



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNODEBSKA-TOMKIEL

Warszawa, dn. 28 kwietnia 2009 r.

**Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd
Ochrony Konkurencji i Konsumentów**
ul. Czerniakowska 100
00-454 Warszawa

Powód:
**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów**
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
reprezentowany przez
r. pr. Joannę May
(adres powoda)

Pozwana:
P4 sp. z o.o.
ul. Taśmowa 7
02-677 Warszawa

POZEW

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, którego pełnomocnictwo załączam, na podstawie przepisu art. 479³⁸ § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296 ze zm., dalej „kpc”) w związku z przepisami art. 384 - 385³ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm., dalej „kc”) – **wnoszę o:**

- I.** uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania postanowień zawartych we wzorcach umowy stosowanych przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w obrocie z konsumentami:
- A.** Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów z dnia 16 marca 2007 r.:

1. *Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku: nieprzedstawienia przez Abonenta wszystkich dokumentów wymaganych przez Operatora do zawarcia Umowy, o których mowa w § 5 [§ 16 ust. 11 lit. e) ww. regulaminu] - co stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc oraz w art. 385³ pkt 21 kc;*
 2. *Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku: nieuregulowania przez Abonenta Rachunków Telekomunikacyjnych [§ 16 ust. 11 lit. i) ww. regulaminu] - co stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc;*
 3. *Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku: działania na szkodę Operatora lub korzystania z usług świadczonych przez Operatora niezgodnie z prawem lub Umową [§ 16 ust. 11 lit. k) ww. regulaminu] - co stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc;*
- B.** Cennik Oferty One Play - Cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o. obowiązujący od 3 listopada 2008 r.:
1. *Włączenie do Sieci Telekomunikacyjnej P4 po zawieszeniu połączeń wychodzących z tytułu przekroczonego terminu płatności – 50 zł – co stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc;*
 2. *Włączenie do Sieci Telekomunikacyjnej P4 po zawieszeniu wszystkich usług z tytułu przekroczonego terminu płatności – 50 zł – co stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc;*
- II.** zasądzenie od pozwanej na rzecz powoda kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Uzasadnienie

P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie („P4”), zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzi działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (w szczególności w zakresie telefonii ruchomej oraz transmisji danych).

- odpis z Krajowego Rejestru Sądowego P4 (**załącznik nr 2**)

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej P4 świadczy usługi telekomunikacyjne klientom detalicznym będącym konsumentami. Pozwana stosuje w obrocie konsumenckim wzorce umowy (regulamin ogólny, regulaminy promocji, cenniki usług), które nie podlegają uzgodnieniom indywidualnym. Konsument może zawrzeć umowę tylko na warunkach zaproponowanych przez P4. W odniesieniu do ww. wzorców umowy, które wypełniają definicję z art. 384 kc, znajdują zatem zastosowanie przepisy dotyczące niedozwolonych postanowień umownych (art. 385¹ - 385³ kc).

- wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (**załącznik nr 3**)
- Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów z dnia 16 marca 2007 r. (**załącznik nr 4**)
- Cennik Oferty One Play - Cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o. obowiązujący od 3 listopada 2008 r. (**załącznik nr 5**)

Przepisy kodeksu postępowania cywilnego (art. 479³⁶ i n. kpc) uprawniają Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do wystąpienia do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z żądaniem uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Zgodnie z art. 385¹ § 1 kc, za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Za niedozwolone postanowienia umowne nie uznaje się jednak postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Dodatkowo należy wskazać, iż nie uzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (art. 385¹ § 3 kc).

Dobre obyczaje pojmowane są jako reguły postępowania zgodnie z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Na aprobatę zasługuje pogląd Sądu Najwyższego wyrażony w wyroku z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04, LEX nr 159111: „W rozumieniu art. 385¹ § 1 kc rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Obie, wskazane w tym przepisie, formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.” Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta lub nie zapewniające rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania. Przy ocenie naruszenia interesów konsumenta należy brać pod uwagę nie tylko aspekty ekonomiczne, ale również pozaekonomiczne, rozumiane m.in. jako nierzetelność traktowania.

Ad A.1.

Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku: nieprzedstawienia przez Abonenta wszystkich dokumentów wymaganych przez Operatora do zawarcia Umowy, o których mowa w § 5.

Kwestionowane postanowienie § 16 ust. 11 lit. e) Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów („Regulamin P4”) stanowi, w ocenie powoda, niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu przepisu art. 385¹ § 1 kc, gdyż kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy oraz w rozumieniu art. 385³ pkt 21 kc, gdyż uzależnia odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę.

Postanowienie § 16 ust. 11 lit. e) Regulaminu P4 umożliwia rozwiązanie umowy w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym (ewentualnie zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych) bez odszkodowania w przypadku nieprzedstawienia przez abonenta wszystkich dokumentów wymaganych przez operatora do zawarcia umowy, o których mowa w § 5 Regulaminu P4, który stanowi:

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy lub odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia w przypadku:

a) braku możliwości technicznych świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;

b) niespełnienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia w odpowiedniej formie dokumentów określonych w § 4, lub przedstawienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości (podkreślenie powoda);

c) niespełnienia przez Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w ramach akcji promocyjnej ogłoszonej przez Operatora warunków opisanych w Ofercie Promocyjnej;

d) podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;

e) uprzedniego rozwiązania przez Operatora innej Umowy z winy Abonenta lub osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy;

f) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec Operatora przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta, dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę, lub informacji będących w posiadaniu Operatora albo udostępnionych Operatorowi przez innych operatorów zgodnie z § 4 pkt. 4 Regulaminu lub przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68 poz. 623 i Nr 116 poz. 1203); Operator powiadamia Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;

g) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w przypadkach opisanych w Regulaminie.

Z uwagi na odesłanie w § 5 ust. 1 lit b) Regulaminu P4 do postanowienia § 4 Regulaminu P4, konieczne jest przytoczenie także jego treści:

1. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez potencjalnego Abonenta:

a) w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego miejsca zamieszkania oraz dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna na stronie WWW Operatora oraz w Punktach Sprzedaży P4 (podkreślenie powoda);

b) w przypadku pozostałych osób: statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby oraz dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna na stronie WWW Operatora oraz w Punktach Sprzedaży P4.

2. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym. Przedstawiciel lub pełnomocnik Abonenta lub osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy zobowiązany jest okazać dowód osobisty.

3. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Operator sporządza kserokopie.

4. Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z Oferty Promocyjnej możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, za jej zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy na warunkach Oferty Promocyjnej nie uregulowała należności wobec innego operatora, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane wpłaceniem Kaucji.

Zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a) Regulaminu P4, istotna z punktu widzenia konsumenta, który chce zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z pozwaną, jest udostępniona m.in. na stronie www.playmobile.pl lista dokumentów, za pomocą których konsument może potwierdzić wymagane przez operatora dane.

- Weryfikacja Klienta, dokumentów oraz Wykaz dokumentów niezbędnych do podpisania Umowy o Świadczenie Usług telekomunikacyjnych (**załącznik nr 6**)

Lista dokumentów zawarta ww. dokumencie jest w odniesieniu do konsumentów wyliczeniem enumeratywnym. W związku z tym weryfikacja przez pozwaną, czy konsument przedstawił wszystkie wymagane dokumenty przed zawarciem umowy, nie powinna nastęrczać trudności.

Postanowienia § 5 oraz § 4 Regulaminu P4 obejmują co do zasady sferę przedkontraktową. W § 5 zastrzeżono dodatkowo możliwość odstąpienia przez operatora od umowy w ciągu 10 dni od dnia zawarcia umowy z przyczyn w nim wymienionych – lit. a) – g). Bezsprzecznie pozostaje, iż wymagane dokumenty mają zostać przedstawione przed zawarciem umowy. Postanowienia zawarte w § 5 i § 4 Regulaminu P4 nie zawierają w tym zakresie żadnych wyjątków w postaci możliwości ich przedstawienia już po zawarciu umowy z pozwaną. Natomiast postanowienie § 16 ust. 11 lit. e) Regulaminu P4 dotyczy uprawnienia pozwanej do rozwiązania już zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w określonych przypadkach. W związku z powyższym, pozwana zastrzegając w § 16 ust. 11

lit. e) możliwość rozwiązania umowy bez wypowiedzenia (względnie zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych) ze skutkiem natychmiastowym, bez wcześniejszego uprzedzenia abonenta, a także bez prawa do odszkodowania, kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Przejawia się to w faktycznym przerwaniu na konsumenta odpowiedzialności za działania i zaniechania osób zawierających umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami w imieniu pozwanej. Osoby te (pracownicy pozwanej lub pracownicy podmiotów współpracujących z pozwaną) są bowiem zobligowani do ustalenia, na etapie przedkontraktowym, czy wymagane na podstawie § 5 w zw. z § 4 Regulaminu P4 dokumenty zostały przedłożone, a w związku z tym czy nie ma przeszkód, by zainteresowany konsument, mógł w przeświadczeniu spełnienia wszystkich wymogów i dołożenia ze swej strony należytej staranności, liczyć na zawarcie i wykonywanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W istocie zaś, zastrzeżenie dokonane w § 16 ust. 11 lit e) Regulaminu P4 przerzuca na konsumenta skutek potencjalnego niedopełnienia bądź wykonania w sposób nienależyty obowiązków przez osoby upoważnione przez pozwaną do zawierania umów w jej imieniu. Ukształtowana w opisany powyżej sposób pozycja konsumenta w stosunku zobowiązaniowym łączącym go z pozwaną narusza zasadę równości stron i pozostaje przejawem nierzetelnego traktowania konsumenta przez pozwaną. Konsument, mimo dołożenia należytej staranności na etapie przedkontraktowym, a także wywiązywania się z obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jest narażony na rozwiązanie przez pozwaną umowy ze skutkiem natychmiastowym (ewentualnie zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych) bez prawa do odszkodowania, a także bez uprzedniego zawiadomienia.

W ocenie powoda konsument nie powinien być obarczany przez pozwaną skutkami nierzetelnie dokonanej weryfikacji dokumentów na etapie przedkontraktowym. Natomiast weryfikacji dokumentów przedstawionych przez konsumenta, pod kątem prawdziwości danych lub ewentualnego podrobienia dokumentów, służy postanowienie § 16 ust. 11 lit. d) Regulaminu P4 – nie kwestionowane przez powoda.

W związku z powyższym, kwestionowane postanowienie regulaminu P4 wypełnia także, w ocenie powoda, przesłanki art. 385³ pkt 21 kc, gdyż uzależnia odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę. Prowadzi ono do faktycznego przerwania odpowiedzialności pozwanej za działania i zaniechania osób zawierających w jej imieniu umowy na konsumentów. W ten sposób negatywne skutki przyjętego przez pozwaną rozwiązania obarczają konsumenta. Bezspornym pozostaje natomiast fakt, iż ponoszenie odpowiedzialności przez pozwaną za wskazane powyżej osoby wynika z art. 474 kc. Zgodnie z jego treścią za działania i zaniechania osób, z których pomocą przedsiębiorca swoje zobowiązanie wykonuje, ponosi on odpowiedzialność jak za działania własne. Pomocnikiem takim jest także pośrednik w zawieraniu dla przedsiębiorcy umów. Jak podnosi się w doktrynie, dyspozytywny charakter art. 474 kc został ograniczony w obrotach z konsumentami regulacją zawartą w art. 385³ pkt 21 kc.¹

¹ E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, C.H. Beck 2002, s. 352;

Ad A.2.

Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku: nieuregulowania przez Abonenta Rachunków Telekomunikacyjnych.

Kwestionowane postanowienie § 16 ust. 11 lit. i) Regulaminu P4 stanowi, w ocenie powoda, niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu przepisu art. 385¹ § 1 kc, gdyż kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

W przedmiotowym postanowieniu pozwana zastrzegła możliwość wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, bez prawa do odszkodowania oraz bez wcześniejszego uprzedzenia abonenta w przypadku nieuregulowania przez abonenta rachunków telekomunikacyjnych.

Kwestionowane postanowienie powiązane jest z następującymi postanowieniami Regulaminu P4:

Abonent zobowiązuje się do uiszczenia należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego na wskazany przez Operatora rachunek bankowy w terminie do 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin płatności (§ 13 ust. 1)

Operator ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą Rachunku Telekomunikacyjnego przez okres dłuższy niż 14 dni, oraz ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług, jeżeli Abonent narusza warunki Regulaminu (§ 13 ust. 5)

W sytuacji wskazanej w ust. 5 powyżej Operator ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich usług na rzecz Abonenta oraz wypowiedzieć Umowę w trybie określonym w § 16 ust. 11 Regulaminu (§ 13 ust. 6)

Rachunki Telekomunikacyjne będą dostarczane Abonentom listem zwykłym albo, po uprzednim wprowadzeniu usługi przez Operatora i pod warunkiem uprzedniego złożenia przez Abonenta stosownego oświadczenia w przedłożonej przez Operatora formie, udostępniane w sposób umożliwiający ich wydrukowanie poprzez sieć Internet (§ 12 ust. 4)

W razie nieotrzymania Rachunku Telekomunikacyjnego w terminie, w którym Rachunek Telekomunikacyjny był zwykle doręczany Abonentowi, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora, jednak nie później niż w terminie 14 dni. Niedostarczenie przez Operatora Rachunku Telekomunikacyjnego nie zwalnia Abonenta od obowiązku terminowego uregulowania należności wobec Operatora (§ 12 ust. 5)

W ocenie powoda, o ukształtowaniu praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami decyduje fakt, iż pozwana dysponuje – w sytuacji opóźnienia konsumenta w regulowaniu należności za wykonane usługi telekomunikacyjne – możliwością rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym bez obowiązku wcześniejszego wezwania konsumenta do zapłaty zaległej należności.

Istotnym argumentem, który przemawia za uznaniem, iż treść kwestionowanego postanowienia regulaminu kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy, jest także fakt, iż uprawnienie pozwanej przewidziane w przedmiotowej regulacji jest jednostronne. Abonent w świetle postanowień umowy nie dysponuje „odpowiednim”, tak daleko idącym uprawnieniem, jakie zostało przyznane pozwanej, tzn. nie dysponuje prawem wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym bez uprzedniego wezwania i bez odszkodowania, w sytuacji braku świadczenia przez pozwaną usług przez okres przykładowo 14 dni. W związku z powyższym, ukształtowana w opisany powyżej sposób pozycja konsumenta w stosunku zobowiązaniowym łączącym go z pozwaną, narusza zasadę równości stron i pozostaje przejawem nierzetelnego traktowania konsumenta przez pozwaną. Tym samym prawa konsumenta nie są w równym stopniu chronione w łączącym go z pozwaną stosunku zobowiązaniowym, jak ma to miejsce w odniesieniu do praw P4.

Bezspornym jest, iż analizowany wzorzec umowy nie przewiduje obowiązku pozwanej do poinformowania/wezwania konsumenta do zapłaty zaległej należności przed zastosowaniem sankcji w postaci zawieszenia świadczenia usług, a tym bardziej rozwiązania umowy przez P4 w trybie natychmiastowym. W związku z powyższym, może dochodzić do sytuacji w których zaprzestanie świadczenia usług bądź wypowiedzenie umowy następowaloby bez wcześniejszego wezwania abonenta do dobrowolnego spełnienia świadczenia.

Ewentualne czynności podejmowane przez pozwaną w zakresie informowania konsumentów o zaległościach nie znajdują swojego odzwierciedlenia w stosowanych przez pozwaną w obrocie konsumenckim wzorcach umowy, a tym samym brak jest przeszkód dla wystąpienia przez Prezesa UOKiK z powództwem o uznanie określonych postanowień Regulaminu P4 za niedozwolone. W związku z powyższym, powód, jako podmiot inicjujący abstrakcyjną kontrolę wzorców umowy, jest uprawniony do wytoczenia niniejszego powództwa.

Kwestionowane postanowienie naraża także konsumentów na niewygodę organizacyjną, utratę czasu, a przede wszystkim na ponoszenie wymiernych strat o wymiarze ekonomicznym w przypadku rozwiązania przez pozwaną umowy w trybie natychmiastowym, na podstawie § 16 ust. 11 lit i) Regulaminu P4, co prowadzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Powszechną praktyką na rynku usług telekomunikacyjnych stosowaną przez operatorów telekomunikacyjnych, w tym pozwaną, jest bowiem zawieranie z konsumentami umów na czas określony, w zdecydowanej większości przypadków na warunkach promocyjnych. Związane jest to z przyznawaniem konsumentom określonych ulg np. z tytułu zakupu aparatu telefonicznego w promocyjnej cenie lub promocyjnych miesięcznych opłat abonamentowych. Rozwiązanie przez pozwaną z winy abonenta przedmiotowej umowy zawartej na czas określony przed upływem czasu na jaki została zawarta, wiąże się z możliwością żądania przez pozwaną zwrotu przyznanej abonentowi ulgi. Uprawnienie to wynika wprost z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 ze zm.). W sytuacji analizowanej w świetle kwestionowanego postanowienia, konsument może zatem – bez uprzedniego wezwania ze strony pozwanej – zostać nagle obciążony koniecznością zwrotu przyznanych mu ulg, bardzo często dużej wartości, co narusza dobre obyczaje oraz w sposób rażąco interesy konsumentów.

Ad A.3.

Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku: działania na szkodę Operatora lub korzystania z usług świadczonych przez Operatora niezgodnie z prawem lub Umową.

Kwestionowane postanowienie § 16 ust. 11 lit k) Regulaminu P4 stanowi, w ocenie powoda, niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu przepisu art. 385¹ § 1 kc, gdyż kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

W przedmiotowym postanowieniu pozwana zastrzegła możliwość wypowiedzenia przez siebie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, bez prawa do odszkodowania oraz bez wcześniejszego uprzedzenia abonenta w przypadku działania na szkodę pozwanej lub korzystania z usług telekomunikacyjnych operatora niezgodnie z prawem lub umową. W ocenie powoda powyższe postanowienie, przewidując w swej treści możliwość wymierzenia bardzo dotkliwych z punktu widzenia konsumenta sankcji, przejawia wysoki stopień ogólności, dający szeroki margines swobody decyzyjnej pozwanej w zakresie interpretacji zachowań konsumenta.

O dotkliwości przewidzianej w § 16 ust. 11 lit. k) sankcji decyduje fakt, iż kwestionowane postanowienie przewiduje sankcje za jakikolwiek działanie na szkodę P4 lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych P4 niezgodnie z prawem lub umową. Jednocześnie powód podkreśla, iż zarzuty wobec kwestionowanego postanowienia nie koncentrują się wokół braku kazuistycznego określenia przyczyn uprawniających P4 do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym. Powód jest bowiem świadomy, iż stworzenie takiego katalogu pozostaje praktycznie niemożliwe. Powyższe okoliczności nie mogą jednak przemawiać za przyjęciem jako dozwoloną i uprawnioną w stosunkach umownych z konsumentami regulacji, która przewiduje najpoważniejszą sankcję w postaci możliwości rozwiązania przez pozwaną umowy w trybie natychmiastowym za jakiegokolwiek, także nieumyślne, krótkotrwałe, pozbawione rażącego charakteru działanie abonenta na szkodę P4 lub działanie niezgodne z umową.

Brak możliwie jak najbardziej precyzyjnego określenia w jakich sytuacjach konsument jest narażony na natychmiastowe rozwiązanie przez pozwaną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych powoduje u niego stan niepewności, a jednocześnie naraża go na dowolną interpretację przez pozwaną nieostrych pojęć jak *działanie na szkodę pozwanej* czy też *korzystanie z usług świadczonych przez operatora niezgodnie z umową*. Tym bardziej godzącym w dobre obyczaje i wprowadzającym element niepewności co do trwania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest to, że pozwana nie ma obowiązku poinformowania konsumenta o ewentualnym zamiarze rozwiązania umowy. Konsument nie ma żadnych szans na ewentualne zaprzestanie kwestionowanych przez pozwaną zachowań.

Istotnym argumentem, który przemawia za uznaniem, iż treść kwestionowanego postanowienia regulaminu kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy, jest także fakt, iż uprawnienie

pozwanej przewidziane w przedmiotowej regulacji jest jednostronne. Abonent w świetle postanowień umowy nie dysponuje tak daleko idącym uprawnieniem, jakie zostało przyznane pozwanej. W związku z powyższym, ukształtowana w opisany powyżej sposób pozycja konsumenta w stosunku zobowiązaniowym łączącym go z pozwaną, narusza zasadę równości stron i pozostaje przejawem nierzetelnego traktowania konsumenta przez pozwaną.

Kwestionowane postanowienie naraża także konsumentów na niewygodę organizacyjną, utratę czasu, a przede wszystkim na ponoszenie strat o wymiarze ekonomicznym w przypadku rozwiązania przez pozwaną umowy w trybie natychmiastowym, na podstawie § 16 ust. 11 lit k) Regulaminu P4. W tym zakresie aktualne pozostają rozważania powoda, poczynione w pkt A.2. niniejszego pozwu, dotyczące rażącego naruszenia interesów konsumentów, związanego z zawieraniem przez pozwaną umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony, zwykle na warunkach promocyjnych, wiążących się z przyznawaniem konsumentom ulg w rozumieniu art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

Ad B.1.

Włączenie do Sieci Telekomunikacyjnej P4 po zawieszeniu połączeń wychodzących z tytułu przekroczonego terminu płatności – 50 zł.

Kwestionowane postanowienie zawarte w Cenniku Oferty One Play - Cenniku Usług Telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o. (obowiązującym od 3 listopada 2008 r., dalej jako „Cennik usług P4”) stanowi, w ocenie powoda, niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu przepisu art. 385¹ § 1 kc, gdyż kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Nie jest zarazem postanowieniem określającym główne świadczenia stron.

Pozwana pobiera opłatę za włączenie do sieci telekomunikacyjnej P4 po zawieszeniu możliwości wykonywania połączeń wychodzących z tytułu przekroczenia terminu płatności w wysokości 50 zł. Jednocześnie pozwana, w stosowanych wzorcach umowy, nie wyłączyła możliwości naliczania konsumentom odsetek z tytułu nieterminowej płatności. W związku z tym, w sytuacji opóźnienia abonenta w spełnieniu świadczenia pieniężnego określonego w fakturze za dany okres rozliczeniowy, pozwana może żądać zapłaty odsetek za czas opóźnienia (uprawnienie do pobierania odsetek za opóźnienie wynika z art. 481 kc i nie jest konieczne jego zastrzeżenie w umowie). Zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego zwłoka dłużnika (kwalifikowana postać opóźnienia, związana z zawinionym zaniechaniem zapłaty wymagalnego długu) uprawnia wierzyciela do dochodzenia roszczeń ponad odsetki na zasadach ogólnych. Warunkiem podjęcia takiego działania jest wystąpienie szkody po stronie wierzyciela. Odnosząc się do zasad ogólnych należy wskazać, iż właściwe zastosowanie będzie miał przepis art. 361 kc. W przypadku świadczeń pieniężnych zastosowanie będą miały przepisy art. 471 i n. kc. Niezależnie jednak od powyższego, P4 dokonuje określonych czynności (zawieszenie połączeń wychodzących, zawieszenie świadczenia wszystkich usług) przede wszystkim w celu zabezpieczenia swoich interesów (przeciwdziałając powiększeniu się długu). Mając na uwadze cel czynności podejmowanych przez pozwaną, nie jest uzasadnionym przerzucanie przez P4 kosztów działań podejmowanych na rzecz i w interesie operatora na abonentów, którzy ponoszą już pozbawiania możliwości korzystania z usług

telekomunikacyjnych, a przy tym przez cały czas zobowiązani są do regulowania opłat abonamentowych. Należy także wyraźnie podkreślić, iż P4 – zgodnie z postanowieniami regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych – dysponuje innymi rozwiązaniami w zakresie zabezpieczenia swojej sytuacji finansowej, np.: wpłacenie przez abonenta kaucji na zabezpieczenie opłat wynikających z umowy, ustalenie w umowie kwoty limitu kredytowego (§ 7 Regulaminu P4), które jednocześnie nie powodują dodatkowych i nieuzasadnionych kosztów po stronie abonentów. Skoro zatem P4 decyduje się na korzystanie z opcji zawieszania połączeń wychodzących, koszty zniesienia blokady połączeń wychodzących powinna pokrywać samodzielnie.

Kwestionowane postanowienie, w ocenie powoda, narusza dobre obyczaje. Przejawia się to przede wszystkim w naruszeniu zasady równowagi kontraktowej, tj. w ukształtowaniu praw i obowiązków w sposób niekorzystny dla konsumentów i pozostaje przejawem nierzetelnego traktowania konsumenta przez pozwaną. Za takie działanie należy uznać przerzucanie na abonentów kosztów działań pozwanej, które podejmowane są przede wszystkim celem zabezpieczenia interesów samego przedsiębiorcy (przy dopuszczalności podejmowania przez wierzyciela działań, które będą przeciwdziałały zwiększeniu się wysokości zadłużenia dłużnika). Co więcej, o naruszeniu dobrych obyczajów przesądza kumulacja sankcji z tytułu opóźnienia konsumenta w regulowaniu należności za świadczone usługi telekomunikacyjne. Pozostając w opóźnieniu, konsument zobowiązany jest, po pierwsze, do regulowania opłat abonamentowych w pełnej wysokości (mimo zawieszenia połączeń wychodzących lub zawieszenia wszystkich usług telekomunikacyjnych), po drugie, P4 uprawniona jest do dochodzenia od konsumenta odsetek na zasadach ogólnych. Przewidziane w cenniku pozwanej opłaty z tytułu przekroczonego terminu płatności stanowią zatem trzecią sankcję za brak uregulowania przez konsumenta należności pieniężnych w określonym terminie oraz dodatkowo zwiększają zadłużenie abonenta, co w sposób rażący narusza ekonomiczne interesy konsumentów. Co więcej, opłaty ustanowione są w stałej, z góry określonej wysokości, niezależnej od rzeczywiście poniesionej przez pozwaną szkody, a tym samym pełnią funkcję przypisaną karze umownej, możliwej do zastrzeżenia jedynie w odniesieniu do świadczeń niepieniężnych. Należy także podkreślić, iż zastrzeżona opłata znacznie przewyższa wysokość należnych pozwanej odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia konsumenta w uregulowaniu należności za wykonane usługi telekomunikacyjne. Poniżej powód przedstawia wyliczenie należnych pozwanej odsetek ustawowych za okres opóźnienia wynoszący odpowiednio 1 miesiąc, 2 miesiące, 3 miesiące, w odniesieniu do kwot zaległości w wysokości 50 PLN, 100 PLN, 150 PLN, 200 PLN, 250 PLN. Odsetki ustawowe od dnia 15 grudnia 2008 r. wynoszą 13 % w stosunku rocznym.

Kwota zaległości	Należna wysokość odsetek ustawowych za dany okres opóźnienia		
	1.I.2009 – 1.II.2009	1.I.2009 – 1.III.2009	1.I.2009 – 1.IV.2009
50 PLN	0,55 PLN	1,05 PLN	1,6 PLN
100 PLN	1,10 PLN	2,10 PLN	3,21 PLN
150 PLN	1,66 PLN	3,15 PLN	4,81 PLN
200 PLN	2,21 PLN	4,20 PLN	6,41 PLN
250 PLN	2,76 PLN	5,25 PLN	8,01 PLN

Z przedmiotowego wyliczenia w sposób nie budzący wątpliwości wynika, iż nawet przy dość wysokiej kwocie zadłużenia, tj. 250 złotych, a jednocześnie długim, tj. trzymiesięcznym pozostawaniu przez konsumenta w opóźnieniu w uregulowaniu należności, pozwanej przysługiwałaby możliwość żądania kwoty w wysokości 16 % (8.01 złotych) od obciążającej obecnie konsumentów opłaty w wysokości 50 złotych.

Jednocześnie powód pragnie podkreślić, iż kwestionowane postanowienie nie określa głównego świadczenia stron. Stosownie do art. 385¹ § 1 kc, za niedozwolone postanowienia umowne nie mogą być uznane postanowienia określające główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, pod warunkiem, że zostały sformułowane jednoznacznie. Za świadczenie główne stron należy uznać te świadczenia, które objęte zostały postanowieniami przedmiotowo istotnymi umowy, czyli takimi bez określenia których czynność prawna (tu umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych) nie mogłaby dojść do skutku i od których zależy jej kwalifikacja prawna (*essentialia negotii*). Wyżej zaprezentowany pogląd pokrywa się ze stanowiskiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zaprezentowanym w uzasadnieniu do wyroku z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06: „Przez główne świadczenia stron należy rozumieć postanowienia dotyczące *essentialia negotii* umowy, bez których umowa nie doszłaby do skutku. Zaliczyć do nich niewątpliwie należy strony umowy, przedmiot umowy oraz świadczenia stron umowy. We wzorcach umów strony zazwyczaj regulują świadczenia, które są poboczne do świadczenia głównego oraz konsekwencje niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia. (...) Do postanowień określających główne świadczenia stron nie mogą być zaliczane postanowienia odnoszące się w istocie do świadczeń ubocznych, czy też inne postanowienia mające jedynie wpływ na kalkulację - czy wysokość świadczeń głównych. W art. 385¹ § 1 zd. 2 kc chodzi o postanowienia bezpośrednio kształtujące główne świadczenia, a nie postanowienia jedynie pośrednio łączące się z nimi”. W związku z tym należy stwierdzić, że główne świadczenia stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych definiują postanowienia wprost określające m.in. usługę telekomunikacyjną oraz cenę, po jakiej jest świadczona na rzecz konsumenta (opłata abonamentowa, minuta połączenia, sms, itp). Mając na uwadze powyższe należy przyjąć, iż kwestionowane w niniejszym pozwie postanowienia Cennika usług P4 nie stanowią *essentialia negotii* umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przedmiotowe postanowienie zostało umieszczone w części Cennika zatytułowanej „Opłaty za zarządzanie kontem w Ofercie One Play”, które naliczane są jedynie w przypadkach świadczenia pobocznych, w stosunku do świadczeń głównych, usług jak np.: opłata za przyznanie złotego numeru telefonicznego, opłata za zdjęcie blokady SIM Lock z telefonów oferowanych w sieci P4, czy też kwestionowana opłata za włączenie do sieci telekomunikacyjnej P4 po zawieszeniu połączeń wychodzących z tytułu zalegania z płatnością główną, a zatem mają jedynie charakter dodatkowy, uboczny i nie stanowią elementu bez którego umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie doszłaby do skutku.

Ad B.2.

Włączenie do Sieci Telekomunikacyjnej P4 po zawieszeniu wszystkich usług z tytułu przekroczonego terminu płatności – 50 zł.

Kwestionowane postanowienie zawarte w Cenniku usług P4 stanowi, w ocenie powoda, niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu przepisu art. 385¹ § 1 kc, gdyż kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Nie jest zarazem postanowieniem określającym główne świadczenia stron.

Przedmiotowe postanowienie uprawnia pozwaną do obciążenia konsumenta opłatą w wysokości 50 zł z tytułu ponownego włączenia do sieci po zawieszeniu wszystkich usług z tytułu przekroczonego terminu płatności. W związku z tym, iż pełni ono identyczne funkcje jak postanowienie kwestionowane powyżej, zarzuty podniesione w pkt.B.1 niniejszego pozwu pozostają aktualne w odniesieniu do postanowienia kwestionowanego w pkt B.2 pozwu.

Podkreślenia wymaga także, iż konsument zobowiązany jest do regulowania opłat abonamentowych w pełnej wysokości w sytuacji pełnego zawieszenia świadczenia usług przez pozwaną.

Ponadto, za aktualne należy uznać rozważania powoda poczynione w pkt B.1. niniejszego pozwu wskazujące na brak możliwości uznania kwestionowanej opłaty za świadczenie główne stron.

Mając na uwadze powyższe, powód wnosi jak we wstępie.

Załączniki:

1. pełnomocnictwo;
2. odpis z Krajowego Rejestru Sądowego P4 sp. z o.o.;
3. wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
4. Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów z dnia 16 marca 2007 r.;
5. Cennik Oferty One Play - Cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o. obowiązujący od 3 listopada 2008 r.;
6. Weryfikacja Klienta, dokumentów oraz Wykaz dokumentów niezbędnych do podpisania Umowy o Świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
7. odpis pozwu z załącznikami.