret 2]

Zgodnie z art. 15 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) koszt nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego – odbiorca usług. Oznacza to, że obciążanie odbiorcy usług kosztami napraw wodomierza głównego powstałych przykładowo w wyniku niezabezpieczeni go przed działaniem warunków atmosferycznych lub uszkodzeniami mechanicznymi lub jego kradzieży może naruszać interesy konsumentów, bowiem według bezwzględnie obowiązującego prawa to na ZWiK, a nie na odbiorcy ciążyć powinny wszystkie koszty związane z utrzymaniem wodomierza głównego.[6]

W świetle powyższego należy przyjąć, że obciążanie przez ZWiK odbiorców usług kosztami napraw wodomierza głównego, powstałych w wyniku braku zabezpieczenia tego wodomierza lub instalacji wodociągowej przed działaniem warunków atmosferycznych, innych uszkodzeń z winy Odbiorcy usług lub jego kradzieży, na co wskazuje treść postanowienia zawartego w § 7 pkt 3 ust. 8 wzorca umowy, może być uznane za niezgodne z art. 15 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…), co uprawdopodabnia naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Ad [17 a tiret 3] i [17 b] i [17 c]

[6] Por. decyzje nr: RKR 2/2008, RWA 24/2008

Analizując przesłankę bezprawności kwestionowanych zachowań ZWiK należy wskazać, iż zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…), dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Zgodnie z art. 8 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

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

Formułując ten przepis, ustawodawca nie posłużył się terminem *w szczególności* lub podobnym, co oznacza, że tak sformułowany katalog ma charakter zamknięty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może zaprzestać świadczenia usług na rzecz odbiorców w innych okolicznościach niż określone w ustawie. Skoro tylko w wymienionych enumeratywnie przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć wodę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, to też tylko w tych samych może ono umowę wypowiedzieć. Przyczyny wypowiedzenia umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne tworzą więc zbiór zamknięty, co oznacza, że nie może być on rozszerzany o inne powody nie wskazane w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków w wodę i odprowadzaniu ścieków. Rozwiązanie umowy oznacza praktycznie zaprzestanie świadczenia usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

W ocenie Prezesa Urzędu brzmienie postanowień umownych, zgodnie z którymi umowa może być rozwiązana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, (co skutkuje odcięciem dostawy wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego) nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…). Zdarzenia, objęte hipotezami powołanego wyżej przepisu obejmują bowiem ściśle określone sytuacje, w których może nastąpić odcięcie dostawy wody lub zamknięcie

przyłącza kanalizacyjnego i nie dopuszczają rozwiązania umowy przez przedsiębiorcę z dowolnej przyczyny. Oznacza to, że kwestionowane postanowienie umowne, statuuje możliwość przekroczenia przez ZWiK jego ustawowych kompetencji jako dostawcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków do rozwiązywania umów łączących jego z odbiorcami usług, a w konsekwencji uprawnień do trwałego wstrzymania świadczenia usług. Postanowienia te przewidują możliwość podjęcia przez ZWiK działań polegających na rozwiązaniu za wypowiedzeniem łączącej ją z konsumentem umowy w każdym czasie i z dowolnej przyczyny. W konsekwencji skutkuje to możliwością odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego także w sytuacjach, które nie zostały wskazane w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…).

Zdaniem Prezesa Urzędu takie uregulowanie przez ZWiK stosunków umownych pozbawia konsumentów przysługującej im z mocy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków ochrony przed swobodnym odcięciem dostaw wody i zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, będącym skutkiem wypowiedzenia umowy w każdym czasie z dowolnej przyczyny. Takie działanie ZWiK należy uznać za nie mające uzasadnienia w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…). W ocenie Prezesa Urzędu, pozbawienie konsumentów przysługującej im z mocy ustawy ochrony przed odcięciem dostawy wody lub odbioru ścieków, poprzez sprzeczne z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) uregulowanie, zawarte we wzorcach umownych, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego. Tym samym postawiony ZWiK zarzut naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 tej ustawy został uprawdopodobniony.

Ad [17 a tiret 4]

Kolejnym, z postawionych ZWiK zarzutów jest naruszenie art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) w zakresie wymogu podawania informacji o prawach i obowiązkach stron umowy odnośnie trybu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji w sprawie ilości i jakości świadczonych usług.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…) dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Umowa, o której mowa powyżej, stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 3 ww. ustawy, zawierać powinna postanowienia dotyczące *praw i obowiązków stron umowy*. Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa

wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług określa natomiast między innymi *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków* obowiązujący na terenie danej gminy, którego postanowienia wiążą strony umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…). Stosownie do art. 19 ust. 2 pkt 7 tej ustawy *Regulamin* określa prawa i obowiązki dostawcy i odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie standardów obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposobów załatwiania reklamacji.

ZWiK w § 4 pkt 1 „Umowy nr … o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarł postanowienie zgodnie z którym „Pozostałe prawa i obowiązki stron Umowy, w tym zasady rozpatrywania skarg i reklamacji określa Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, którego tekst jednolity jest dostępny w siedzibie Przedsiębiorstwa". Wobec powyższego należy stwierdzić, iż zaniechano objęcia treścią umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków odpowiednich postanowień dotyczących sposobu i terminów rozpatrywania reklamacji przez dostawcę usług. Brak takich zapisów powoduje po stronie konsumentów nieświadomość co do tego, czy i czego mogą się domagać od ZWiK w przypadku reklamacji ilości i jakości świadczonych usług.

W związku z powyższym, należy uznać za uprawdopodobnione naruszenie przez ZWiK art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu (…)w zakresie wymogu podawania informacji o prawach i obowiązkach stron umowy odnośnie trybu i terminów załatwiania składanych przez konsumentów reklamacji w sprawie ilości i jakości świadczonych usług.

Ad [17 a tiret 5]

W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowane postanowienie, o treści: *Spory wynikłe z tytułu wykonania Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowi właściwemu dla siedziby Przedsiębiorstwa* stosowane przez ZWiK może zostać uznane za tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru na podstawie:

– wyroku SOKiK z dnia 15 września 2006 r., sygn. akt XVII AmC 118/05 pod numerem 1438 o treści: *Właściwym do rozpoznawania sporów z niniejszej umowy jest Sąd miejscowo właściwy ze względu na siedzibę Inwestora*. SOKiK uznał, że przedmiotowy zapis spełnia przesłanki art. 385 pkt 23 k.c. gdyż *(…) we wzorcu przewidziano zapis o poddaniu sporu do rozpoznania przez sąd, który nie zawsze będzie właściwy miejscowo. Zapis ten wyłącza możliwość skorzystania z właściwości przemiennej*.

– wyroku SOKiK z dnia 17 sierpnia 2006 r., sygn. akt: XVII AmC 100/05 pod numerem 922 o treści: *Sądem właściwym do rozpatrywania wszelkich sporów wynikłych*

z umowy jest sąd siedziby Frontonu. W uzasadnieniu ww. wyroku SOKiK stwierdził, iż przywołane postanowienie *(…) stanowi tzw. klauzulę prorogacyjną i ustala wyłączną właściwość sądu na podstawie siedziby Frontonu do rozpoznania ewentualnych sporów z umowy o wybudowanie budynku i przedwstępnej sprzedaży lokali mieszkalnych i jest sprzeczny z dobrymi obyczajami. (…) wyłączenie zasady właściwości ogólnej i przemiennej sądu może stanowić dodatkową dolegliwość dla kupującego a także ograniczać realizację przysługujących mu uprawnień. Nie jest zasadne twierdzenie Frontonu, iż z racji tego, że kupujący konsumenci są mieszkańcami Krakowa, to w każdej sprawie właściwy będzie sąd w Krakowie. (….) w przedłożonych umowach nie znajduje się zapis, który stanowiłby, że stroną umowy mogą być wyłącznie mieszkańcy Krakowa, Sąd nie znalazł również żadnych innych przesłanek potwierdzających wyłączenie z kręgu potencjalnych klientów Frontonu osób spoza Krakowa.*

Zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 269 ze zm.) mówiąc o właściwości miejscowej, można wyróżnić właściwość: ogólną, przemienną i wyłączną. Zasadę w zakresie właściwości miejscowej określa art. 27 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego stanowiący, że *Powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania*. Właściwość wyłączna dotyczy powództw związanych m.in. z prawem rzeczowym na nieruchomości, dziedziczeniem, stosunkami pomiędzy rodzicami i dziećmi. Przepisy dotyczące właściwości przemiennej przewidują możliwość wytoczenia powództwa o ustalenie istnienia umowy, jej wykonania, rozwiązania lub unieważnienia, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, przed sądem właściwym dla miejsca jej wykonania. W razie wątpliwości, miejsce to powinno być stwierdzone dokumentem. Przepisy art. 31 i nast. K.p.c. umożliwiają powodowi dokonanie wyboru pomiędzy sądem właściwości ogólnej, a innym sądem oznaczonym w tych przepisach, w zależności od tego, który sąd jest dla niego dogodniejszy.[7] Nie jest zatem dopuszczalne narzucenie właściwości przemiennej przez jedną ze stron stosunku prawnego/umowy, a jedynie następczy jej wybór w chwili powstania roszczenia wynikającego z umowy. Artykuł 46 k.p.c. przewiduje możliwość zawarcia tzw. umowy prorogacyjnej, polegającej na tym, że strony mogą umówić się na piśmie o poddanie sądowi pierwszej instancji, który według ustawy nie jest miejscowo właściwy, sporu już wynikłego lub sporów mogących wyniknąć w przyszłości z oznaczonego stosunku prawnego. Sąd ten, jeżeli strony nie postanowiły inaczej, będzie wówczas sądem wyłącznie właściwym.

[7] Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom I. Pod redakcją K. Piaseckiego, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 1996r., str.164.

W świetle przytoczonego przepisu możliwe jest odejście od generalnego modelu właściwości ogólnej, jednak tylko wtedy, gdy jest to przedmiotem indywidualnego uzgodnienia umownego. Skuteczność takiej umowy zależy zatem od zgodnego wyrażenia woli stron.

Tak więc w rozpatrywanym przypadku, w sytuacji konieczności rozwiązywania sporu na drodze sądowej w grę wchodzą tylko dwie właściwości, tj. ogólna i przemienna. Według właściwości ogólnej, jeżeli powodem jest konsument, to powództwo powinno zostać wniesione do sądu właściwego dla siedziby przedsiębiorcy (art. 30 k.p.c.). Jeżeli natomiast powodem jest przedsiębiorca, to sądem właściwym jest sąd, w którego okręgu konsument ma miejsce zamieszkania (art. 27 § 1 k.p.c.). W przypadku właściwości przemiennej dotyczącej roszczeń wynikających z zawartej umowy, właściwym będzie sąd miejsca wykonania tej umowy (art. 34 k.p.c.). Tak więc nie w każdym przypadku sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby Przedsiębiorstwa, ponieważ kontrahenci ZWiK/konsumenci mogą np. mieszkać poza miejscem siedziby Przedsiębiorcy.

Kwestionowane postanowienie umowne stosowane przez ZWiK uznać można za tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru, gdyż wykazuje ono podobieństwo treści i skutków stosowania. Nie zmieniają tego odmienności w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Wobec czego postawiony przedsiębiorcy zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. i ust. 2 pkt 1 tej ustawy należy uznać za uprawdopodobniony.

[18] Ostatnią przesłanką, jaką należy rozpatrzyć w niniejszej sprawie jest wykazanie, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje ww. pojęcia. Należy jednak przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów.

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest

podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się działanie przedsiębiorcy, które jest skierowane do oznaczonych, ale dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym łączy ich wspólna cecha rodzajowa, np. przyłączenie do tej samej sieci wodociągowo-kanalizacyjnej[8]. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: *nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów* należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

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

[19] W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowania ZWiK dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych

[8] C. Banasiński, E. Piontek „*Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*", LexisNexis Warszawa 2009, str. 454.

przez ZWiK usług, z którymi zawarto umowy określające zasady świadczenia na ich rzecz usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, na podstawie wzorców zakwestionowanych we wszczęciu postępowania, jak również w jego potencjalnych i przyszłych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorców umów, jakimi posługuje się ZWiK w obrocie gospodarczym. Wzorce skierowane są do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich odbiorców przedsiębiorstwa (konsumentów) do korzystania z jego usług, którego to prawa mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

Mając powyższe na uwadze postawiony przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uznano za uprawdopodobniony.

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

[21] W toku przeprowadzonego postępowania Przedsiębiorca zobowiązał się do dobrowolnego i niezwłocznego wyeliminowania zarzucanych mu praktyk i skutków ich stosowania poprzez:

[a] wprowadzenie do obrotu, po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, nowych wzorców, w oparciu o które będą zawierane umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zgodnie z pkt [9 a] uzasadnienia decyzji;

[b] wystąpienie do odbiorców z propozycją aneksowania dotychczas obowiązujących umów.

Na dowód powyższego ZWiK przesłał nowe wzorce: „Umowa z lokatorem o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, „Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków (mała wspólnota)”, „Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”.

[22] Zdaniem Prezesa Urzędu działania objęte złożonym przez ZWiK zobowiązaniem zmierzają do zapobieżenia zarzucanemu jej naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zmiana stosowanych wzorców umów

w zaproponowany przez ZWiK sposób oraz zmiana umów dotychczas zawartych z odbiorcami usług, doprowadzą bowiem do wyeliminowania zakwestionowanych warunków świadczenia usług.

W tej sytuacji Prezes Urzędu postanowił jak w **punkcie I** sentencji niniejszej decyzji.

[23] Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o jakiej mowa w ust. 1 tego przepisu, Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. ZWiK zobowiązany została do złożenia, w terminie do dnia 15 października 2013 r., sprawozdania o stopniu realizacji, przyjętego w toku postępowania, zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanemu Spółce naruszeniu, poprzez przekazanie:

[a] nowych wzorców umownych regulujących zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, niezawierających zapisów kwestionowanych przez Prezesa Urzędu,

[b] kopii trzech kolejnych umów zawartych w oparciu o poszczególne zmienione wzorce umowne,

[c] dowodów przekazania odbiorcom propozycji zmiany umów wykonywanych, będących w obrocie, a zawierających kwestionowane postanowienia,

[d] informacji na temat liczby odbiorców, którym nie przekazano propozycji zmiany umów wykonywanych, zawierających kwestionowane postanowienia, ze wskazaniem przyczyn takiego stanu.

W związku z tym orzeczono jak w **punkcie II** sentencji niniejszej decyzji.

Pouczenie:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479^{28} § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Otrzymuje:

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.

Plac Polski 1

78-600 Wałcz

Podpisał z up. Prezes UOKiK