

WYROK

z dnia 27 maja 2009 r.

w sprawie z odwołania Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku przeciwko Prezesowi UOKiK
(Sygn. akt XVII Ama 82/08)

Sąd Okręgowy w Warszawie - Wydział XVII Ochrony Konkurencji i Konsumentów po rozpoznaniu w dniu 27 maja 2009 r. w Warszawie na rozprawie sprawy z odwołania Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółki z o.o. w Rybniku przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów na skutek odwołania Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółki z o.o. w Rybniku od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 sierpnia 2008 r. Nr RKT-30/2008:

1. oddala odwołanie,
2. zasądza od powoda na rzecz pozwanego kwotę 360 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zw. UOKiK) decyzją Nr RKT-30/2008 z 1 sierpnia 2008 r. po przeprowadzenia postępowania administracyjnego w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów:

1. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną 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.) bezprawne działanie Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku polegające na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków zamieszczono postanowienie przewidujące, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, które jest niezgodne z §17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 127, poz. 886) i nakazał zaniechania jej stosowania,
2. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku polegające na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków zamieszczono postanowienie przewidujące, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, które jest niezgodne z §17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków i nakazał zaniechania jej stosowania,
3. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku polegające na tym, iż w treści zawieranych z konsumentami umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków nie zamieszczono pełnej informacji na temat praw i obowiązków stron umowy poprzez zaniechanie objęcia treścią ww. umów postanowień określających obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w odniesieniu do terminów, standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz udzielania konsumentom informacji i odpowiedzi na pisemne i telefoniczne żądania, skargi i zażalenia wnoszone w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody, co jest niezgodne z art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze zm.) i nakazał zaniechania jej stosowania,
4. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na Barbarę D. karę pieniężną w wysokości 2.281,35 zł, płatną do budżetu państwa.

II. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku karę pieniężną w wysokości 10.000 zł, płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji decyzji,

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 80 tej ustawy obciążył Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku kosztami przeprowadzonego postępowania antymonopolowego i zobowiązał ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa UOKiK kwoty 65 zł.

Prezes UOKiK w ww. decyzji dokonał następujących ustaleń i ocen.

Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku (zw. Spółką, PWiK Sp. z o.o.) jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Przedmiotem działalności Spółki jest działalność usługowa w zakresie rozprowadzania wody na terenie gmin Rybnik, Gaszowice i Jejkowice oraz odprowadzanie ścieków na terenie gminy Rybnik.

Zgodnie z art. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Spółka zawiera z klientami pisemne umowy na świadczenie usług. W okresie od 1 stycznia 2003 r. do 31 grudnia 2003 r. Spółka posługiwała się w stosunkach z konsumentami wzorcami: umowy o zaopatrzenie w wodę, umowy o odprowadzanie ścieków, umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Umowy zawarte w oparciu o powyższe wzorce umowne nadal obowiązują. W treści powołanych wzorców umownych Prezes UOKiK ustalił, że występują następujące postanowienia w przedmiocie terminu płatności za pobrane usługi: §10 ust. 1 umów o zaopatrzenie w wodę zawierający postanowienie, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie określonym w fakturze, §10 ust. 1 umów o odprowadzanie ścieków stanowiącego, iż Odbiorca dokonuje zapłaty za odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, §11 ust. 1 umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenia ścieków stanowiącego, iż Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK ustalił również, iż w treści powołanych wzorców umownych brak jest postanowień odnoszących się do zasad, trybu oraz terminów reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez PWiK Sp. z o.o.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK stwierdził, że w dniu 31 grudnia 2003 r. ww. wzorce umowne zastąpiono nowymi wzorcami umownymi, które obowiązywały do dnia 28 lutego 2007 r.: umowy o zaopatrzeniu w wodę, umowy o odprowadzanie ścieków, umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Umowy zawarte z wykorzystaniem powyższych wzorców umownych nadal wiążą konsumentów. W treści powołanych wzorców umownych Prezes UOKiK ustalił, że występują następujące postanowienia: §10 ust. 1 umów o zaopatrzenie w wodę zawierający postanowienie, że Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, §10 ust. 1 umów o odprowadzanie ścieków stanowiącego, iż Dostawca (ścieków) dokonuje zapłaty za odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, §11 ust. 1 umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenia ścieków stanowiącego, iż Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.

Powołane wzorce nie zawierały postanowień odnoszących się do zasad, trybu oraz terminów reklamacji w związku z nienależytym wykonaniem umowy przez PWiK Sp. z o.o.

W dniu 1 marca 2007 r. Spółka zmieniła wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów, ale dokonane zmiany nie dotyczyły przedmiotu niniejszego postępowania.

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes UOKiK ustalił, że w dniu 1 października 2007 r. Spółka wprowadziła do obrotu nowe wzorce umowne, na podstawie których zawierane były umowy z klientami. W §15 umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz §14 umów o zaopatrzenie w wodę postanowiono, iż: 1. Odbiorca może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości, potwierdzonej badaniem laboratorium Przedsiębiorstwa lub innego o udokumentowanym systemie jakości prowadzonych badań wody, zatwierdzonym przez właściwy organ Inspekcji Sanitarnej, 2. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia, 3. Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności za świadczone usługi.

Jednocześnie Prezes UOKiK ustalił, iż do postanowień umów o odprowadzanie ścieków Spółka nie wprowadziła żadnych zmian.

W dniu 1 grudnia 2007 r. Spółka dokonała kolejnej zmiany treści wzorców umownych o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. W §11 ust. 1 pkt a i b umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, §10 ust. 1 pkt a i b umów o zaopatrzenie w wodę oraz §10 ust. 1 pkt a i b umów o odprowadzanie ścieków, Spółka zawarła następujące postanowienia: Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane ścieki w terminie: a. 14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury, b. 21 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany w pkt 1 ppkt a. Wzorce powyższe nadal obowiązują.

Prezes UOKiK ustalił również, że Spółka działa w oparciu o następujące Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków: Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do Uchwały Rady Miasta Rybnika Nr 655/XLI/2005 z dnia 28 grudnia 2005 r., Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do Uchwały Rady Gminy Gaszowice Nr L/316/2006 z dnia 25 stycznia 2006 r., Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do Uchwały Rady Gminy Jejkowice Nr XXXVI/181/2006 z dnia 15 lutego 2006 r.

Prezes UOKiK ustalił na podstawie wyjaśnień Spółki, że powyższe regulaminy nie stanowią załączników do podpisywanych z odbiorcami umów, tylko są każdorazowo przedkładane potencjalnym klientom przy pobieraniu wniosku o zawarcie umowy. Nadto są udostępniane na każde żądanie klienta oraz na stronie internetowej PWiK w Rybniku.

Prezes UOKiK ustalił, że w ww. regulaminach znajdują się postanowienia dotyczące sposobu postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług, a w szczególności sposobów załatwienia reklamacji i wymiany informacji. W dniu 28 lutego 2002 r. Zarząd Spółki podjął Uchwałę o nr 100/11/2002 w sprawie trybu załatwienia reklamacji z tytułu dostawy wody o pogorszonej jakości tzw. „brudnej wody” dla odbiorców indywidualnych. Kwestie związane z przyjmowaniem reklamacji i sposobem ich załatwienia podlegają również uregulowaniom zawartym w Instrukcji Biura Obsługi Klienta wprowadzonej uchwałą Zarządu Spółki nr 57/11/2003 z 6 sierpnia 2003 r.

[...] Prezes UOKiK przyjął, że aby działanie danego przedsiębiorcy mogło być uznane za praktykę ograniczającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy, musi być spełniona przesłanka bezprawności - rozumiana jako sprzeczność z obowiązującym systemem prawnym, niezależnie od świadomości podmiotu dopuszczającego się danego działania, oraz przesłanka godzenia w zbiorowe interesy konsumentów - rozumiana jako naruszenie lub możliwość naruszenia sfery uprawnień majątkowych nieograniczonej grupy konsumentów.

Oдноśnie praktyki ustalonej w pkt 1.1.2 sentencji decyzji Prezes UOKiK dokonał następujących ustaleń i ocen.

§17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenia w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz. U. Nr 127, poz. 886) stanowi, iż Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Powołane rozporządzenie weszło w życie 16 sierpnia 2006 r. i zastąpiło wcześniejsze rozporządzenie wydane przez Ministra Infrastruktury z 12 marca 2002 r. o tożsamej nazwie i przedmiocie regulacji (Dz. U. Nr 26, poz. 257), które w §17 ust. 1 stanowiło, iż Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia. Prezes UOKiK ocenił, że zamieszczone przez Spółkę w umowach podpisywanych z konsumentami postanowienia, iż Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury oraz Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodą i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze nie gwarantują, że nadanie lub dostarczenie faktury do konsumenta nastąpi w terminie 14 dni przed datą płatności, a tym samym nie gwarantują, że będzie zachowany warunek określony w §17 ust. 1 obowiązującego rozporządzenia Ministra Budownictwa. Prezes UOKiK przyjął, że te zakwestionowane postanowienia mogą spowodować, że konsument otrzyma fakturę w terminie późniejszym niż 14 dni i nawet przy dołożeniu należytej staranności nie będzie w stanie zachować terminu. Nadto mogą zaistnieć przypadki dostarczenia faktury po terminie płatności.

Prezes UOKiK wskazał, że okolicznością, którą należy wziąć pod uwagę przy ocenie stopnia ochrony prawa konsumenta jest również fakt, iż dniem zapłaty jest dzień uznania na rachunku bankowym Spółki. Uznanie takie następuje po upływie pewnego okresu od daty samej zapłaty. Biorąc pod uwagę fakt, iż Spółka rozpoczęła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów już w 2003 r., to ocena przeprowadzona pod kątem wcześniej obowiązującego rozporządzenia również wskazuje na jego naruszenie.

Prezes UOKiK powołał, że podkreślenia wymaga fakt, iż na ocenę bezprawności działania Spółki nie ma wpływu okoliczność, iż większość faktur wystawionych przez PWiK w Rybniku dzięki zastosowaniu urządzeń przenośnych jest doręczana w dniu wystawienia. Prezes UOKiK dokonał bowiem oceny zaistnienia ale również pod kątem możliwości zaistnienia danej praktyki. Posługiwanie się przez Spółkę przytoczonymi zapisami regulującymi termin płatności wyczerpuje w ocenie Prezesa UOKiK również przesłankę godzenia w zbiorowe interesy konsumentów. Umowy zawierające zakwestionowane postanowienia powodują, iż jedynie Spółka ma wpływ na datę wysłania lub doręczenia faktury konsumentowi, co może się przełożyć na naruszenie interesów ekonomicznych konsumenta poprzez obciążenie ich odsetkami ustawowymi za opóźnienie w płatności.

Prezes UOKiK wskazał nadto, iż obecnie obowiązująca ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów weszła w życie 21 kwietnia 2007 r. Tymczasem zakwestionowane w sprawie praktyki były prowadzone jeszcze pod rządami poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. Art. 23a ust. 1 tej nieobowiązującej już ustawy stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów, a więc definiował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w podobny sposób jak obecnie obowiązująca ustawa.

Prezes UOKiK ocenił, że brak jest podstaw do uznania, że Spółka zaprzestała stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, albowiem w obrocie nadal pozostają umowy zawarte przy pomocy wzorców o zakwestionowanej treści. Nadto należy wskazać, iż zmiany wprowadzone do wzorca umownego w dniu 1 grudnia 2007 r. tylko częściowo uwzględniają stawiane Spółce zarzuty.

Oдноśnie praktyki ustalonej w pkt 3 sentencji decyzji Prezes UOKiK dokonał następujących ustaleń i ocen.

Kolejną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest niewypełnienie dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, tj. zaniechanie ujęcia w treści umowy postanowień odnoszących się do terminów i standardów rozpatrywania składanych przez konsumentów reklamacji oraz terminu ich załatwiania. Powołana ustawa nie precyzuje jakie prawa i obowiązki stron umowy winny być ujęte we wzorcu Spółki. Prezes UOKiK wzięwszy pod ochronę interes konsumentów ocenił, że powyższe prawa i obowiązki powinny być ujęte jak najszerzej tak, aby zapewnić możliwie szeroką wiedzę na temat sposobu dochodzenia swoich praw.

Prezes UOKiK ustalił, że postanowienia odnoszące się do zagadnień reklamacji są ujęte w aktach prawa miejscowego - regulaminach uchwalonych przez Rady Gmin Jejkowice, Gaszowice i Radę Miasta Rybnika. W ocenie Prezesa UOKiK zamieszczenie postanowień odnoszących się do dochodzenia przez konsumentów praw w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez PWiK w Rybniku stanowi naruszenie dyspozycji art. 6 ust. 3 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, gdyż uniemożliwia konsumentowi korzystanie w pełni ze swoich praw. Zasady lojalności nakazują, aby umowy zawierane z konsumentami w możliwie najszerszy sposób informowały ich o przysługujących im prawach inaczej działanie takie może mieć znamiona wprowadzania w błąd. Nieświadomość co do obowiązków jakie ciąży na drugiej stronie umowy może skutkować pozbawieniem konsumenta prawa do dochodzenia swoich racji. Na potwierdzenie powyższej tezy Prezes UOKiK powołał orzeczenie SOKiK z 27 października 2005 r., sygn. akt XVII Arna 78/04, przyjmujące, że działaniem bezprawnym jest niezamieszczenie w umowie o dostawie wody i odbiór ścieków wszystkich postanowień dotyczących praw i obowiązków stron umowy, które wynikają z Regulaminu, a które rzutują na dochodzenie przez konsumenta jego praw.

Prezes UOKiK przyjął, że działanie powyższe skierowane jest również do nieograniczonej grupy konsumentów, a więc można mu przypisać godzenie w zbiorowy interes konsumenta.

Prezes UOKiK przyjął, że praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów zostały zapoczątkowane przez Spółkę jeszcze pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z roku 2000, biorąc jednak pod uwagę, że dyspozycja art. 24 obecnej ustawy odpowiada treści art. 23a, praktyka powyższa miała cechy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W przypadku ww. praktyki Prezes UOKiK ustalił, że Spółka nie zaprzestała jej stosowania, gdyż zmiany wprowadzone do wzorców umownych w dniu 1 października 2007 r. nie informowały w wystarczającym stopniu o trybie i zasadach postępowania w przypadku reklamacji ani też terminach. Nadto w obiegu pozostają nadal umowy zawarte przy użyciu wzorców umownych zawierających kwestionowane postanowienia.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 Prezes UOKiK wymierzył za ww. praktyki Spółce karę pieniężną w kwocie 10.000 zł. Określając jej wysokość wziął pod uwagę profesjonalny charakter Spółki, która winna dysponować odpowiednim zasobem wiedzy, długotrwałość naruszeń, ale również ograniczony do trzech gmin zasięg, poczynione zmiany w stosowanych wzorcach umownych, pełną współpracę w trakcie trwania postępowania, wręczanie co do zasady faktur w dniu wystawienia reklamacji z postanowieniami Regulaminów.

Od tej decyzji odwołanie złożyła Spółka (powódka) wnosząc o uchylenie zaskarżonej decyzji w całości i zasądzenie kosztów postępowania.

Powódka podniosła następujące zarzuty.

Zarzuciła, iż postanowienie funkcjonujące we wzorcu umownym obowiązującym od 1 stycznia 2003 r. do 1 stycznia 2004 r. o treści: Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze nie było sprzeczne z §17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 marca 2002 r. i było zgodne z wzorcami Izby Gospodarczej Wodociągi Polskie. Postanowienie to zostało zmienione na rzecz sztywnego terminu 14 dni od daty wystawienia faktury. Tak treść była zdeterminowana przepisami regulującymi podatek dochodowy od osób prawnych oraz podatek od towarów i usług, gdyż przepisy rozporządzenia nie pozwalały na ustalenie daty pewnej terminu płatności. Powódka powołała się na okoliczność, że wskutek wprowadzonych rozwiązań technicznych od 2001 r. klient otrzymuje fakturę tuż po wystawieniu, dzięki czemu spełniona jest dyspozycja rozporządzenia w zakresie co najmniej 14 dniowego terminu płatności. Termin powyższy spełniony jest również w przypadku, gdy klient odbiera fakturę w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku faktur wysyłanych pocztą konsumentowi przysługuje 21 dniowy termin od dnia wystawienia faktury na jej opłacenie. Te okoliczności w ocenie powódki wskazują, że konsumenci mają możliwość uregulowania faktur w terminie. Powódka podniosła, iż wdrożenie żądanej przez Prezesa UOKiK zmiany terminu spowodowałoby znaczne koszty, które ostatecznie musieliby ponieść konsumenci.

Powódka zakwestionowała również stwierdzenie praktyki polegającej na braku pełnego uregulowania postępowania reklamacyjnego w zawieranych umowach. Powódka wyjaśniła, iż każda osoba podpisująca z nią umowę podpisuje oświadczenie, iż zapoznała się z treścią Regulaminu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków stanowiącego akt prawa miejscowego. Regulamin ten jest udostępniony do wglądu, jak i też może być wydany na własność klientowi. Została utworzona całodobowa dyspozytornia rejestrująca reklamacje przez Biuro Obsługi Klienta służące „szybkemu” ich załatwianiu. Wszelkie reklamacje załatwiane są w terminie 14 dni. W ocenie powódki nieuzasadniony jest zarzut bezprawnego działania Spółki w przedmiocie zaniechania zawarcia w umowach postanowień o trybie rozpatrywania reklamacji. Postanowienia zawarte w regulaminach służą jedynie uszczegółowienie zapisów umownych. Działania zaproponowane przez Prezesa UOKiK zwiększą koszty Spółki i de facto doprowadzą do wzrostu kosztów usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

Prezes UOKiK (pozwany) w odpowiedzi na odwołanie wniósł o oddalenie odwołania.

Sąd Okręgowy uznał ustalenia co do stanu faktycznego zawarte w zaskarżonej decyzji za prawidłowe i znajdujące potwierdzenie w zebranych materiale dowodowym i wobec tego uznał je za własne.

Sąd zważył, co następuje.

Powódka w ramach swojej działalności posługuje się wzorcami umownymi określającymi warunki świadczenia umów o dostarczanie wody i/lub ścieków, które należy uznać za wzorce umowne określone w art. 384 Kc, tj. wiążące konsumenta i doręczone mu przed zawarciem umowy. Stroną umów zawieranych z powódką są konsumenci, tj. zgodnie z art. 22¹ Kc osoby fizyczne, prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym norma prawna nadaje zdolność prawną, która dokonuje czynności prawnej niezwiązanej z jej działalnością gospodarczą i zawodową.

Wzorce umowne, którymi posługiwała się powódka zawierały od dnia 1 stycznia 2003 r. postanowienie wskazujące, że odbiorca jest zobowiązany do zapłaty należności w terminie wskazanym w fakturze, które następnie zostały zmienione i od 31 grudnia 2003 r. do 1 grudnia 2007 r. zawierały postanowienie, że odbiorca jest zobowiązany do zapłaty w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.

Powyzsze postanowienia sprzeczne są z §17 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z 28 czerwca 2006 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, iż odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Podobną regulację zawierało wcześniej obowiązujące rozporządzenie wydane przez Ministra Infrastruktury z 12 marca 2002 r. o tożsamej nazwie i przedmiocie regulacji i w §17 ust. 1, iż odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia. Stosowane przez powódkę postanowienia nie spełniają wymogów zawartych w powołanych rozporządzeniach, gdyż umożliwiają niezachowanie terminów. To powódka zastrzega sobie wyłącznie prawo do decydowania kiedy faktura zostanie dostarczona, a tym samym jaki termin będzie przysługiwał konsumentowi do zapłaty faktury.

Bez znaczenia dla przedmiotowego postępowania w ocenie Sądu są podnoszone przez powódkę okoliczności, w jakich powódka doręcza klientom faktury: większość faktur jest wystawiana przy użyciu przenośnych urządzeń i jednocześnie doręczana klientom w dniu wystawienia oraz fakt, iż Spółka tworzy komórki organizacyjne, które mają zapewnić sprawną obsługę klientom. Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i art. 23a wcześniej obowiązującej ustawy zawierają przesłanki, jakie powinna spełniać dana praktyka, aby być uznaną za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie nie zawierają przesłanek, które wyłączałyby bezprawność działania przedsiębiorcy. Powyzsze wskazuje, że utarta praktyka obsługiwanie klientów, która nawet zapewniałaby zachowanie terminów wynikających z przytoczonego rozporządzenia, nie wyłącza bezprawności danego działania przedsiębiorcy.

Sąd nie podzielił również podniesionego przez powódkę zarzutu, iż przepisy „branżowe” wynikające z rozporządzenia Ministra Infrastruktury stoją w sprzeczności z przepisami regulującymi podatek dochodowy od osób prawnych oraz podatek od towarów i usług, gdyż uniemożliwiają ustalenie daty pewnej terminu płatności. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz podatku od towarów i usług nie zawiera norm kolizyjnych, które wskazywałyby, że w przypadku krzyżowania się dyspozycji tych ustaw przepisy rozporządzenia nie mają zastosowania. Sąd podzielił ocenę Prezesa UOKiK, iż możliwe jest takie sformułowanie umów zawieranych przez powódkę z konsumentami, w których powód będzie mógł zastrzec datę pewną płatności faktury.

Niewątpliwym jest, że ochrona konsumenta zmierza do zabezpieczenia interesów słabszego uczestnika rynku, którego wiedza i orientacja są w porównaniu do profesjonalnego partnera (w sprawie powódki) ograniczone. Udział konsumenta w procesach rynkowych powinien być zatem kształtowany w taki sposób, aby mógł on swobodnie i w zgodzie z własnym interesem zaspokajać - poprzez konkretne umowy - swoje potrzeby na podstawie dostarczonej wiedzy i informacji. Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie zawierały szczegółowych informacji w przedmiocie postępowania reklamacyjnego. Informacje te były zawarte w regulaminach, które nie stanowiły załączników do ww. umów (Rozdział VII Regulaminów). Postanowienie te szczegółowo określają zasady i warunki wniesienia reklamacji, których brak w postanowieniach umownych i brak informacji w umowach, że szczegółowe zasady w przedmiocie postępowania reklamacyjnego zawarte zostały w tych regulaminach.

Sąd przyjął, że zasady postępowania reklamacyjnego stanowią istotne, ważne informacje z punktu widzenia konsumenta, konieczne do pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków i wobec tego powinny być określone w umowie, stosownie do art. 6 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, bez konieczności poszukiwania tych istotnych informacji w innych dokumentach, które nawet nie stanowiły załączników do umów. Skoro zatem umowy nie zawierały postanowień w przedmiocie szczegółowych zasad postępowania reklamacyjnego i nie zawierały informacji, gdzie te szczegółowe zasady postępowania reklamacyjnego zostały określone, to zasadnie Prezes UOKiK przyjął, że miała miejsce praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumenta.

Z tych względów i na podstawie art. 479^{31a} §1 Kpc oddalono odwołanie.

O kosztach postępowania postanowiono stosownie do art. 98 Kpc.