

Sygn. akt *XVII AmA 34/17*

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 marca 2018 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
w składzie:

Przewodniczący –	SSO Ewa Malinowska
Protokolant –	starszy sekretarz sądowy Jadwiga Skrzyńska

po rozpoznaniu 13 marca 2018 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) *Sp. z o.o. z siedzibą w W.*

przeciwko **Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania (...) *Sp. z o.o. z siedzibą w W.* od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 grudnia 2016 r. Nr (...)

1. oddala odwołanie;
2. zasądza od (...) *Sp. z o.o. z siedzibą w W.* na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 4320 (cztery tysiące trzysta dwadzieścia) złotych z tytułu zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

SSO Ewa Malinowska

Sygn. akt *XVII AmA 34/17*

UZASADNIENIE

Decyzją z 30 grudnia 2016 r., o nr (...), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. **Na podstawie art. 26 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działanie (...) *Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.* – dawniej: (...) *Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.* - których dopuszcza się podczas składania konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, polegające na:**

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, o:

a) tożsamości (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji,

poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia osób reprezentujących (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzysta konsument, zaś dokumenty podpisywane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aneks do dotychczasowych umów, lub

- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika ze zmiany przepisów prawa, likwidacji sprzedawcy energii elektrycznej, z którego usług korzysta dotychczas konsument lub przejścia tego przedsiębiorcy przez Spółkę lub połączenia obydwu przedsiębiorców (dotychczasowego sprzedawcy oraz Spółki)

podczas gdy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. i zmiany sprzedawcy energii, co narusza art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania,

b) istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. rachunki konsumentów za energię elektryczną (za sprzedaż i za dystrybucję) wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie, co narusza art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, o obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., co narusza art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. zatajaniu przez osoby reprezentujące (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. faktu, iż - oprócz działania w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne - działają również w imieniu i na rzecz (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. oraz że pośród przedstawionych konsumentowi przez te osoby dokumentów dotyczących zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej przez (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., przez co konsument nie ma świadomości zawierania z Przedsiębiorcą

jakiegokolwiek umowy, co narusza art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

4. niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów, co narusza art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

5. utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. poprzez:

a) nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy,

b) niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy,

co narusza art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206, ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

6. kontynuowaniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., co narusza art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

7. stosowaniu przez osoby reprezentujące (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. wobec konsumentów przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów wrażenia, że niepodpisanie ww. umów będzie się łączyło z pozbawieniem ich dostępu do energii elektrycznej, a także na ponagłaniu konsumentów w podpisywaniu dokumentów ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią zawieranej z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. umowy, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to narusza art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

i nakazał zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na (...) Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. – dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1

a) sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł,

2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1 b) sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł,
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł,
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł,
5. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł,
6. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.5 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł,
7. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.6 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł,
8. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.7 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 264 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciążył (...) Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. - dawniej: (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. - kosztami postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 234,30 zł.

(wersja niejawna decyzji, zawierająca dane objęte tajemnicą przedsiębiorstwa Spółki (...), k. 4-74)

Odwołanie od powyższej decyzji wywiódła Spółka (...), zaskarżając decyzję w całości i wnosząc o jej uchylenie w całości, a w razie nieuwzględnienia tego wniosku, strona wniosła o zmianę decyzji w części dotyczącej nałożenia na powoda kar pieniężnych, tj. w pkt II ppkt 1-8 decyzji, poprzez nałożenie na powoda kary pieniężnej w wysokości istotnie mniejszej niż określona w decyzji oraz w granicach odpowiadających ustawowemu ograniczeniu do łącznej wysokości 10% obrotu Spółki za rok poprzedzający rok nałożenia kary. Ponadto, strona powodowa wniosła o zasądzenie od pozwanego na jej rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

Zaskarżonej decyzji zarzucono:

1. Naruszenie art. 6 i art. 7 k.p.a. w zw. z art. 83 OKiKU poprzez niewyjaśnienie przez Prezesa UOKiK stanu faktycznego przed wydaniem decyzji oraz naruszenie zasady prawdy obiektywnej polegające w szczególności na niewyjaśnieniu wszystkich istotnych okoliczności sprawy, jak również nieobiektywnym przedstawieniu stanu faktycznego sprawy na niekorzyść Powoda.
2. Naruszenie art. 77 § 1 k.p.a. w zw. 83 OKiKU poprzez pominięcie przez Prezesa UOKiK istotnych dla rozstrzygnięcia postępowania dowodów, o których włączenie w poczet materiału dowodowego wniosowała Spółka w trakcie postępowania, co w konsekwencji doprowadziło do wydania decyzji bez wyczerpującego zebrania i rozpatrzenia całego materiału dowodowego co tym samym doprowadziło do błędnego ustalenia stanu faktycznego w oparciu o jednostronny i tendencyjnie wybrany materiał dowodowy, co wskazuje że materiał dowodowy jest niejako dobrany do wcześniej przyjętej ustalonej przez organ tezy.
3. Naruszenie art. 80 k.p.a. w zw. z 83 OKiKU poprzez przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów poprzez błędną ocenę, że całokształt materiału dowodowego zgromadzonego przez Prezesa UOKiK w postępowaniu potwierdził, że Spółka dopuściła się naruszeń określonych w pkt. I decyzji.

4. Naruszenie art. 51 OKiKU poprzez wydanie decyzji na podstawie dokumentów nie będące oryginałami lub na podstawie dokumentów, które zostały niewłaściwie poświadczane za zgodność z oryginałem przez osoby nieuprawnione, a więc nie mogły być dowodami z postępowaniu przez Prezesem UOKiK.

5. Naruszenie art. 227 k.p.c. w zw. z art. 84 OKiKU poprzez oparcie decyzji na niewiarygodnych dowodach w postaci dokumentów prywatnych stworzonych bezpośrednio przez konsumentów (oświadczenia jednostronne) co w konsekwencji doprowadziło do wadliwej oceny stanu faktycznego i przekroczenia granic swobodnej oceny zgromadzonego materiału dowodowego co w połączeniu z odmową przeprowadzenia przez Prezesa UOKiK dowodów wnioskowanych przez powoda pomimo, że przedmiotem tych dowodów były fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie powoduje, że materiał dowodowy będący podstawą dla ustalenia faktów jest wybiórczy, jednostronny i ma na celu udowodnić przyjętą przez organ tezę o rzekomych naruszeniach Spółki.

6. Naruszenie art. 233 § 1 k.p.c. w zw. z art. 84 OKiKU tj. naruszenie zasady swobodnej oceny dowodów poprzez brak wszechstronnego rozpatrzenia materiału dowodowego zgromadzonego w sprawie, ustalenie stanu faktycznego w sposób nieobiektywny i jednostronny, sprzeczny z zasadami doświadczenia życiowego oraz regułami logicznego myślenia, posługując się nieracjonalnymi argumentami, jak również pominięcie dowodów istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy;

7. Naruszenie art. 106 ust. 1 Ustawy w zw. z art. 83 Ustawy w zw. z art. 109 i 110 k.p.a. polegające na ustaleniu wysokości nałożonych na Spółkę kar pieniężnych w stosunku do obrotu osiągniętego przez Spółkę w roku obrotowym 2015, podczas gdy miarodajny powinien być ku temu rok obrotowy 2016, ponieważ decyzja została skutecznie doręczona dopiero w roku 2017, a więc w tym roku nałożono na Spółkę karę.

8. Naruszenie art. 111 ust. 1 pkt 1 OKiKU w zw. z art. 106 ust. 1 pkt 4 OKiKU poprzez zaniechanie wskazania w opisie czynów podlegających ukaraniu czasookresu ich popełnienia, co powoduje, że Spółka potencjalnie po raz kolejny może zostać ukarana przez Prezesa UOKiKu karą pieniężną za ten sam czyn, co stanowi w myśl art. 156 § 1 pkt 2 k.p.a. podstawę do stwierdzenia nieważności zaskarżonej decyzji, jako wydanej z rażącym naruszeniem prawa.

9. Naruszenie art. 106 ust. 1 pkt 4 OKiKU poprzez nałożenie na Spółkę ośmiu kar pieniężnych za czyny stanowiące zdaniem organu praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, które łącznie stanowią 67 % obrotu osiągniętego przez Spółkę w roku obrotowym przyjętym przez organ za rok poprzedzający rok nałożenia kary, co stoi w sprzeczności z ustawowym ograniczeniem wysokości kary pieniężnej, jaką organ może nałożyć na przedsiębiorcę.

10. Naruszenie art. 111 ust. 1 pkt 1 OKiKU w zw. z art. 111 ust. 2 OKiKU w zw. z art. 111 ust. 3 pkt 2 OKiKU z zw. z art. 111 ust. 4 pkt 2 OKiKU poprzez nałożenie na Spółkę ośmiu kar pieniężnych każda w niemal maksymalnym jej wymiarze skutkiem:

- uwzględnienia okoliczności obciążającej jakim było umyślność działania Spółki, podczas gdy materiał dowodowy zgromadzony w sprawie nie daje podstaw do dokonania takich ustaleń.

- uwzględnienia okoliczności w postaci długotrwałości stosowania zarzucanych Spółce praktyk, podczas gdy organ nie ustalił dokładnego czasookresu ich stosowania.

- pominięcia faktu, że dotychczas Spółka nie była karana.

11. Naruszenie art. 26 ust. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 OKiKU oraz art. 106 ust. 1 pkt 4 OKiKU poprzez uznanie, że wskazane w zaskarżonej decyzji zachowanie naruszające zbiorowe interesy konsumentów podejmowane jest przez Spółkę, w sytuacji, gdy wszelkie działania związane z procesem zawierania umów były podejmowane przez pracowników/współpracowników podmiotów zewnętrznych współpracujących ze Spółką, a więc inny podmiot niż Spółka.

12. Naruszenie 111 ust. 1 pkt 1 OKiKU w zw 106 ust. 1 pkt. 4 OKiKU poprzez bezrefleksyjne przypisanie do każdego konkretnego naruszenia (pkt 1 ppkt 1-7 decyzji) kary w wysokości 8,5 % obrotu Spółki, podczas gdy to rodzaj, zakres i skala ewentualnego naruszenia winna warunkować wysokość kary za to poszczególne naruszenie przy ustawowym ograniczeniu, że łączna wysokość nałożonej kary nie może przekroczyć 10 % przychodu Spółki.

13. Naruszenie art. 26 ust. 1 i ust. 2 OKiKU w zw. z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 OKiKU oraz art. 106 ust. 1 pkt 4 OKiKU poprzez uznanie, że powód stosuje zakazane praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt I ppkt 1 decyzji, a następnie nałożenie za powyższe zachowanie dwóch kar pieniężnych w wysokości 1.281.666 zł w sytuacji gdy w rzeczywistości powód nie stosował zarzucanych praktyk sprzedażowych i nie wprowadzał w błąd konsumentów.

14. Naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 3 OKiKU w zw. z art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 4 ust. 2 UPNPR oraz art. 106 ust. 1 pkt 4 OKiKU poprzez uznanie, że powód stosuje zakazane praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w pkt I ppkt 2, 4 i 5 decyzji, a następnie nałożenie za powyższe zachowanie trzech kar pieniężnych w wysokości 1.281.666 zł za każde naruszenie, w sytuacji gdy w rzeczywistości powód spełniał wszystkie obowiązki informacyjne względem konsumentów, przekazywał konsumentom wszystkie dokumenty związane z zawartą Umową oraz informował o prawie odstąpienia od umowy.

15. Naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 OKiKU w zw. z art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 UPNPR oraz art. 106 ust. 1 pkt 4 OKiKU poprzez uznanie, że powód stosuje zakazane praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w pkt I ppkt 3 i 6 decyzji, a następnie nałożenie za powyższe zachowanie dwóch kar pieniężnych w wysokości 1.281.666 zł za każde naruszenie, w sytuacji gdy w rzeczywistości powód informował o swojej tożsamości w sposób nie budzący wątpliwości, a w szczególności nie zatajał żadnych informacji przed konsumentem.

16. Naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 OKiKU w zw. z art. 8 ust. 1 UPNPR w zw. z art. 8 ust. 2 UPNPR poprzez uznanie, że powód stosuje zakazane praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w pkt I ppkt 7 decyzji, a następnie nałożenie za powyższe zachowanie kary pieniężnej w wysokości 1.281.666 zł, w sytuacji gdy w rzeczywistości osoby reprezentujące powoda nie stosowały żadnych form nacisku na konsumentów i nie wprowadzały konsumentów w błąd w żaden inny sposób.

17. Naruszenie 106 ust. 1 pkt. 4 OKiKU w zw. z art. 106 ust. 3 pkt 1 OKiKU poprzez błędne ustalenie obrotu Spółki za 2015 r. w wysokości (...) zł, podczas gdy rzeczywisty obrót Spółki za 2015 r. wyniósł (...) zł.

18. Naruszenie art. 106 ust. 1 pkt 4 OKiKU i art. 111 OKiKU poprzez nieuwzględnienie w decyzji okoliczności i stopnia naruszenia przepisów OKiKU, a w rezultacie nałożenie nadmiernie dolegliwej kary pieniężnej nieadekwatnej do zakładanych celów kary, z uwagi na to, że ukaranie Spółki karą w wysokości 10.253.328 zł co wykracza poza prewencyjny cel kary prowadząc do ograniczenia konkurencji na rynku usług sprzedaży energii elektrycznej oraz pozostawienie bez prądu kilkudziesięciu tysięcy konsumentów z uwagi na spowodowanie przez Prezesa UOKiK upadłości Spółki.

(odwołanie, k. 75-118)

W odpowiedzi na odwołanie, podtrzymując swoje stanowisko przedstawione w zaskarżonej decyzji, Prezes UOKiK wniósł o oddalenie odwołania w całości. W ocenie organu, decyzja ta nie narusza wskazanych przez powoda przepisów postępowania oraz przepisów prawa materialnego.

(odpowiedź na odwołanie, k. 133-157).

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

(...) z siedzibą w W. jest spółką prawa handlowego zarejestrowaną w dniu 24 sierpnia 2012 r. w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: (...).

(pismo k. 6283 akt adm., odpis z KRS k. 122)

W dniu wszczęcia postępowania administracyjnego Przedsiębiorca funkcjonował pod nazwą (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W.. Z informacji pochodzącej z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego wynika, że aktem notarialnym z dnia 27 października 2016 r. dokonano zmiany umowy Spółki poprzez zmianę nazwy Spółki na (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W.. Wpisu do KRS w powyższym zakresie Sąd Rejestrowy dokonał w dniu 7 listopada 2016 r.

(odpis z KRS k. 122)

Przedmiotem prawnym działalności spółki od 19 czerwca 2013 r. jest sprzedaż energii elektrycznej.

(pismo k. 28, k. 6283 akt adm.)

(...) sp.z o.o. w W. była podmiotem z grupy (...) S.A. z siedzibą w W. (poprzednio T.- (...) S.A. z siedzibą w W.). Do grupy (...) S.A. należeli m.in. przedsiębiorcy telekomunikacyjni **(...) Sp. z o.o.** z siedzibą w W., al. (...) i **(...) Sp. z o.o.** z siedzibą w W..

(okoliczność niekwestionowana)

Na podstawie skarg konsumentów Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 6 lutego 2014 r. wszczął postępowania wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z treścią i sposobem zawierania z konsumentami przez powoda umów sprzedaży energii elektrycznej nastąpiło naruszenie przepisów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (k. 21 t. 1 akt adm). Postępowanie takie zostało wszczęte postanowieniem z dnia 31 sierpnia 2014 r.

(k.1 t. 1 akt adm).

Spółka prowadzi model sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa metodą door-to-door. Spółka współpracuje z przedstawicielami handlowymi na podstawie umów agencyjnych.

(pismo k. 28 t. 1 , k. 546 t. 3 akt. adm. umowy k. 151 – 199 t. 1 akt adm., k. 6258 t. 8,).

Z tytułu tej umowy agent otrzymywał wynagrodzenie prowizyjne oraz premię. Prowizja należna agentowi była wypłacana w przypadku dostarczenia prawidłowo wypełnionej umowy wraz z załącznikami pełnomocnictwem do zmiany sprzedawcy, oświadczeniem odbiorcy, kserokopią lub zdjęciem faktury odbiorcy. Prowizja ta wynosiła 60 zł netto za umowę. Prowizja nie przysługiwała agentowi od umów, od których odbiorcy odstąpili na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów odraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Premię agent otrzymywał wówczas, jeżeli odbiorca energii w okresie wdrożenia nie wypowiedział umowy. Premia wynosiła 40 zł za wdrożoną umowę.

(załącznik prowizja agenta k. 200 t. 1 akt adm.)

Zarówno złożenie konsumentowi oferty zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z (...), jak i zawarcie takiej umowy odbywało się w trakcie spotkania agenta z odbiorcą, który składał bezpośrednią wizytę w miejscu zamieszkania potencjalnego klienta. Ponadto możliwością zawarcia w imieniu Spółki umowy przez jej pracownika było zgłoszenie się samego odbiorcy w tym celu do Spółki

(pismo k. 546 t. 3 akt adm.)

Agenci byli uprawnieni do wyszukiwania potencjalnych odbiorców, składania ofert oraz zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej w imieniu i na rzecz (...). Spółka udzielała określonym osobom wskazanym przez Agenta pełnomocnictwa, które upoważniało daną osobę do zawierania w imieniu i na rzecz Spółki umów sprzedaży energii elektrycznej. Kwestie dotyczące pracy pełnomocnika i jego wynagrodzenia regulował stosunek obligacyjny pomiędzy danym agentem a pełnomocnikiem. Pełnomocnicy rozliczali się wyłącznie z agentem.

(pismo k. 28 t. 1 akt adm., umowa k. 151- 199 t. 1 akt adm.)

Spółka wypracowała procedury regulujące proces zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami i w tym zakresie opracowane zostały następujące dokumenty:

- Instrukcja Materiał Szkoleniowy dla Agenta;
- Procedura Ochrony Konsumentów – regulująca kwestie dotyczące obowiązków agentów pozyskujących nowych odbiorców i obowiązków przedstawicieli zatrudnionych u agentów;
- Zasady (...).

(k. 155, 159, 164, k. 168 t. 1 akt adm.)

Zgodnie z treścią § 2 Załącznika nr 2 – „Instrukcja” odbiorca powinien otrzymać przy zawieraniu umowy komplet następujących dokumentów:

- Umowę sprzedaży energii elektrycznej;
- Cennik;
- Ogólne warunki umowy sprzedaży energii elektrycznej;
- Wzór odstąpienia od umowy ze Spółką;
- Pouczenie;
- Zbiór praw konsumenta.

Natomiast komplet dokumentów przekazywanych przez agenta do (...) winien zawierać:

- Umowę sprzedaży energii elektrycznej;
- Cennik;
- Ogólne warunki umowy sprzedaży energii elektrycznej;
- Pełnomocnictwo do przeprowadzenia zmiany sprzedawcy;
- Oświadczenia Odbiorcy i Potwierdzenia Odbiorcy.

(instrukcja k. 155 t. 1 akt adm.)

Zgodnie z obowiązującą Procedurą Ochrony Konsumentów zarówno agenci, jak i przedstawiciele (osoby dysponujące pełnomocnictwem powoda) byli zobowiązani m.in. do przestrzegania procedur, przeszkolenia podwykonawców i zapewnienia przestrzegania przez nich praw konsumentów i przepisów prawa. W ramach tych obowiązków osoby reprezentujące powoda przy zawieraniu umowy zobowiązane były do wyczerpującego i zrozumiałego przekazania odbiorcy informacji, że zawiera umowę sprzedaży energii elektrycznej z nowym sprzedawcą i skutkiem tej decyzji jest rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym sprzedawcą, zapewnienia wysokiej jakości

obsługi odbiorcy, udzielania odbiorcom wszechstronnej pomocy i informacji, na etapie zawierania umów ze Spółką, nie zawierania umów z odbiorcami przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, przekazywania odbiorcom pełnego kompletu dokumentów otrzymanych od Spółki w tym formularza odstąpienia od umowy, informowania odbiorców o możliwości odstąpienia od umowy zawartej ze spółką w terminie 14 dni, informowania o sposobie zapłaty, o zakończeniu współpracy z dotychczasowym dostawcą energii, oraz o opłacie w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy, a także o tym, że rozwiązanie przez odbiorcę umowy zawartej na czas określony z poprzednim sprzedawcą może się wiązać z koniecznością zapłaty temu sprzedawcy opłaty związanej z przedwczesnym jej rozwiązaniem.

(pismo powoda k. 28 t. 1 procedura ochrony konsumentów k.159 akt adm.)

Powód przeprowadzał szkolenia niektórych agentów, a agenci mieli szkolić swoich współpracowników. Powód nie przeprowadzał tych szkoleń w żaden usystematyzowany sposób, a także nie kontrolował, czy agenci przeprowadzali takie szkolenia dla swoich współpracowników.

(zeznania świadka J. S. k. 2277 t XII 51:08, A. W. (1), k.2269 verte 36:26, 50:15, K. K. (1) 40:29 t. XII, M. K. (1) k. 2425 7:59 t. XII, S. B. k. 2430 00:41, 1:05:49 t. XII)

Wprowadzone przez powoda procedury w bardzo wielu przypadkach nie były przestrzegane. Zdarzało się, że wizyty przedstawicieli Spółki w domach konsumentów były poprzedzane rozmową telefoniczną. Konsumenti w trakcie kontaktów telefonicznych byli uprzedzani o tym, że w ich domu zjawi się osoba działająca w imieniu przedsiębiorcy energetycznego.

(k. 1830 t. 10, 1837 t. 10, k. 1827 t. 10, k. 1937 t. 10, k. 1947 t. 10, k. 2664 t. 14, k. 4419 akt t. 23, , k. 4434 t. 23 akt adm., zeznania świadków J. Ż. (1) k. 2271 1:09:42, F. Z. (1) k. 2272 1:50:42, A. P. (1) k. 2317 51:35, E. P. k. 2317 verte 1:04:53, A. W. (1) k. 2269 verte 31:09 t. XII)

Zdarzało się, że w domach konsumentów po rozmowie telefonicznej zjawiali się kurierzy, którzy przedstawiali jedynie dokumenty do podpisania, nie informując konsumentów o warunkach umowy, ani o tym, że wraz z podpisaniem umowy dojdzie do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Wielokrotnie kurierzy nie zostawiali konsumentom umowy ani załączników do niej, ani nie informowali o możliwości odstąpienia od umowy. Nie pozostawiali też formularza odstąpienia od umowy.

(zeznania świadków E. P. k. 2317 verte 1:04:53, A. W. (2) k. 2288 verte 8:54, 12:53, J. Ż. (1) k. 2271 1:09:42, 1:20:48 t. XII, L. M. k. 2428 36:32, H. M. k. 2429 49:10 t. XIII)

Przedstawiciele odwiedzający klientów w wielu wypadkach nie informowali w sposób właściwy konsumentów o tym, że reprezentują innego niż dotychczasowy sprzedawcę energii elektrycznej i że dochodzi do podpisania nowej umowy. Zdarzało się, że twierdzili, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, mieli też plakietki takiego sprzedawcy.

(zeznania świadków Ł. K. k. 2318 verte 1:39:47, T. G. k. 2315 verte 11:62, 22:48 E. P. k. 2317 verte 1:04:53, B. M. k. 2385 verte 04:02, H. M. k. 2429 49:10 t. XIII, skarga k. 4438 t. 23, k. 4440 t. 23)

Zdarzało się także, że przedstawiając konsumentom dokumenty do podpisu zakrywali logo powoda na dokumentach.

(zeznania świadków I. P. k. 2388 1:05:11, B. M. k. 2385 verte, 04:02, A. P. (2) k. 2386 14:50, M. R. (1) k. 2386 verte 30:13 t. XII, k. 4567 t. 23, k. 4570 t. 23, k. 6146 t. 32 akt adm.)

W wielu wypadkach przedstawiciele powoda potwierdzali na zapytanie konsumentów, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej.

(świadek A. W. (2) k. 2268 verte 19:34, E. T. k. 2271 verte 1:25:06, świadek F. Z. (2) k. 2271 verte 1;50:42, B. M. k. 2385 verte 04:02 t. XII, k. 4426 t. 23, k. 6146 t. 32 akt adm.)

Przedstawiciele powoda nie informowali klientów o tym, że będą musieli opłacać dwie faktury za sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej. Niektórzy z przedstawicieli nie mieli o tym żadnej wiedzy.

(k. 1555 t. 8, k. 4481 t. 23, k. 4512 t. 23, k. 5392 t. 28, świadek A. W. (3) k. 2392 verte 15:55, E. Ż. k. 2394 50:45 t. XII, H. M. k. 2429 49:10 t. XIII M. K. (1) k. 2426 7:59 t. XIII)

Przedstawiciele powoda w wielu wypadkach nie informowali należycie o możliwości odstąpienia od umowy i nie pozostawiali formularza odstąpienia od umowy. Zdarzało się również, że konsumenci nie otrzymywali w czasie tej wizyty żadnych dokumentów dotyczących zawartej umowy.

(skarga k. 4438 t. 23, k.148 t. 8, k. 1483 t.8, k. 1484 t. 8, k.1501 t. 8, k.1547 t. 8 , k. 1555 t. 8, k.1564 t. 8, k. 1576 t.8, k. 1576 t.8, k. 1577 t 8, k. 1609 v. t.9, k. 6010 t. 9, k. 1622 t. 9,t.9, k.1709 t.9, k.1719 t.9,t.9,k. 1736 t. 9, k. 1749 t. 9, k. 1777 t. 9, k. 1806 t. 10, k. 1825 t. 10, k. 1827 t. 10, k. 1830 t. 10, k. 1880-1 t. 10, k. 1888 t. 10,k. 1901 t. 10, 1915 t. 10, k. 1954 t. 10, k. 1965-1973, k. 6549 t. 34, k. 6755 t. 35, świadkowie A. P. (2) k. 2386 24:12, M. K. (2) k. 2387 48:00, 56:59, I. P. k. 2388 1:05:11, A. W. (2) k. 2288 12:53, 19:34, J. Ż. (1) k. 2271 1:17:25, E. T. k. 2272 verte 1:25:06, E. P. k. 2317 verte 1;04:54 t. XII, H. M. (...) :10 t. XIII)

Wiele tych wizyt odbywało się w atmosferze pośpiechu i presji, a sposób przedstawiania informacji przez przedstawicieli był taki, że bardzo wielu konsumentów było przekonanych o tym, że podpisuje aneks do umowy z dotychczasowym dostawcą energii lub nową umowę na bardziej korzystnych finansowo warunkach niż dotychczasowe.

(skarga k. 4423 t. 23, zeznania świadka E. P. k. 2317 1:04:53, 1:10:26, , B. M. k. 2385 verte 04:02, A. P. (2) k. 2386 24:12, M. R. (1). K. 2386 verte 30:13, 43:49, M. K. (3) k. 2387 48:00, I. P. k. 2388 01:14:47, A. W. (2) k. 2288 verte 12:53, 19:34, J. Ż. (1) k. 2271 1:09:42, 1:20:48, F. Z. (1) k. 2272 verte 1:50:42, T. G. k. 2315 verte 22:48 t. XII, H. M. k. 2429 49:10 t. XII)

Wielu konsumentów było informowanych, że podpisanie dokumentów spowoduje zmianę sposobu rozliczeń z prognozowanego na rzeczywiste, a przede wszystkim spowoduje zastosowanie niższych stawek za energię elektryczną, a tym samym obniżenie kosztów energii elektrycznej, a zatem zachęcano ich do zawarcia umowy poprzez informowanie o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, którą uzyskają podpisując umowę. Nie przedstawiano jednak konsumentom pełnej informacji dotyczącej wszystkich kosztów umowy (opłata handlowa, opłata za transport energii elektrycznej sieciami dystrybucyjnymi), a także nie informowano ich w wyraźny sposób, że od 2014 r. spółka wprowadziła stawki progresywne, a zatem koszty rosły one w kolejnych latach obowiązywania umowy.

(k. 4458 t. 23, k. 4482 t. 23, k. 4512, t. 23, k. 4525 t. 23, k. 4562 t. 23, 4563 t. 23, k. 4571 t. 23, k. 4577 t. 23, k. 4590 t. 23, k. 6157 t. 32, k. 1578 t. 32, świadkowie E. Ż. k. 2394 35:24, 50:54, A. W. (3) k. 2392 verte 15:55, B. M. k. 4:02, M. R. (1). K. 2386 verte 30:13, M. K. (2) k. 2387 48:00, I. P. k. 2388 1:14:47, E. P. k. 2317 verte 1:04:53, M. Z. k. 2273 verte 2:18:09, J. Ż. (1) k. 2271 1:09:42, 1:20:48 t. XII, H. M. k. 2429 49:10, M. K. (1) k. 2426 7:59, 20:49 t. XIII)

Niektórych konsumentów informowano o tym, że obowiązek podpisania umowy wynika ze zmiany przepisów w związku z wejściem Polski do Unii Europejskiej, wynikającej stąd konieczności przeniesienia liczników energii elektrycznej na zewnątrz budynku w celu zwiększenia bezpieczeństwa. Wielu konsumentów podpisując dokumenty przedstawione im przez agenta było przekonanych o konieczności ich podpisania w celu kontynuowania dostaw energii elektrycznej. Innych informowano, że niepodpisanie dokumentów będzie się wiązało z koniecznością pojechania osobiście do siedziby sprzedawcy i podpisanie tam umowy. Niektórych informowano, że dotychczasowy sprzedawca przestaje istnieć.

(skargi k. 5392 t. 28, k. 1892 t. 10, k. 3321 t. 17, k. 3454 t. 18, k. 4315 t. 22, k. 6458, świadek M. K. (2) k. 2387 48:00, B. M. k. 2385 verte 4:02, A. P. (2) k. 2386 24:12, E. P. k. 2317 verte 1:04:53, T. G. k. 2315 verte 22:48 t. XII, H. M. k. 2429 49:10 t. XIII)

Wielu konsumentów podpisywało umowę z uwagi na informację o korzyści cenowej, którą odniosą podpisując umowę na nowych warunkach. Niejednokrotnie była to jedyna informacja przekazywana klientom w czasie wizyty przedstawiciela powoda.

(k. 4456 t. 23, k. 4458 t. 23, k. 4477 t. 23, 4480 t. 23, k. 4482 t. 23, k. 4492 t. 23, 4507 t. 23, k. 4512 t. 23, k. 4518 t. 23, k. 4522 t. 23, k. 4587 t. 23, k. 4590 t. 23, k. 5392 t. 28, zeznania świadków B. M. k. 4:02, M. R. (1). K. 2386 verte 30:13, M. K. (2) k. 2387 48:00, I. P. k. 2388 1:14:47, E. P. k. 2317 verte 1:04:53, M. Z. k. 2273 verte 2:18:09, J. Ż. (1) k. 2271 1:09:42, 1:20:48 t. XII, H. M. k. 2429 49:10 t. XIII)

Przy każdej z wizyt przedstawiciele lub kurierzy prosili klientów o okazanie ostatniej faktury za energię elektryczną.

(zeznania świadków M. R. (1) k. 2386 verte 30:13 T. G. k. 2315 verte t. XII, skargi k. 4523 t. 23, k. 4555 t. 23, k. 6180 t. 32).

Zdarzało się także, że podpisy klientów pod umowami i dokumentami sprzedaży były sfałszowane. Toczyły się w tej sprawie postępowania karne.

(zeznania świadków C. G. k. 2318 1:19:09. 1:26:03, Ł. K. k. 2318 verte 1:35:04, 1:39:47 t. XII)

Ponadto konsumenci otrzymywali telefony od przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne, w ramach których konsultanci składali im propozycję zawarcia umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Po wyrażeniu przez konsumentów zgody na zawarcie przedmiotowej umowy, do ich domów przyjeżdżał przedstawiciel operatora telekomunikacyjnego lub kurier, który przedstawiał konsumentom do podpisu dokumenty umowy nie informując ich o tym, że pośród przedłożonych dokumentów znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej. Konsumentom nie byli w ogóle przez te osoby informowani, że reprezentują również (...) i że podpisują oni także umowę sprzedaży energii elektrycznej oraz pełnomocnictwo dla Spółki do rozwiązania umowy kompleksowej umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym dostawcą.

(k. 4442 t. 23, k. 4485 t. 23, k. 4525 t. 23, k. 5369 t. 28, k. 5372 t. 28, k. 5378 t. 28, k. 6010 t. 32, 6025 t. 32, k. 6040 t. 32, k. 6045 t. 32, k. 6065 t. 32, k. 6111 t. 32 akt adm., świadek M. R. (1) k. 2386 verte 43:49 t. XII, L. M. k. 2428 36:32, H. M. k. 2429 49:10, 53:45 t. XIII)

W trakcie zawierania umów z konsumentami wielu przypadkach nie byli oni informowani o prawie odstąpienia od umowy i nie otrzymywali formularza odstąpienia od umowy.

(k. 4475 t. 23, k. 4482 t. 23, k. 4487 t. 23, 4492 t. 23, k. 4590 t. 23, k. 5316 t. 28, k. 5392 t. 28, k. 6152 t. 32, k. 6172 t. 32 akt adm. świadkowie A. P. (2) k. 2386 24:12, M. K. (2) k. 2387 48:00, 56:59, I. P. k. 2388 1:05:11, A. W. (2) k. 2288 12:53, 19:34, J. Ż. (1) k. 2271 1:17:25, E. T. k. 2272 verte 1:25:06, E. P. k. 2317 verte 1:04:54 t. XII, H. M. k. 2429 49:10 t. XIII)

Z uwagi na to, że zdarzało się niejednokrotnie, że nie pozostawiano konsumentom żadnych dokumentów, a nadsyłane były im one później drogą pocztową, nie byli oni świadomi tego, że zawarli umowę z nowym sprzedawcą energii i nie mogli skorzystać z prawa odstąpienia od umowy z uwagi na upływ 14 dniowego terminu. Niejednokrotnie dowiadywali się oni o rozwiązaniu umowy z dotychczasowym sprzedawcą energii z nadesłanej przez niego korespondencji i dopiero wówczas podejmowali działania w celu odstąpienia od umowy z powodem.

(skargi k. 4445 t. 23, 4409 t. 23, k. 4454 t. 23, 4458 t. 23, k. 4466 t. 23, 4480 t. 23, k. 4483 t. 23, k. 4487 t. 23, k. 4492 t. 23, k. 4525 t. 23, k. 4558 t. 23, k. 4594 t. 23, k. 5315 t. 28, k. 5392 t. 28, k. 6172 t. 32, k. 6194 t. 32 akt adm. świadkowie ,

B. M. k. 2385 verte 4:02, 10:59, A. P. (2) k. 2386 14:50, 24:12, M. R. (1) k. 2386 verte 30:13, M. K. (2) k. 2387 48:00, 56:59 t. XII, L. M. k. 2428 36:32, 43:18, H. M. k. 2429 49:10, 53:45 t. XIII)

Zdarzało się, że przedterminowe rozwiązanie umowy powodowało konieczność uiszczenia przez konsumentów dodatkowych opłat na rzecz dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej.

(k. 4507 t. 23, k. 4580 t. 23, k. 5315 t. 28, k. 6100 t. 32)

Powód nie uznawał reklamacji konsumentów zgłaszających nieprawidłowości w działaniach agentów wysyłając im w odpowiedzi pismo o jednobrzmiącej treści. Powód powoływał się w tym piśmie na podpisy konsumentów pod umową i dokumentami będącymi załącznikami do umowy, uznając, że byli oni świadomi konsekwencji wynikających ze zmiany sprzedawcy energii.

(odpowiedzi powoda k. 4474 t. 23, k. 4505 t. 23, k. 4517, t. 23, k. 4534 t. 23, 4537 t. 23, 4551 t. 23, k. 4556 verte t. 23, k. 4565 t. 23, k. 5330 t. 28, k. 5380 t. 28, k. 6048 t. 32 akt adm. świadkowie B. M. k. 2385 verte 4:02, 10:59, A. P. (2) k. 2386 14:50, 24:12, M. R. (1) k. 2386 verte 30:13 M. K. (2) k. 2387 48:00, 56:59, I. P. k. 2388 1:05:11 t. XII)

Zdarzało się także, że pomimo skutecznego odstąpienia od umowy przez konsumentów, albo jej wypowiedzenia przed terminem, na który była ona zawarta proces zmiany sprzedawcy był kontynuowany i powód wystawiał faktury za dostarczoną energię. W tym zakresie reklamacje ostatecznie były uwzględniane, ale pobierano opłatę za dostarczoną energię.

(k. 6144 t. 32, k. 7843 t. 41, 7844 t. 41, k. 7857 t. 41, k. 7862 i nast. t. 41, k. 7878 t. 41, k. 7891 t. 41, k. 7892 t. 41 akt adm.)

Zdarzało się także, że konsumenci po pewnym czasie obowiązywania umowy wyrażali wolę jej rozwiązania składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Pomimo, że treść pisma wskazywała na wolę rozwiązania umowy powód domagał się, aby zamiast „odstąpienie od umowy” użyto określenia „wypowiedzenie umowy”. Do czasu złożenia przez konsumenta oświadczenia o prawidłowej treści umowa była realizowana przez powoda wbrew woli konsumenta.

(k. 4481 t. 23, k. 6007 t. 32, k. 6041 t. 32, k. 6050 t. 32, k. 6064 t.32 akt adm.)

W przypadku rozwiązania umowy przed terminem od konsumenta pobierana była opłata jednorazowa. Opłata ta pobierana była również wówczas, gdy klienci skarżyli się na nieprawidłowości przy zawieraniu umowy. Spółka dochodziła także od odbiorców zapłaty za faktury, w tym za faktury rozliczeniowe wystawione już po rozwiązaniu umowy

(k. 4486 t. 23, 4487 t. 23, k. 4496 t. 23, k. 4497 t. 23, k. 4498 t. 23, k. 4499 t. 23, faktura k. 4566 t. 23, k. 5392 t. 28, k. 6074 t. 32, k. 6077 t. 32, k. 6093 t. 32, k. 6368, 6369 t. 33 akt adm. świadkowie A. W. (2) k. 2288 verte 19:34, A. W. (1) k. 2270 36:26, J. Ż. (1) k. 2271 1:09:42, F. Z. (2) k. 2272 verte 1:50:42, 2:03:52, T. G. k. 2315 verte 11:16, E. P. k. 2317 verte 1:04:53, B. M. k. 2386 verte 4:02, A. P. (2) k. 2386 14:50, M. R. (1) k. 2386 verte 30:13, M. K. (2) k. 2387 48:00, I. P. k. 2388 1:05:11 t. XII)

Większość konsumentów, do których skierowana była oferta powoda byli to ludzie powyżej 56 lat. Do dnia 5 listopada 2014 r. Spółka zawarła następującą liczbę umów z konsumentami w poniższych przedziałach wiekowych: do 30 lat – 218 umów (1,16%), 31-55 lat 2.839 umów (15,07%), powyżej 56 lat 15.783 umowy (83,77%).

(k. 537 t 3 akt adm. – tajemnica przedsiębiorstwa)

Od momentu rozpoczęcia działalności gospodarczej do dnia 31 października 2015 r. (...) zawarła ok. **53 449** umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami.

(pismo k. 6287 t. 33 tajemnica przedsiębiorstwa)

W toku działalności Spółki, od momentu rozpoczęcia działalności Spółki od dnia 19 czerwca 2013 r. do dnia 30 kwietnia 2016 r. z ustawowego prawa odstąpienia od umowy konsumenci skorzystali w **25 081 przypadkach**.

(pismo k. 8379 t. 43 – tajemnica przedsiębiorstwa)

Natomiast na skutek wypowiedzenia przez konsumentów umów sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu, na jaki zostały zawarte, od momentu rozpoczęcia działalności Spółki (tj. od dnia 19 czerwca 2013 r.) do dnia 30 kwietnia 2016 r. rozwiązanych zostało **12 001 umów**.

(pismo k. 8379 t. 43 – tajemnica przedsiębiorstwa)

Początkowo Spółka zawierała z konsumentami umowy wyłącznie na okres 36 miesięcy. Następnie zawierała ona z konsumentami umowy sprzedaży energii elektrycznej na czas określony 36 lub 48 miesięcy.

Spółka w obrocie z konsumentami stosowała wzorzec umowy: „**Umowa sprzedaży energii elektrycznej – czas określony (konsument)**”. Spółka zobowiązuje się na mocy przedmiotowej umowy do sprzedaży energii elektrycznej na rzecz odbiorcy (konsumenta) na warunkach określonych w umowie, Ogólnych Warunkach Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej i wskazanym w danej umowie wariantcie Cennika Promocyjnego. Powyższe dokumenty stanowiły integralną część umowy sprzedaży energii elektrycznej (formularz umowy k. 495 t. 3, 8532 t. 44)

Spółka od początku swojej działalności stosowała wiele wariantów Cenników Promocyjnych, umożliwiających rozliczanie energii elektrycznej w taryfach jednostrefowych (G11) oraz w taryfach dwustrefowych (G12). Stawki za energię przy taryfie G11 od czerwca 2013 do stycznia 2014 r. kształtowały się na poziomie od 0,26 zł netto do 0,282 zł netto, a przy taryfach G12 od 0,3 zł netto przy stawce dziennej do 0,160 zł netto przy stawce nocnej do odpowiednio 0,355 zł netto przy stawce dziennej i 0,165 przy stawce nocnej i 0,304 zł netto przy stawce dziennej do 0,265 zł netto przy stawce nocnej.

Od 2014 r. Spółka zaczęła stosować również stawki progresywne, tj. cena energii elektrycznej za 1 kWh z każdym rokiem obowiązywania umowy sprzedaży energii elektrycznej systematycznie wzrasta. Nowe cenniki wprowadzono kilkakrotnie proponując w nich progresywne stawki od 0,249 zł netto od stycznia 2014 r. do 0,479 zł netto w roku 2022 przy taryfie G11 a przy taryfie G12 od 0,28 zł netto stawka dzienna i 0,190 stawka nocna w 2014 r. do 0,529 zł netto stawka dzienna i 0,439 zł netto stawka nocna w roku 2022.

(cenniki k. 51-104 akt adm. t. 1)

W przypadku umów sprzedaży energii elektrycznej zawieranych na czas określony na podstawie wersji wzorca umowy sprzedaży energii elektrycznej stosowanego w obrocie z konsumentami od dnia rozpoczęcia działalności Spółki do lutego 2014 r. (...) udzielała odbiorcom „Gwarancji Stałej Ceny”, i sprzedaż energii elektrycznej po cenie określonej w cenniku określonym w § 4 ust. 4 umowy.

(§ 5 ust. 1 wzorców umów stosowanych od czerwca, września i listopada 2013 r., stanowiących załączniki nr 2,3 i 4 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r. k. 36-46 t. 1 akt adm.)

Na podstawie powyższego Spółka gwarantowała odbiorcom, że stawka ceny energii elektrycznej za 1 kWh nie wzrośnie w ciągu dwunastu pierwszych miesięcy od podpisania umowy, natomiast w przypadku planowanej zmiany Cennika przez (...) w okresie trwania umowy zawartej na czas określony, Spółka obowiązana była poinformować odbiorcę o terminie wprowadzenia nowego cennika, na co najmniej jeden pełny okres rozliczeniowy przed wprowadzeniem zmiany. W takim przypadku odbiorca może wypowiedzieć umowę w każdym czasie, bez ponoszenia z tego tytułu żadnych kosztów, w tym w szczególności bez obowiązku zapłaty Opłaty Jednorazowej.

(§ 5 ust. 2 wzorców umów stosowanych od czerwca, września i listopada 2013 r., stanowiących załączniki nr 2,3 i 4 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r. k. 36-46 t. 1 akt adm.)

Przedmiotowe postanowienie nie wskazywało na obowiązek zapłaty Opłaty Handlowej, która znajdowała się w obowiązującym odbiorcę cenniku.

(j.w.)

Od lutego 2014 r. (...) udziela odbiorcom „Gwarancji Cen”, co oznacza, że odbiorca w każdym roku kalendarzowym będzie płacił miesięczną Opłatę Handlową oraz cenę za zużytą w tym roku energię elektryczną po cenach określonych na każdy rok kalendarzowy trwania umowy w obowiązującym go Cenniku Promocyjnym.

(§ 4 ust. 1 wzorca umowy stosowanego od lutego 2014 r., stanowiącego załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r. k. 47-50 akt. adm. t. 1 i wzorców umowy przekazanych przez Spółkę w załącznikach nr 6, 9, 10, i 11 do pisma Spółki z dnia 17 września 2015 r. k. 5194-5195, 5198-5206 akt adm. t 27)

Z obowiązujących dla przedmiotowych umów cenników promocyjnych wynika, że stawka ceny energii elektrycznej za 1 kWh w każdym roku sukcesywnie rośnie, natomiast miesięczna Opłata Handlowa utrzymuje się na tym samym poziomie.

(j.w.)

Zgodnie z umową odbiorca był zobowiązany do zapłacenia na rzecz Spółki następujących należności za sprzedaż energii elektrycznej:

- opłaty za energię elektryczną zużytą w danym okresie rozliczeniowym –obliczaną jako iloczyn ilości zużytej energii elektrycznej, ustalonej na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych zainstalowanych w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym i cen energii elektrycznej określonych w dołączonym do umowy sprzedaży energii elektrycznej Cenniku Promocyjnym dla danego roku kalendarzowego;
- miesięcznej Opłaty Handlowej w wysokości określonej w Cenniku Promocyjnym załączonym do umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Wysokość określonej w cennikach promocyjnych Opłaty Handlowej sukcesywnie rosła: od 3,07 zł brutto do sierpnia 2013 r. do 11,69 zł brutto w roku 2016.

W przypadku wypowiedzenia przez odbiorcę umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej na czas określony przed upływem okresu, na jaki została zawarta (tj. 36 lub 48 miesięcy), odbiorca obowiązany jest zapłacić na rzecz (...) „Opłatę Jednorazową” z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy zawartej na czas określony. Kwota Opłaty Jednorazowej była pobierana za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy i stanowiła iloczyn określonej stawki pomnożonej przez liczbę pełnych miesięcy, o ile została skrócona umowa na czas określony (§ 4 ust. 2 i ust. 3 wzorca Umowa Sprzedaży energii elektrycznej – czas określony (konsument) stosowany po dniu 1 kwietnia 2015 r.

(załączniki nr 9, 10 i 11 do pisma Spółki z dnia 17 września 2015 r.; (...) k. 5198-5206 akt. adm. t.27).

Wysokość stawki Opłaty Jednorazowej była zróżnicowana, w zależności od okresu obowiązywania konkretnego wzorca umowy sprzedaży energii elektrycznej, stosowanego przez Przedsiębiorcę i wynosiła:

- 15 zł w przypadku umów zawieranych do grudnia 2014 r.
- 11 zł – po dniu 25 grudnia 2014 r.

Ponadto w umowach sprzedaży energii elektrycznej zawieranych z konsumentami po 25 grudnia 2014 r. przewidziano dla konsumenta możliwość przystąpienia do Usługi Dodatkowej. Warunki przedmiotowej usługi zostały uregulowane

w § 5 umowy z (...). Zgodnie z § 5 ust. 3 w przypadku istniejących w chwili zgonu lub po zgonie odbiorcy zaległości z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, w związku ze świadczoną Usługą Dodatkową, w zamian za opłatę, Spółka zobowiązuje się nie dochodzić jakichkolwiek swoich roszczeń przeciwko ewentualnym spadkobiercom odbiorcy. W zamian za świadczoną Usługą Dodatkową, konsument zobowiązany jest do ponoszenia comiesięcznej opłaty, w wysokości 5,99 zł brutto miesięcznie.

Łącznie zatem odbiorca (konsument) jest zobowiązany do ponoszenia na rzecz Spółki następujących opłat:

- Należności za sprzedaż energii elektrycznej stanowiące:
- sumę opłaty za zużytą energię elektryczną w okresie trwania umowy oraz
- Opłaty Handlowej określonej w § 2 Cennika Promocyjnego dla danego roku kalendarzowego pomnożonej przez liczbę miesięcy na które została zawarta umowa.
- Opłaty za Usługę Dodatkową pomnożonej przez liczbę miesięcy na które została zawarta umowa.

Oprócz tego konsumenci zobowiązani byli do opłacania drugiej faktury na rzecz dystrybutora energii elektrycznej.

Ostatecznie rachunki konsumentów za energię elektryczną (sprzedaż i dystrybucję) pozostawały na takim samym poziomie lub wzrastały, a w sytuacji kiedy klienci zdecydowali się rozwiązać umowę przed terminem powód dochodził od nich również zapłaty opłaty jednorazowej związanej z zakończeniem umowy przed terminem.

(j.w.)

Spółka posiada wyodrębniony dział, który zajmuje się udzielaniem odpowiedzi na reklamacje konsumentów. Do spółki wpłynęła duża liczba skarg konsumentów. Skargi te dotyczyły następujących kwestii:

- wprowadzenie konsumentów w błąd co do podmiotu, z którym jest zawierana umowa sprzedaży energii elektrycznej;
- niepozostawienie dokumentów lub części dokumentów;
- niepoinformowanie o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej;
- niepozostawieniu odbiorcy wystarczającej ilości czasu na zapoznanie się z dokumentami;
- niepozostawienie wzoru odstąpienia od umowy;
- podrobienie podpisu odbiorcy.

(pismo powoda k. 530 t. 3 akt adm. zeznania świadka P. S. k. 2275 16:33 t. XII)

Odpowiedzi na reklamacje udzielane były w postaci pism o szablonowej treści niezależnie od tego, na jakie okoliczności powoływał się konsument.

(pisma k.1528 t. 8 akt adm., 1538 t. 8 akt adm. k. 1536 akt adm. zeznania świadków B. M. k. 4:02, 10:59, A. P. (2) k. 2386 14:50, 24:12, M. K. (2) k. 2387 verte 48:00, M. R. (1). K. 2386 verte 30:13 t. XII)

Powód nie miał opracowanych procedur sprawdzających standard obsługi konsumentów przy zawieraniu umów i weryfikowania prawdziwości skarg nadsyłanych przez konsumentów. Poza szkoleniami agentów w zakresie procedur przy zawieraniu umowy przeprowadzanymi na początku współpracy z nimi spółka nie prowadziła dalszych regularnych działań zmierzających do poprawy jakości obsługi konsumentów i nie wdrożyła działań naprawczych w związku z treścią skarg napływających od konsumentów.

(pismo spółki k. 532 t. 3, akt adm., zeznania świadków A. W. (1) k. 2269 verte 50:15, B. M. k. 4:02, 10:59, A. P. (2) k. 2386 14:50, 24:12, M. R. (1). K. 2386 verte 30:13, M. K. (2) k. 2387 verte 48:00, J. S. k. 2277 51:08 t. XII)

Ze stosowanej przez Spółkę w relacjach z partnerami handlowymi umowy agencyjnej wynika, że kara umowna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z zawartej ze Spółką umowy agencyjnej wynosi 1/10 wynagrodzenia brutto zapłaconego agentowi przez (...) z tytułu wykonywania umowy za okres od rozpoczęcia obowiązywania umowy do momentu stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków z § 10 pkt 1 umowy agencyjnej. Spółka w związku ze skargami konsumentów na nieprawidłowości w działaniach przedstawicieli handlowych nałożyła kary umowne na trzy podmioty, z którymi miała zawarte umowy agencyjne, tj. (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. i (...) Sp. z o.o. z siedzibą w K. cyt. „ za sfalszowanie podpisu odbiorcy pod Umową”, (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. karę za m. in. uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa sfalszowania podpisu konsumenta pod umową (45 przypadków) i na (...) (41 przypadków).

(k. 6283 t. 8, umowa k. 6290 t. 8 tajemnica przedsiębiorstwa, noty obciążeniowe k. 8260-8262 akt adm.)

Ponadto Spółka wypowiedziała umowy z trzema firmami: (...), (...) oraz (...) z powodu dużej ilości skarg napływających od konsumentów, skarżących się na nieprawidłowości przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej oraz pism od organów ścigania.

(pismo k. 6283 t. 8 akt adm.)

W toku postępowania administracyjnego powodowa Spółka nie była w stanie podać liczby skarg z podziałem na rodzaje poszczególnych zachowań przedstawicieli handlowych, na które skarżą się konsumenci, z uwagi na nieprowadzenie ewidencji w przedmiotowym zakresie.

(pismo k. 530 t. 3 akt adm.)

Reklamacje klientów przechowywane były przez okres 3 miesięcy.

(k. 6287 t. 8 akt adm.)

Skargi konsumentów wpływały ponadto do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki, Prokuratur, i rzeczników praw konsumentów w wielu regionach Polski.

(okoliczność niekwestionowana)

W toku postępowania administracyjnego na terenie całej Polski toczyły się postępowania karne, w związku z możliwością popełnienia przestępstwa przez osoby działające w imieniu i na rzecz (...)

(k. 5357 - 5364 t. 28 akt adm.)

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpływały również pisma pochodzące od organów ścigania, dotyczące postępowań wszczętych na skutek zgłoszenia się osób poszkodowanych działaniami przedstawicieli Spółki.

(k. 5357 - 5364 t. 28)

Powód w toku postępowania administracyjnego nie był w stanie wskazać, ile osób skutecznie i bezkosztowo odstąpiło od zawartych z (...) umów, ani też wskazać ile osób spośród tych, które rozwiązały umowę, zostało zobowiązanych do uiszczenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. Spółka nie prowadziła takich zestawień, na podstawie których byłaby w stanie pozyskać żądane informacje. tj. nie ewidencjonuje ilości odstąpień, ani wypowiedzeń. Spółka nie była w stanie podać liczby odbiorców, do których (...) skierowała takie faktury. Spółka wskazała również, że Opłata Jednorazowa, którą obciążony został odbiorca została w części przypadków anulowana. Nie była ona jednak w stanie wskazać liczby takich przypadków.

(pismo powoda k. 528akt adm.)

Prezes Urzędu, w celu ustalenia okoliczności faktycznych w niniejszej sprawie, postanowił również o przeprowadzeniu rozprawy administracyjnej i przesłuchaniu w charakterze świadków przedsiębiorców, z którymi Spółka miała podpisane umowy agencyjne w zakresie zawierania umów z odbiorcami, a także osób, które zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę, były umocowane przez agentów do zawierania przedmiotowych umów. Prezes UOKiK wezwał na rozprawę: R. P., A. W. (1), A. O., J. Z., M. M., P. J., M. R. (2), G. G., Ł. K. i K. F.. Do przesłuchania jednak nie doszło, bowiem żadna z powyższych osób nie stawiała się w wyznaczonym terminie na rozprawę.

(postanowienie k. 8286 t. 43, protokoły rozpraw k. 8338-8343 t. 43, 8433, 84378439 t. 44 akt adm.)

(...) Sp. z o.o. w W. osiągnęła obrót w 2015 r. w wysokości (...) zł (przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi (...) zł; pozostałe przychody operacyjne - (...) zł; przychody finansowe - (...) zł). Uwzględniając średni kurs Euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2015 r. (4,2615 zł) stanowi to (...) Euro. Ze sprzedaży energii elektrycznej spółka osiągnęła przychód (...) zł.

(pismo k.8441 t. 44, sprawozdanie finansowe k. 8442 t. 44 akt adm.)

Prezes Urzędu zawiadomieniem z dnia 12 grudnia 2016 r. poinformował Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy.

(pismo k. 8504 t. 44 akt adm.)

W dniu 30 grudnia 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję stwierdzającą stosowanie przez powoda praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nałożył na niego w związku z tym kary pieniężne i zakazał ich stosowania.

(k. 3 t. I).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie zeznań świadków A. W. (2) k. 2288 verte , J. Ż. (1) k.2271, E. T. k. 2271 verte, F. Z. (2) (...) verte, M. Z. (...) verte, T. G. k. 2315 verte, A. P. (1) k. 2317, E. P. k. 2317 verte, C. G. k. 2318, Ł. K., k. 2318 verte, B. M. k. 2385 verte, A. P. (2) k. 2386, M. R. (1). K. 2386 verte, M. K. (2) k. 2387, I. P. k. 2388 oraz dokumentów znajdujących się w aktach postępowania administracyjnego i w aktach sądowych w szczególności przywołanych powyżej. Oceniając te zeznania Sąd miał na względzie to, że korespondują one z treścią dokumentów znajdujących się w aktach, a w szczególności ze skargami konsumentów. Treść tych zeznań jest spójna i wzajemnie uzupełniająca się. Przy ocenie materiału dowodowego istotna była również liczba skarg od konsumentów, w których podnosili te same okoliczności i to, że skargi te napływały z wielu regionów Polski i pochodziły od osób, pomiędzy którymi nie istniały żadne powiązania. W aktach znajdują się zarówno oryginały skarg konsumentów, jak i kserokopie poświadczone za zgodność przez rzeczników konsumentów, mające walor dokumentów prywatnych, ponadto kserokopie bez poświadczenia za zgodność nadesłane przez samego powoda w toku postępowania administracyjnego. Sąd oparł swoje ustalenia na tych dokumentach, jak również na dokumentach zawierających informacje nadesłane przez powoda na wezwanie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W nich znajdowały się również okoliczności przyznane przez powoda, które stanowiły podstawę ustaleń zgodnie z art. 229 k.p.c.

Oceniając treść skarg konsumentów nadesłanych przez rzeczników konsumentów Sąd oparł się także na zeznaniach w charakterze świadków B. M. k. 2385 verte, A. P. (2) k. 2386, M. R. (1). K. 2386 verte, M. K. (2) k. 2387, I. P. k. 2388, którzy potwierdzili otrzymanie skarg od konsumentów o treści jak w nadesłanych kserokopiach.

Co do zeznań świadków A. W. (1) k. 2269 verte, P. S. k. 2275, J. S. k. 2277, K. K. (1) k. 2316, Ł. K. k. 2318 verte, A. W. (3) k. 2392 verte, E. Ż. k. 2394, co do procesu zawierania umów z klientami, wypełniania procedur ustalonych przez powoda przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej, a także zakresie szkoleń, procedowania z

reklamacjami i umowami, to Sąd dał im wiarę jedynie w ograniczonym zakresie, wskazanym wyżej w poszczególnych elementach stanu faktycznego. Część z tych okoliczności wskazujących na nieprawidłowości w działaniach powoda i jego przedstawicieli została przez tych świadków potwierdzona, co również przywołano powyżej. Prawdziwości zeznań tych świadków w pozostałym zakresie przeczą zarówno skargi konsumentów, jak i zeznania innych wskazanych wyżej świadków, przywołanych przy poszczególnych elementach stanu faktycznego.

Przeprowadzając postępowanie dowodowe Sąd uznał, że okoliczności istotne dla rozstrzygnięcia zostały w sposób dostateczny wyjaśnione po przeprowadzeniu postępowania dowodowego w zakresie dopuszczonym w postanowieniach dowodowych wydanych w toku postępowania i że przesłuchanie wszystkich świadków wskazanych przez powoda zmierzać będzie jedynie do zbędnego przedłużania postępowania dlatego wnioski powoda o przesłuchanie świadków w pozostałym zakresie został oddalony.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Odwołanie powoda nie zasługuje na uwzględnienie.

Odnośnie do zarzutów naruszenia przepisów postępowania administracyjnego Sąd Okręgowy podziela utrwalone w judykaturze stanowisko, iż zasadniczo tego typu zarzuty są nieskuteczne przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, ponieważ Sąd ten nie może ograniczyć sprawy wynikającej z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu tylko do funkcji sprawdzającej prawidłowość postępowania administracyjnego, które poprzedza postępowania sądowe. Celem postępowania nie jest przeprowadzenie kontroli postępowania administracyjnego, ale merytoryczne rozstrzygnięcie sprawy, której przedmiotem jest spór między stronami powstający dopiero po wydaniu decyzji przez Prezesa Urzędu. Postępowanie sądowe przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest postępowaniem kontradiktoryjnym, w którym uwzględnia się materiał dowodowy zebrany w postępowaniu administracyjnym, co nie pozbawia jednak stron możliwości zgłoszenia nowych twierdzeń faktycznych i nowych dowodów, według zasad obowiązujących w postępowaniu odrębnym w sprawach gospodarczych. Sąd antymonopolowy jest sądem cywilnym i prowadzi sprawę cywilną, wszczętą w wyniku wniesienia odwołania od decyzji Prezesa Urzędu, w tym wypadku Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, według reguł kontradiktoryjnego postępowania cywilnego, a nie sądem legalności decyzji administracyjnej, jak to czynią sądy administracyjne w postępowaniu sądowno-administracyjnym. Tylko takie odczytanie relacji pomiędzy postępowaniem administracyjnym i postępowaniem sądowym może uzasadniać dokonany przez racjonalnego ustawodawcę wybór między drogą postępowania cywilnego i drogą postępowania sądowno-administracyjnego dla wyjaśnienia istoty sprawy (por. np.: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 29 maja 1991 r., sygn. akt III CRN 120/91; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 7 października 1998 r., sygn. akt I CKN 265/98; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 11 sierpnia 1999 r., sygn. akt I CKN 351/99; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 stycznia 2001 r., sygn. akt I CKN 1036/98; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 września 2005 r., sygn. akt III SZP 2/05). Sąd Okręgowy uznaje, że nawet gdyby przyjąć, że w postępowaniu administracyjnym doszło do uchybień proceduralnych, to zarzuty w tym zakresie nie mogą być skuteczne, o ile uchybienia te mogą być sanowane w toku postępowania sądowego mającego na celu merytoryczne rozstrzygnięcie sporu, bowiem tutejszy Sąd zobowiązany jest do wszechstronnego zbadania wszystkich istotnych okoliczności sprawy, przy uwzględnieniu zasad rozkładu ciężaru dowodu i obowiązku stron w postępowaniu dowodowym.

Co do zarzutów z punktu 4 i 5 odwołania nie zasługują one na uwzględnienie. W aktach postępowania administracyjnego znajdują się kserokopie skarg konsumentów wraz z załącznikami w postaci kserokopii umów, oświadczeń konsumentów, faktur i korespondencji pochodzącej od powoda. Dokumenty te zostały nadesłane przez miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów z różnych regionów Polski. Kserokopie te w wielu przypadkach poświadczone są za zgodność z oryginałem przez rzeczników praw konsumentów. Nie budzi wątpliwości, że kserokopie te nie są dokumentami urzędowymi w rozumieniu art. 51 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bowiem nie zostały poświadczone przez organ administracji publicznej, ani żaden z podmiotów wymienionych w tym przepisie. Rzecznicy konsumentów zgodnie z art. 39 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wykonują zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, zaś zgodnie z art. 40 tej ustawy są oni pracownikami samorządowymi. Nie mieszczą się oni w definicji organu administracyjnego z art. 5 § 2 pkt 3 k.p.a. Nie oznacza

to jednak, że nie można tym kserokopiom przyznać waloru dowodu. Zgodnie z art. art. 84 u stawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach dotyczących dowodów w postępowaniu przed Prezesem Urzędu w zakresie nieuregulowanym w ustawie stosuje się odpowiednio art. 227-315 k.p.c. Kserokopie skarg i innych dokumentów poświadczonych za zgodność przez rzeczników konsumentów należy uznać za dokument prywatny w rozumieniu art. 245 k.p.c. z regułami dowodowymi określonymi w art. 253 k.p.c.

Nietrafiony był zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. w zw. z art. 84 uokik, gdyż organ wszechstronnie i prawidłowo ocenił materiał dowodowy sprawy. W niniejszej sprawie prawdziwość zarzutów w stosunku do powoda podniesionych w kserokopiach skarg konsumentów potwierdzonych za zgodność przez rzeczników konsumentów znalazła odzwierciedlenie w oryginałach skarg konsumentów, które nadesłane zostały do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zeznaniach świadków, a także kserokopiach tych pism, które zostały nadesłane przez samego powoda na żądanie UOKiK (załączniki do pisma powoda z k.6282 t. 35). Istotna jest przy dokonywaniu oceny tych dowodów liczba skarg złożonych przez konsumentów do różnych instytucji: rzeczników praw konsumentów, organów ścigania, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a także do samego powoda. Istotne jest również to, że skargi te i wystąpienia składane były w całej Polsce przez konsumentów pomiędzy którymi nie istniały żadne powiązania, ani przepływ informacji. Na skutek zawiadomień konsumentów toczyły się postępowania karne w związku z podejrzeniem popełnienia przestępstwa przez osoby działające w imieniu i na rzecz (...). Ponadto Prezes UOKiK dysponował również wyjaśnieniami i dokumentami dostarczonymi przez powoda i ustalenia dokonane w toku postępowania administracyjnego bazowały również na nich.

Przechodząc do oceny zachowania powoda Sąd uznał, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonał prawidłowej subsumcji opisanego wyżej stanu faktycznego i wyciągnął prawidłowy wniosek, co do możliwości przypisania powodowi działań wypełniających dyspozycję art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 i pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z tym przepisem zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przy czym przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W niniejszej sprawie nie budzi wątpliwości, że powód jest przedsiębiorcą i że podejmuje działania w obrocie z konsumentami. Pozostaje więc do rozstrzygnięcia kwestia, czy działania powoda, opisane w stanie faktycznym sprawy, są bezprawne i czy naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

W niniejszej sprawie spełniona została przesłanka godzenia przez przedsiębiorcę w zbiorowe interesy konsumentów. Przesłanka ingerencji w „zbiorowe interesy konsumentów”, o istnieniu których nie świadczy suma interesów jednostkowych oznacza, że zakaz z art. 24 uokik obejmuje zachowania przedsiębiorcy, które można określić jako „generalne”, tj. dotyczące każdego konsumenta znajdującego się w określonej sytuacji. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład określonej grupy (T. Skoczny, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, 2014 r., System Informacji Prawnej Legalis). Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę. W praktyce orzeczniczej przyjmuje się, że ochrona ta obejmuje również ekonomiczne interesy konsumentów, zaś Sąd orzekający w niniejszym składzie pogląd ten podziela. Co do zasady, aby uznać zachowanie za naruszające zbiorowy interes konsumentów wystarczające jest, by zachowaniem przedsiębiorcy dotknięci byli jego faktyczni lub potencjalni klienci.

O bezprawności w rozumieniu powołanego przepisu możemy mówić, gdy zachowanie przedsiębiorcy – czyli jego działanie, jak również zaniechanie – jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym, a więc zarówno z normami prawnymi, jak również z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszeń. Bezprawność jest także niezależna od wystąpienia szkody.

Oceny, czy w danej sytuacji mamy do czynienia z bezprawnym naruszeniem interesu konsumentów, dokonujemy na podstawie analizy, między innymi, regulacji określonych aktów prawnych, które swym działaniem naruszył przedsiębiorca.

W zaskarżonej decyzji Prezes UOKiK wskazał na szereg działań powoda, które – w jego ocenie – stanowiły praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu prawidłowo ustalił, że praktyki te można również zakwalifikować jako nieuczciwe praktyki rynkowe.

Generalny zakaz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych zawarty został także w artykule 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, wdrażającej dyrektywę 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. (Dz. U. UE L nr 149, str. 22; dalej: Dyrektywa). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w art. 4 ust. 1 powołanej ustawy stosownie do którego, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców, wobec konsumentów, jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania, lub po jej zawarciu.

Definicja praktyki rynkowej, zawarta w art. 2 pkt 4 upnpr, określa ją jako działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Wyjaśnienie pojęcia praktyki rynkowej stanowi w zasadzie dosłowne powielenie definicji zawartej w Dyrektywie (art. 2 pkt d Dyrektywy).

Przepis art. 4 ust. 1 upnpr definiuje nieuczciwą praktykę rynkową za pomocą klauzuli generalnej, stanowiąc, że jest nią praktyka sprzeczna z dobrymi obyczajami, w istotny sposób zniekształcająca lub mogąca zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi zwrot niedookreślony, który należy odnosić do ocen i norm postępowania w obrocie gospodarczym, będących wyznacznikami uczciwości kupieckiej. Chodzi tu zatem o dobre obyczaje handlowe, które są lub powinny być respektowane w działalności gospodarczej. Obyczaje, które określają pewien standard zachowań przedsiębiorców, zdeterminowany koniecznością zapewnienia ochrony pozostałym uczestnikom obrotu – w tym wypadku konsumentom. Zgodnie z poglądami judykatury, dobrym obyczajem jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka, oparty na regule postępowania zgodnego z zasadami etyki, moralności i aprobowanymi społecznie obyczajami. Do dobrych obyczajów zaliczyć należy, w szczególności, następujące wartości: uczciwość, szczerłość, lojalność, rzetelność i fachowość. Natomiast jako sprzeczne z dobrymi obyczajami należy rozumieć działania, które uniemożliwiają realizację tych wartości, w tym także działania prowadzące do dezinformacji lub wywołania u konsumenta błędnego mniemania, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równorzędności stron, czyli działania powszechnie uznawane za nieuczciwe, nierzetelne lub sprzeczne z akceptowanymi standardami postępowania. Przy czym wchodzi tu w grę nie tylko działania naruszające interesy ekonomiczne konsumenta, lecz również sytuacje, w których zostanie spowodowany u niego dyskomfort, próżny trud, wynikające z naruszenia prywatności, wygody, poczucia godności osobistej, nałożenia uciążliwych obowiązków, czy braku satysfakcji z zawarcia umowy określonej treści.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2 upnpr). Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną, tj. polegać na działaniu (art. 5 upnpr) albo zaniechaniu (art. 6 upnpr) wprowadzającym w błąd.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W myśl art. 6 ust. 1 pnpr, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub

może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z ust. 2, w razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów. Zaś według ust. 3 pkt 1, wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu. Natomiast zgodnie z art. 6 ust. 4 pkt 3 pnpr, w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów.

Unormowane w art. 6 pnpr nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd przez zaniechanie obejmują przypadki, w których przedsiębiorca jest zobligowany do udzielenia konsumentom określonych informacji. Niepodanie zaś informacji, istotnych dla konsumenta w aspekcie możliwości podjęcia przez niego świadomej decyzji gospodarczej dotyczącej umowy, godzi w jedno z podstawowych praw konsumenckich, tj. w prawo do uzyskania rzetelnej, transparentnej i pełnej wiedzy o przedmiocie i warunkach transakcji. Brak podania konsumentom istotnych informacji wprowadza w błąd, a przez to może przyczynić się do podjęcia przez konsumenta decyzji rynkowej, której w innych okolicznościach by nie podjął (zob. A. Michalak, Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz, wyd. z 2008 r., System Informacji Prawnej Legalis; M. Sieradzka, Komentarz do art. 6 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, System Informacji Prawnej LEX). Z komentowanego przepisu wynika, że pod pojęciem „istotnych informacji” w razie wątpliwości należy rozumieć informacje, które przedsiębiorca jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów. Istotnymi, w rozumieniu tego przepisu, są także te informacje, których obowiązek podania nie wynika z regulacji szczególnych, ale winny być one podane stosownie do wymogów z art. 6 ust. 4 pnpr. W art. 6 pnpr ustawodawca podał przykłady praktyk, mogących wprowadzać w błąd przez zaniechanie, do których zaliczył, między innymi, zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu. Przy czym, w przypadku propozycji nabycia produktu - a więc na etapie poprzedzającym zawarcie umowy - przyjęto, że za istotną informację, uznaje się w szczególności cenę uwzględniającą podatki. Jak trafnie zauważa się w literaturze, właśnie w fazie zaproszenia do dokonania zakupu konsument jest motywowany różnego rodzaju zachętami, mającymi skłonić go do nabycia określonego towaru czy usługi. W walce o pozyskanie nabywców swych produktów przedsiębiorcy korzystają z różnych instrumentów, zaś środkiem, który w najprostszy i najszybszy sposób oddziałuje na wybory rynkowe konsumentów jest cena. To właśnie przesłanka ekonomiczna, czyli cena lub szczególna korzyść cenowa będzie motywem, który wywrze wpływ na decyzję konsumenta dotyczącą umowy. Z tego powodu pierwszorzędne znaczenie przy propozycji nabycia produktu ma podanie konsumentom niewprowadzających w błąd informacji jego o cenie. Wprowadzenie w błąd w tym zakresie rzutuje z kolei na prawidłowość podjętej decyzji rynkowej, jeżeli motywem jej podjęcia stał się brak posiadania informacji o cenie produktu, na skutek zaniechania ich podania przez przedsiębiorcę (M. Sieradzka, op. cit.).

Dla wykazania, że działania przedsiębiorcy stanowią nieuczciwą praktykę rynkową o jakiej mowa w art. 5 lub 6 upnpr, a więc wprowadzają konsumenta w błąd, nie jest konieczne wykazanie także naruszenia klauzuli generalnej z art. 4 ust. 1 upnpr. Wprawdzie we wcześniejszym orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz sądów wyższej instancji, jak również w literaturze przedmiotu wyrażany był pogląd przeciwny, jednakże najnowsze orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej oraz Sądu Najwyższego dostarcza przekonujących argumentów, że zbędne jest badanie przesłanki nieuczciwości (sprzeczności z dobrymi obyczajami) w sytuacji, gdy praktyka odnosi się do zdefiniowanych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd, co na gruncie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oznacza między innymi praktyki określone w art. 5 i 6 upnpr. Dopiero praktyki rynkowe niedookreślone w ustawie należy oceniać przez pryzmat klauzuli generalnej nieuczciwej praktyki rynkowej tj art. 4 ust 1 upnpr. Na taką interpretację dyrektywy 2005/29 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym i będącej jej implementacją Ustawy z 23 sierpnia 2008r o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom

rynkowym wskazał TSUE w wyroku z 19 września 2013 r. w sprawie C-435/11 CHS Tour Services GmbH (pkt 45) oraz Sąd Najwyższy w wyroku z 4 marca 2014 r w sprawie sygn. akt III SK 34/13 (glosa aprobująca Małgorzaty Sieradzkiej w systemie Lex). Podobnie w wyroku z 16 kwietnia 2015r w sprawie C-388/13 TSUE wyraźnie wskazał, że w wypadku, gdy praktyka handlowa spełnia wszystkie kryteria ustanowione w art. 6 ust. 1 dyrektywy (odpowiednio art. 5 upnpr), aby można było zakwalifikować ją jako praktykę wprowadzającą w błąd konsumenta, nie zachodzi konieczność zbadania, czy taka praktyka jest również sprzeczna z wymogami staranności zawodowej w rozumieniu art. 5 ust. 2 lit. a) wspomnianej dyrektywy (odpowiednio dobrymi obyczajami w rozumieniu art. 4 ust 1 upnpr), aby można było ją uznać za nieuczciwą i w konsekwencji za zabronioną na podstawie art. 5 ust. 1 teź dyrektywy. (odpowiednio art. 3 upnpr).

Tym samym oceny zachowania powoda wobec konsumentów nie należy weryfikować z dobrymi obyczajami, które praktyka narusza, ale wystarczające jest ocena czy praktyka wprowadza w błąd i czy może w istotny sposób zniekształcać zachowania gospodarcze konsumenta, skłaniając go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie definiuje pojęcia „istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta”. Posiłkując się art. 2 lit. e Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dot. nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym (Dz. U. UE L nr 149, str. 22) - wyjaśniającym pojęcie „istotnego zniekształcenia zachowania gospodarczego konsumentów” - należy przyjąć, że istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta oznacza wykorzystywanie praktyki rynkowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której w innej sytuacji by nie podjął.

Należy także podkreślić, że ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazuje zarówno faktycznego, jak i potencjalnego zniekształcania zachowań rynkowych konsumentów. Bez znaczenia pozostaje przy tym kwestia motywacji, zamiaru, czy świadomości sprawcy. Nie jest konieczne, aby niedozwolone działanie było podjęte np. z zamiarem osiągnięcia zysku, wprowadzenia w błąd. Już samo zagrożenie interesu konsumentów stanowi bowiem przedmiot ochrony prawnej.

Sąd Okręgowy podziela w całości rozważania pozwanego, co do przyjętego modelu przeciętnego konsumenta. W myśl ustawowej definicji zawartej w art. 2 pkt 8 upnpr, przeciętny konsument, to konsument, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy należy stwierdzić, że oferta powoda w zakresie sprzedaży energii elektrycznej skierowana była teoretycznie do wszystkich konsumentów, ale zdecydowaną większość klientów stanowili ludzie starsi. Wynika to zarówno z informacji nadesłanych przez powoda na żądanie Prezesa UOKiK (według stanu do 5 listopada 2014 r. 83,77% klientów stanowią ludzie, którzy przekroczyli 56 rok życia (k. 537 t 3 – tajemnica przedsiębiorstwa), jak i skarg konsumentów (w większości pochodzących od ludzi starszych, często niepełnosprawnych np. H. A. k. 1800 t. 10, S. R. 92 k. 1811 t. 10, K. Z. k. 1912-1919 t. 10, J. Ż. (2) k. 1920-34, J. K. k. 1952-1957 t. 10, K. K. (2) k. 1962-1973.), jak i z tego, że we wzorcu umowy sprzedaży energii elektrycznej, który zaczął być stosowany po 25 grudnia 2014 r. powód wprowadził usługę dodatkową zapewniającą odbiorcy, że w przypadku jego zgonu (...) nie wystąpi z roszczeniem przeciwko ewentualnym jego spadkobiercom (§ 5 pkt 1 i 3 umowy sprzedaży energii elektrycznej – załącznik nr 6 do pisma Spółki z 17 września 2015 r. k. 5194 t. 27 tajemnica przedsiębiorstwa). Osoby starsze bardzo często cierpią na różne choroby i dolegliwości utrudniające codzienne funkcjonowanie, jak również właściwą ocenę oferty kierowanej do nich, działań marketingowych, czy też dokumentów przedstawianych im do podpisu w procesie zawierania umowy. Jednocześnie osoby te charakteryzują się zwykle wyższym poziomem

zaufania i łatwości wobec osób trzecich i są mniej krytyczne w ocenie przedstawianych im informacji. Osoby te nie śledzą na bieżąco zmian w przepisach i są mniej świadome przysługujących im praw. Z reguły też są gorzej sytuowane lub wręcz znajdują się w trudnej sytuacji materialnej, co ma duży wpływ na podejmowane decyzje w zakresie atrakcyjności danej oferty. Ze względu na pewną bezbronność są grupą bardziej podatną na podpisanie dokumentów i zawarcie umowy pod naciskiem. W niniejszej sprawie istotne jest również to, że powód działał na rynku, który przez kilkadziesiąt lat był rynkiem regulowanym, a zatem określenia „zakład energetyczny” „elektrownia” czy „firma energetyczna” kojarzy się odbiorcom wyłącznie z działającymi dotychczas firmami państwowymi - operatorami systemu dystrybucyjnego, z którymi od lat mieli podpisane umowy. Wielu odbiorców, a szczególnie ludzi starszych nie jest świadomych, że od 2007 r. nastąpiła liberalizacja rynku energii elektrycznej w Polsce, w wyniku której doszło do rozdzielenia sprzedaży energii elektrycznej od dystrybucji i powstały nowe firmy zajmujące się wyłącznie sprzedażą energii elektrycznej na skutek uwolnienia tego rynku. Nawet świadomy i wyedukowany konsument może mieć problem z rozróżnieniem podmiotów działających na tym rynku. W szczególności jednak brak wiedzy na ten temat dotyczy ludzi starszych, którzy mają niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawno-gospodarczego, nie dysponują odpowiednią wiedzą ekonomiczną. Poziom konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego w Polsce nie może odnosić się do poziomu przeciętnego konsumenta w Europie Zachodniej, który od dziesięcioleci podlega intensywnej edukacji konsumenckiej.

Wskazać także należy, że stosowane przez sprzedawców energii wzorce umowne charakteryzuje niski stopień przejrzystości z uwagi na małą czcionkę, formę graficzną tekstu, liczne wyjątki i odesłania. Istotne jest również to, że zawarta w nich terminologia jest trudna dla przeciętnego odbiorcy, który zazwyczaj nie posiada specjalistycznej wiedzy, aby ocenić, co oznaczają dla niego poszczególne zapisy. Szczególnie skomplikowane są kwestie związane z kosztami umowy w tym kosztami za energię elektryczną – analiza taryf i zawartych w nich stawek za zużycie energii elektrycznej. Na analizę tych dokumentów konsument powinien dysponować odpowiednim czasem, możliwością zadawania pytań w celu rozwiania jego wątpliwości, czasem na porównanie nowych warunków w stosunku do warunków, które obowiązywały w dotychczas podpisanych przez niego umowach. Jednocześnie należy pamiętać, że konsument – nawet dobrze zorientowany i ostrożny nie jest profesjonalistą i ma prawo do rzetelnej i jasnej informacji pozostającej w zgodzie z prawem i niewprowadzającą w błąd. Informacja ta powinna być dostępna, jasna, niedwuznaczna i pełna.

W związku z powyższym przedsiębiorca energetyczny składając konsumentów tego rynku swoją ofertę powinien dołożyć należytej staranności w przekazywaniu informacji na temat warunków umowy. Istotne jest także to, że osoby starsze nie są przyzwyczajone do formy sprzedaży towarów door-to-door i nie są przygotowane do właściwej oceny usług, w zakresie których oferta zawarcia umowy przedstawiana jest im w drodze akwizycji. Jak wynika z materiału dowodowego akwizycja ta dokonywana była w wielu przypadkach dwuetapowo, czyli wizyta osoby przychodzącej z ofertą powoda poprzedzona była wcześniejszą rozmową telefoniczną. Z uwagi na to, że dotychczasowe doświadczenia w kontaktach ze sprzedawcami z urzędu nie kojarzyły się konsumentom z większymi nieprawidłowościami, byli oni bardziej podatni na działania odwiedzających ich domy przedsiębiorców energetycznych. Brak transparentności przedstawianej oferty, atmosfera pośpiechu i nacisk kładziony na atrakcyjność cenową oferty z pominięciem innych aspektów umowy potencjalnie niekorzystnych dla klienta, lub wiążących się z dodatkowymi kosztami skłaniał wielu konsumentów do zawarcia umowy i podpisania dokumentów, których by nie podpisali, gdyby mieli pełną świadomość wszystkich warunków umowy, a przede wszystkim zmiany sprzedawcy energii. Konstruując zatem model przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie należy mieć na względzie te wszystkie okoliczności które wskazano powyżej. W ocenie Sądu Prezes UOKiK model ten określił w sposób prawidłowy.

W nawiązaniu do powyższego w ocenie Sądu nietrafny jest zarzut z punktu 11 odwołania – naruszenia art. 26 ust 1 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.k.i.k. oraz art. 106 ust. 1 pkt 4 przez uznanie, że wskazane w zaskarżonej decyzji zachowanie naruszające zbiorowe interesy konsumentów podejmowane przez Spółkę w sytuacji, gdy wszystkie działania związane z procesem zawierania umów były podejmowane przez pracowników/współpracowników podmiotów zewnętrznych współpracujących ze spółką, a więc inny podmiot niż Spółka. Okoliczność powierzenia przez powoda partnerom handlowym czynności związanych z zawieraniem umów w swoim imieniu i na swój rachunek nie zwalnia Spółki

z odpowiedzialności za stwierdzone naruszenia. Powód jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.k.i.k., a zatem przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Podlega także przepisom kodeksu cywilnego dotyczących należytej staranności art. 355 k.c. i odpowiedzialności za inne osoby określonej w art. 474 k.c., a także przepisom art. 758 i następnym kodeksu cywilnego dotyczącym umów agencyjnych. Konsument nie może ponosić negatywnych konsekwencji wynikających z relacji łączących przedsiębiorcę i jego pośredników handlowych tym bardziej, że nie ma na ten temat wiedzy, ani narzędzi, aby bronić się przed ewentualnymi działaniami podejmowanymi z przekroczeniem zakresu umocowania. Art. 760⁽³⁾ k.c. reguluje instytucję "milczącego" potwierdzenia umowy zawartej przez agenta, jeśli działa on w stosunku z klientem bez umocowania lub z przekroczeniem jego zakresu. Dający zlecenie, aby zniweczyć skutek zawarcia takiej umowy, musi niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o jej zawarciu oświadczyć klientowi, że jej nie potwierdza. W niniejszej sprawie przedsiębiorca otrzymywał skargi od konsumentów dotyczące procedury zawierania umów, jak również liczną korespondencję zmierzającą do rozwiązania podpisanych przez nich umów. W wielu skargach przewijał się także wątek sfalszowania podpisów konsumentów. Skargi te wpływały też do innych instytucji, które kierowały do powoda zapytania dotyczące procedowania przy zawieraniu umów. Jak wynika z informacji nadesłanych przez powoda do UOKiK Spółka nie była w stanie podać w toku postępowania wyjaśniającego i antymonopolowego ilości skarg od konsumentów na nieprawidłowe działania przedstawicieli handlowych w trakcie zawierania umów, katalogu zachowań przedstawicieli, których dotyczyły skargi z uwagi na brak ewidencji w tym zakresie (pismo spółki k. 530 t. 3). Działania spółki w reakcji na te skargi należy uznać za daleko niewystarczające pomimo, że skargi te miały charakter bardzo liczny i podnoszono w nich zbliżone okoliczności dotyczące zawierania umów. Spółka miała wyodrębniony dział, który zajmował się udzielaniem odpowiedzi na reklamacje konsumentów. Jak wynika z akt postępowania administracyjnego i dokumentów znajdujących się w aktach sądowych procedura odpowiadania na skargi była sztabowa. Spółka posługiwała się szablonami jednolitej treści, w których prezentowała negatywne stanowisko w kwestiach nieprawidłowości wskazanych przez klienta niezależnie od tego jakie argumenty podnosił skarżący (k.1528 t. 8 akt adm., 1538 t. 8 akt adm. k. 1536 akt adm). Zdarzało się niejednokrotnie że konsumentami wnoszącymi skargi były osoby starsze lub niepełnosprawne (w tym niewidome: H. A.- niewidoma k. 1800 t. 10 akt adm, S. R. 92 lata k. 1811 t. 10 akt adm., K. Z. k. 1912-1919 t. 10 akt adm. - podeszły wiek, słabo widzi i słyszy, J. Ż. (2) - nieporadna emerytka k. 1920-34 t. 10 akt adm., J. K. 85 lat, kłopoty ze słuchem i wzrokiem k. 1952-1957 t. 10 akt adm. K. K. (2) schorowany emeryt k. 1962-1973 t. 10 akt adm.), co powinno wywołać określoną reakcję przedsiębiorcy w zakresie kontroli standardów przy zawieraniu umów jak też eliminowania wszelkich przypadków nieprawidłowych działań agentów. Jak wynika z dowodów zgromadzonych w postępowaniu sądowym i administracyjnym, sposób działań powoda nie zmienił się . Ze umowy agencyjnej łączącej spółkę z partnerami handlowymi wynika, że kara umowna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z umowy agencyjnej wynosi 1/10 wynagrodzenia brutto (np. umowa k 570 t. 3 akt adm. tajemnica przedsiębiorstwa). W toku postępowania Spółka wskazała, że dokonuje potrąceń wynagrodzeń agentów z karami umownymi, ale nie była w stanie wskazać liczby takich przypadków. Powód wskazał, że w związku ze skargami konsumentów na nieprawidłowości w działaniach przedstawicieli handlowych nałożył kary umowne na trzy podmioty, z którymi miał zawarte umowy agencyjne: (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. i (...) Sp. z o.o. w (...) sp. z o.o. za sfalszowanie podpisu odbiorcy pod umową. Jak wynika z informacji nadesłanych przez powodową Spółkę rozwiązała ona umowy z trzema podmiotami z uwagi na nieakceptowaną przez powoda ilość pism ze skargami od konsumentów, które dotyczyły zawierania umów oraz pism od organów ścigania które prowadziły postępowania w związku z możliwością popełnienia przestępstwa art. 270 k.k. (pismo k. 535 t. 3 akt adm.- tajemnica przedsiębiorstwa). Spółka podała także, że nie posiada informacji ile osób zostało skazanych za przestępstwo fałszerstwa dokumentów i w ilu przypadkach podpis pod dokumentem nie pochodził od konsumenta. Jak wynika z informacji nadesłanych przez Spółkę działania podejmowane były jedynie w przypadkach, kiedy wchodziło w grę podejrzenie popełnienia przestępstwa przez agenta, zaś w przypadku innych nieprawidłowości działania takie podejmowane nie były (pismo k. 6283 t. 8 akt adm.) Z zeznań świadków P. S. i J. S. również nie wynika, aby powód miał ustandaryzowane procedury reklamacyjne odnoszące się do pozostałych przypadków nieprawidłowości zgłaszanych przez klientów. Jak wynika z zeznań J. S. otrzymując informację od klienta o nieprawidłowościach i jego oświadczenie, że odstępuje on od umowy zawartej pod wpływem błędu, kierowano takie informacje do partnerów, z poleceniem, aby tego nie robili. Jak świadek zeznał, nie każda skarga była zasadna. Każda

skarga jednak była rozważana i na każdą powód odpowiadała. Były w firmie osoby odpowiedzialne za sprawdzanie partnerów. Ta osoba do nich jeździła i sprawdzała na bieżąco ich działalność. Taka wizyta miała miejsce co najmniej raz na kwartał. Jak wynika z zeznań świadka wszystkie nieprawidłowości przy podpisywaniu umów były zgłaszane do osoby, która zajmowała się tym i to ona kontaktowała się z firmami pośredniczącymi i wdrażała praktyki naprawcze. Według świadka raporty były pisemne, ale nie było to sformalizowane (świadek J. S., k. 2277, 51:08). Z dokumentów znajdujących się w aktach administracyjnych nie wynika jednak, aby działania takie były podejmowane w sposób regularny i ustandaryzowany, wręcz przeciwnie, skargi na działania agentów zawierały w toku postępowania cały czas tę samą treść, co świadczy o tym, że działania takie nie były podejmowane, a wręcz, że Spółka akceptowała taki sposób traktowania klientów przez osoby działające na jej rzecz. Z tych wszystkich względów Sąd nie podziela zarzutu podniesionego w punkcie 11 odwołania uznając, że powód ponosi pełną odpowiedzialność za działania tych osób za pomocą, których dochodziło do zawierania umów z konsumentami niezależnie od tego jaki stosunek obligacyjny łączył je z powodem.

Przechodząc do oceny poszczególnych praktyk Sąd Okręgowy podziela stanowisko Prezesa UOKiK, co do kwalifikacji prawnej praktyki, zarzuconej powodowi w pkt I zaskarżonej decyzji. W ocenie Sądu osoby reprezentujące powoda składając w jego imieniu konsumentom propozycje zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej w sposób wprowadzający w błąd informowały konsumentów składając wizytę w miejscu ich zamieszkania o tożsamości powoda poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzysta konsument zaś dokumenty podpisywane przez konsumentów stanowią aneks do dotychczasowych umów lub wymóg podpisania dokumentów wynika ze zmiany przepisów prawa, likwidacji dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej likwidacji lub przejęcia tego przedsiębiorcy podczas gdy w rzeczywistości dochodziło do zawarcia umowy z konsumentem sprzedaży energii elektrycznej z powodową Spółką co naruszało art. 5 ust. 1 ust 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Ponadto w sposób wprowadzający w błąd informowały o istnieniu szczególnej korzyści cenowej polegających na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną podczas gdy po podpisaniu umowy rachunki za energię elektryczną wzrastały lub utrzymywały się na tym samym poziomie co narusza art. 5 ust. 1 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

O działaniach takich świadczą liczne skargi konsumentów znajdujące się w aktach administracyjnych i sądowych, a także zeznania świadków. Osoby reprezentujące powoda nie tylko nie informowały konsumenta rzetelnie o przedstawianej ofercie z położeniem nacisku na kwestie istotne dla procesu podejmowania decyzji przez niego, ale starając się pozyskać jak najwięcej klientów i wykorzystując ich zaufanie do dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej, niejednokrotnie miały plakietkę tego sprzedawcy (świadek T. G. k. 2315 verte 11:62, 22:48 E. P. k. 2317 verte 1:04:53 świadek Ł. K. k. 2318 verte 1:39:47 t. XII), wykorzystywały fakt wcześniejszego wysłania korespondencji przez dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej z ofertą promocyjną „tanie gniazdko” (świadek J. Ż. (1) k. 2271 1:09:42 t. XII, skarga k. 4434 t. 23, k. 4454 t. 23, 4555 t. 23.), informowały klientów o konieczności zainstalowania nowych liczników lub zainstalowania ich na zewnątrz budynku ze względów bezpieczeństwa, aktualizacji umowy w związku z wejściem Polski do Unii Europejskiej (świadek E. P. k. 2317 verte 1:04:53, świadek M. K. (2) k. 2387 48:00), potwierdzały na zapytanie konsumentów, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej (świadek A. W. (2) k. 2268 verte 19:34, E. T. k. 2271 verte 1:25:06, świadek F. Z. (2) k. 2271 verte 1:50:42.). Działając w ten sposób powód wykorzystywał dobrą markę dotychczasowych sprzedawców energii elektrycznej i zaufanie jakim cieszyli się u klientów. O tym jaki był w danym przypadku dotychczasowy sprzedawca energii elektrycznej przedstawiciele powoda mieli możliwość zorientować się chociażby po fakturach za energię elektryczną, którą na ich prośbę przedstawiały im osoby odwiedzane przez nich w domach.

Sąd nie dał wiary twierdzeniom powoda, że konsumenci mieli realną możliwość zapoznania się warunkami podpisanej przez siebie umowy i wszystkimi pouczeniami, o czym świadczą ich podpisy na dokumentach i wygląd tych dokumentów (logo powoda i informacje o podmiocie). O tym że tak nie było świadczą bowiem skargi zgromadzone w toku postępowania administracyjnego i zeznania świadków. Wierząc, że osoby reprezentujące powoda są przedstawicielami dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej konsumenci podpisywali dokumenty

traktując to jako formalność. Niektórzy z nich jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego byli niewidomi lub mieli problemy ze wzrokiem. Podpisanie dokumentów w atmosferze pośpiechu, na który powołują się konsumenci w swoich skargach również nie sprzyjało wnikliwej analizie dokumentów.

Nieprzekonujące są również twierdzenia dotyczące prawidłowości postępowania w tym względzie wobec wdrożenia procedur informacyjnych w stosunku do agentów, którzy byli zobowiązani m.in. do wytłumaczenia odbiorcy na czym polega procedura zmiany sprzedawcy energii elektrycznej w świetle skarg które wpłynęły. Co więcej jak wynika z relacji konsumentów przedstawiciele powoda bardzo często dopuszczali się manipulacji w stosunku do klientów używając określeń „energetyka”, „zakład elektryczny”, „ elektrownia”, które kojarzyły im się z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej. Konsumenci bowiem najczęściej nie mieli wiedzy o uwolnieniu rynku sprzedaży energii elektrycznej i związanego z tym rozdzielenia usług sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej. Brak tej wiedzy spowodowany był także tym, że przedstawiciele powoda najczęściej kontaktowali się z ludźmi w podeszłym wieku, mniej zorientowanymi w zmianach zachodzących w otaczającej ich rzeczywistości gospodarczej. Ze skarg nadesłanych przez konsumentów i ich zeznań w charakterze świadków wynika, że nie mieli oni zamiaru zmieniać dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej, byli zadowoleni z jego usług i darzyli go zaufaniem. Potwierdzeniem tego są również rezygnacje z umów zawartych z powodem w postaci odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia po tym, jak klienci zorientowali się, że podpisali umowę z nowym podmiotem. Co więcej wypowiedzenia umów zawartych na czas określony wiązały się z obowiązkiem uiszczenia opłaty jednorazowej bardzo dotkliwej szczególnie dla ludzi o niskich uposażeniach, a do takich zazwyczaj zaliczają się emeryci, a pomimo wszystko decyzje takie były przez nich podejmowane. Jak wynika z informacji przedstawionej przez powoda na 491 konsumentów, których skargi zostały włączone do postępowania administracyjnego wynika, że jedynie w 38 przypadkach umowa weszła w życie i była w dalszym ciągu realizowana. 152 konsumentów wypowiedziało zawarte z powodem umowy sprzedaży energii elektrycznej. Świadczy to o tym, że gdyby konsumenci mieli świadomość zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i związanej z tym konieczności podpisania nowej umowy nie podjęłoby takiej decyzji.

Tym samym zasadne było przyjęcie przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, że działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4. ust 2 u.p.n.p.r. Sąd nie podzielił zatem zarzutu z punktu 13 odwołania.

Ponadto osoby reprezentujące spółkę celem skłonienia konsumentów do podpisania dokumentów zawierających nową umowę o sprzedaż energii elektrycznej wraz z załącznikami wskazywały również, że podpisanie dokumentów spowoduje zmianę sposobu rozliczeń z prognozowanego na rzeczywiste, a przede wszystkim spowoduje zastosowanie niższych stawek za energię elektryczną, a tym samym obniżenie kosztów energii elektrycznej, a zatem zachęcały ich do zawarcia umowy poprzez informowanie ich o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, którą uzyskają podpisując umowę. Nie przedstawiano jednak konsumentom informacji pełnej dotyczącej wszystkich kosztów umowy (opłata handlowa, opłata za transport energii elektrycznej sieciami dystrybucyjnymi), które to koszty obniżały atrakcyjność oferty w szczególności dlatego, że od 2014 r. spółka wprowadziła stawki progresywne, a zatem koszty rosły one w kolejnych latach obowiązywania umowy. Nawet jeśli konsument płaciłby za energię mniej niż u dotychczasowego sprzedawcy energii w pierwszym roku obowiązywania umowy, to w kolejnych latach stawki te są wyższe o co najmniej 10 % w kolejnym roku obowiązywania umowy. Zdarzało się także, że wzrost ten wynosił nawet 25 % w stosunku do roku poprzedniego. Wskazać należy, że jak wynika z zeznań świadków osoby reprezentujące powoda prosiły konsumentów o udostępnienie im ostatniej faktury za energię elektryczną od dotychczasowego sprzedawcy przedstawiając im ofertę powoda jako korzystniejszą jedynie w odniesieniu do aktualnych opłat, nie informowały go natomiast o kosztach w latach następnych.

Zgodnie z art. 45 ust 1 pkt 3 prawa energetycznego taryfy ustalane przez przedsiębiorstwo energetyczne powinny zapewniać ochronę interesów odbiorców przed nieuzasadnionym poziomem cen i stawek opłat. Ustalając cenniki progresywne i o tak dużym wzroście cen w kolejnych latach powód naruszył zasady przewidziane w tym przepisie.

Istotne z punktu widzenia oceny korzystności oferty ma również fakt, wprowadzenia przez powoda Usługi Dodatkowej określonej w § 5 pkt 5 umowy sprzedaży energii elektrycznej (załącznik nr 6 do pisma powoda z dnia 17 września 2015

r.), która gwarantowała odbiorcy, że w przypadku jego śmierci w przypadku istnienia zaległości z tytułu sprzedaży energii elektrycznej powód nie wystąpi przeciwko jego spadkobiercom. Usługa ta miała charakter fakultatywny, ale z uwagi na wskazane wyżej okoliczności podpisywania umów bez jednoczesnego przedstawienia konsumentowi istotnych informacji wielu z nich podpisywało dokumenty przedstawione im do podpisu bez zapoznania się z ich treścią, również nieświadomie podpisując swoją zgodę na tę usługę. To postanowienie umowy nie zostało w żaden sposób wyodrębnione w celu umożliwienia konsumentowi podjęcia świadomej decyzji w tej kwestii. Zapis dotyczący tej usługi był jednym z wielu zapisów w umowie, usytuowanym w jej treści. Opłata ta nie została w żaden sposób wykazana w Cenniku Promocyjnym, ani w żadnym innym dokumencie stanowiącym integralną część umowy. W przypadku umowy zawartej na 36 czy 48 miesięcy koszt tej usługi jest istotny szczególnie dla niezamożnego konsumenta, zatem powinien on być o szczegółach tej oferty odrębnie powiadomiony, aby móc podjąć decyzję, czy chce z niej skorzystać.

Należy mieć na względzie, że korzyść cenowa jest jednym z najistotniejszych czynników mających wpływ na wybór oferty. Szczególnie dla osób niezamożnych niższe rachunki za prąd są szczególnie atrakcyjne z uwagi na ich niewielkie dochody. Był to zatem czynnik, decydujący o podpisaniu dokumentów dostarczonych przez osoby reprezentujące powoda. Tę zachętę przedstawiano konsumentom również w czasie rozmów telefonicznych poprzedzających późniejszą wizytę w mieszkaniu konsumenta. Konsument najczęściej nie dowiadywał się w czasie wizyty o żadnych konkretach, był jedynie informowany, że rachunki za prąd będą niższe. Informacji takiej nie było również z tego względu, że często zjawiał się jedynie kurier, który dostarczał dokumenty do podpisu lub przedstawiciel powoda spieszył się i wizyta trwała bardzo krótko. Z uwagi na to, że cenniki są dokumentami mało czytelnymi dla przeciętnego odbiorcy, a szczególnie osoby starszej lub mało zorientowanej w kwestiach związanych z rynkiem energii elektrycznej (a takich osób jest większość) powód powinien szczególnie starannie i rzetelnie przekazywać informację dotyczącą wszystkich opłat, które na skutek zawarcia umowy będzie ponosił odbiorca energii.

W związku z powyższym uzasadnione jest przyjęcie przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, że działania spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.

W ocenie Sądu Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów trafnie uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumenta działanie polegające na nieinformowaniu konsumentów w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej o konieczności opłacania dwóch faktur oddzielnie: za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej co narusza art. 6 ust 1 i 3 pkt 1w zw. z art. 4 ust 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Składając konsumentom propozycję zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej powód powinien poinformować ich o różnicy w sposobie rozliczeń w stosunku do dotychczasowego, w którym to konsument opłacał jedną fakturę za sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej. Konieczność opłacania dwóch faktur jest istotnym czynnikiem, który może mieć wpływ na decyzję konsumenta, ponieważ zwiększa w stosunku do dotychczasowego sposobu płatności liczbę czynności, które musi wykonać konsument i absorbuje jego czas w stopni większym niż w przypadku konieczności opłacania tylko jednej faktury. Dla konsumenta jest to niewątpliwie informacja istotna z punktu widzenia procesu decyzyjnego, a jej brak może zniekształcać jego zachowanie rynkowe. Z uwagi na to, że klientami powoda były zazwyczaj osoby starsze można przyjąć, bazując na doświadczeniu życiowym, że raczej opłacają one rachunki na pocztę, a nie za pomocą Internetu. Rodzi to konieczność ponoszenia dodatkowych opłat za każdy przelew, a to szczególnie dla niezamożnego klienta jest okoliczność, którą na pewno rozważa przed zawarciem umowy. Ponadto w takiej sytuacji konieczne jest wypełnianie dodatkowego blankietu, co dla osoby starszej, w wielu wypadkach nie w pełni sprawnej, jest niewątpliwie kolejną uciążliwością. Nawet jednak jeżeli opłat dokonuje się przez Internet konieczność opłacenia kolejnej faktury dodatkowo absorbuje czas konsumenta, a czasem także rodzi konieczność uiszczenia opłaty w zależności od rodzaju konta, którym dysponuje konsument. Również z uwagi na to, że aspekt finansowy był najistotniejszym czynnikiem wpływającym na podjęcie decyzji o zawarciu umowy, była do dla klientów informacja istotna, którą powinni otrzymać, aby rozważyć, czy oferta jest dla nich atrakcyjna. Skargi konsumentów wskazują na to, że taka informacja nie była im przekazywana. Jest to konsekwencją sposobu w jaki działali agencji,

co zostało opisane powyżej. Fakt podpisania dokumentu „Oświadczenie odbiorcy”, w którym w punkcie 6 konsument oświadcza, że został poinformowany o konieczności opłacania dwóch faktur w świetle ustalonego stanu faktycznego nie świadczy o tym, że klient był świadomy jaki dokument podpisuje. Bowiem jak wynika z zeznań świadków: J. Ż. (1) k. 2271 t 12 1:20:40, E. T. k. 2271 verte t. 12, 1:25:06, F. Z. (2) k. 2273 verte t 12 1:50:40, M. Z. k.2274 verte t. 12, 2:18:09, T. G. k. 2315 verte t. 12, 22:48 oraz nadesłanych skarg (k. 1555 t.8, k.1564 t. 8, k. 2546 t. 12, k. 2642 t. 14, k. 2665 t. 14), jeśli zatajono przed konsumentem sam fakt zawierania nowej umowy z nowym sprzedawcą, tym bardziej nie informowano go o sposobie płatności.

Reasumując uprawnionym jest przyjęcie, że wielu klientów mając informację o konieczności opłacania dwóch faktur nie zdecydowałby się na zmianę sprzedawcy energii elektrycznej. Na to wprost wskazują skargi klientów kierowane do rzeczników praw konsumentów i pisma.

Z tych względów trafne jest stwierdzenie praktyki opisanej w punkcie 2 zaskarżonej decyzji przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a zarzuty odwołania w tym zakresie nie są zasadne.

Trafnie także pozwany przyjął, że osoby reprezentujące (...) sp. z o.o. zatajały fakt, że oprócz działania w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne, działają również w imieniu powoda oraz że wśród przedstawionych konsumentowi dokumentów dotyczących zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej z powodem przez co konsument nie miał świadomości podpisania z powodem jakiegokolwiek umowy, co narusza art. 4 ust 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. O tym, że takie sytuacje miały miejsce świadczą skargi konsumentów oraz zeznania świadków (k. 4442 t 23, k. 4485 t. 23, k. 4525 t. 23, k. 5369 t. 28, k. 5372 t. 28, k. 5378 t. 28, k. 6010 t. 32, 6025 t. 32, k. 6040 t. 32, k. 6045 t. 32, k. 6065 t. 32, k. 6111 t. 32 akt adm., świadek M. R. (1) k. 2386 verte 43:49 t. XII, L. M. k. 2428 36:32, H. M. k. 2429 49:10, 53:45 t. XIII).

Jak wynika z tych skarg konsumentów odwiedzały osoby reprezentujące przedsiębiorstwo świadczące usługi telekomunikacyjne, które nie przedstawiały konsumentom informacji, ani dokumentu świadczącego o tym, że reprezentują także powoda. Konsumentom otrzymywali do podpisu pomiędzy dokumentami dotyczącymi zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokumenty dotyczące zawarcia umowy z powodem na sprzedaż energii i nie będąc tego świadomi takie dokumenty podpisywały. Zdarzało się, że wizyta taka poprzedzona była wcześniejszym telefonem i w czasie rozmowy telefonicznej konsument był informowany jedynie o ofercie dotyczącej usługi telekomunikacyjnej, a w czasie wizyty kuriera lub przedstawiciela operatora telekomunikacyjnego otrzymywał do podpisu bez informowania go o tym dokumenty prowadzące do zawarcia umowy z powodem i pełnomocnictwo do rozwiązania umowy z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej. O zawarciu takiej umowy klienci dowiadawali się po otrzymaniu korespondencji od dotychczasowego sprzedawcy energii albo po otrzymaniu faktur lub korespondencji od powoda z informacją o pomyślnym zakończeniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Wbrew twierdzeniom powoda zawartym w odwołaniu sam fakt podpisania wszystkich wymaganych dokumentów przez konsumentów nie może być uznany za dowód na to, że konsument był informowany o podpisaniu umowy z (...) sp. z o.o. w W. w świetle okoliczności ustalonych w toku przeprowadzonego postępowania dowodowego. Twierdzeniom powoda przeczy treść skarg konsumentów, które nadsyłane były z wielu regionów kraju i w których w ten sam sposób opisywano metody działania przedstawicieli odwiedzających domy i mieszkania konsumentów. Ponadto wskazać należy, że powód choć wdrożył procedury przeszkolenia agentów i właściwego przygotowania dokumentacji pozbawił się wpływu na to, w jaki sposób agenci wykonywali umowę i czy przestrzegali wyznaczonych standardów, ponieważ nie wdrożył procedur kontrolnych, ani z własnej inicjatywy, ani po tym, jak z całego kraju zaczęły napływać skargi konsumentów i po tym, jak zwracać się do niego zaczęli rzecznicy konsumentów i przedstawiciele instytucji takich jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Regulacji Energetyki, czy po uzyskaniu informacji z prokuratur z kraju o toczących się postępowaniach w związku z umowami zawieranimi z powodem. Agenci byli wynagradzani w systemie prowizyjnym, więc w sposób oczywisty byli zainteresowani jak największą liczbą podpisanych umów, zaś premia przysługiwała im jedynie w przypadku wdrożenia umowy, a zatem było w ich interesie, aby jak najwięcej osób podpisało umowy i od nich nie odstępowało, a zatem zainteresowanych było

w przekazywaniu jedynie takich informacji, które oddziaływały na potencjalnego konsumenta w sposób pozytywny i pozytywny wpływały na jego proces decyzyjny. Stąd też logiczny jest dobór konsumentów, których odwiedzali agenci w sposób dający większe prawdopodobieństwo podjęcia decyzji o podpisaniu umowy (ludzie starsi, mniej świadomi, niejednokrotnie niepełnosprawni). Oczywiście nie oznacza to, że wszyscy przedstawiciele działali w sposób uniemożliwiający uzyskanie przez konsumenta pełnej wiedzy na temat oferowanego przez nich produktu, ale skala przypadków, kiedy sytuacja taka miała miejsce świadczy o masowości tego zjawiska. Co więcej Spółka (...) jeszcze gdy działała pod nazwą (...) była podmiotem grupy (...) SA z siedzibą w W. z siedzibą w Al. (...) (dawniej T.- (...) SA). Do tej samej grupy kapitałowej należeli również przedsiębiorcy telekomunikacyjni (...) Sp z o.o. , (...) Sp. z o.o. mieszczące się pod tym samym adresem. Prezesem Zarządu Spółki T.- (...) był Prezes Spółki (...). Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego (zeznania świadków, skargi), z uwagi na powiązania między firmami wielu agentów reprezentowało kilku przedsiębiorców obsługiwanych przez podmioty współpracując z firmą zewnętrzną, która reprezentowała kilka podmiotów z tej grupy. Dla agentów było to korzystne finansowo, aby w czasie jednej wizyty zawrzeć dwie umowy, co odzwierciedlają nadesłane skargi. Jest to kolejny argument przemawiający za tym, że okoliczności opisane w skargach przez konsumentów są prawdziwe. Działanie takie polegające na nieinformowaniu klienta o reprezentowaniu dwóch podmiotów w istotny sposób zniekształcało zachowanie rynkowe konsumentów szczególnie, że dotyczyło to w dużym stopniu osób niedoświadczonych, bezbronnych, w podeszłym wieku.

Stąd Sąd uznał, że trafnie pozwany zakwalifikował tę praktykę jako nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych i nie uwzględnił zarzutów odwołania również w tej części.

Sąd uznał także, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów trafnie uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania powoda polegające na niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do tych umów lub potwierdzeń zawarcia tych umów, co narusza art. 6 ust 1 oraz ust 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Wielu konsumentów wskazywało na to, że osoba reprezentująca powoda ograniczyła się jedynie do krótkiej wizyty, w czasie której doszło do podpisania różnych dokumentów, które następnie zostały zabrane przez przedstawiciela powoda, a konsument otrzymywał kopie tych dokumentów dopiero po kilku tygodniach, gdy nie miał już możliwości odstąpienia od umowy bez konsekwencji finansowych. W sposób oczywisty było to korzystne dla agentów z uwagi na sposób określenia ich wynagrodzenia w umowach agencyjnych. Oznacza to, że klient nie tylko nie miał wiedzy o możliwości odstąpienia od umowy, ale bardzo często, co opisano wcześniej, nie miał świadomości, że została zawarta nowa umowa z innym sprzedawcą energii i nie miał możliwości się zorientować co do tego po wizycie przedstawiciela, gdyż nie miał szans na zapoznanie się z dokumentami. To że klienci godzili się na to, że podpisane przez nich dokumenty zostały następnie zabrane przez osobę ich odwiedzającą wynikało z faktu, że konsumenci, osoby zazwyczaj starsze uważały, że dokumenty podpisane przez nich odnoszą się do dotychczasowych zawartych przez nich umów i nie podejrzewały, że są wprowadzane w błąd przez osobę, która podawała się bardzo często za przedstawiciela dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej. Niektórzy konsumenci, którzy próbowali dowiedzieć się jaką umowę zawarli lub ją rozwiązać lub od niej odstąpić mieli problem z ustaleniem firmy, której reprezentant ich odwiedził.

Obowiązek wydania konsumentowi dokumentu umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenia jej zawarcia jest obowiązkiem ustawowym wynikającym zarówno z obecnie obowiązującej ustawy o prawach konsumenta (art. 15 ust 1) jak i co do umów zawartych przed 25 grudnia 2014 r. z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (art. 3 ust 1). Zarzuty odwołania dotyczące prawidłowości procedur po jego stronie w oparciu o opracowaną dokumentację i materiały szkoleniowe, jak i podpisy konsumentów pod dokumentami, w tym pod dokumentem „Oświadczenie odbiorcy” zawierającym wyszczególnienie dokumentów, które powinien otrzymać konsument, również w tym wypadku nie zasługiwały na uwzględnienie z uwagi na to, że podobnie jak to napisano w przypadku wcześniej opisanych praktyk z decyzji z dnia 30 grudnia 2016 r. materiał dowodowy zgromadzony w toku postępowania sądowego przeczy temu, że procedury te były przestrzegane, a brak systemu kontroli prawidłowości działania agentów i liczba skarg nadsyłanych z wielu regionów kraju czyni twierdzenia powoda gołosłownymi. Z uwagi na to nie można przyjąć, wbrew twierdzeniom

powoda zawartym w odwołaniu, że przypadki nieprawidłowych działań agentów miały charakter odosobniony, o czym świadczy również treść zeznań przesłuchanych w charakterze świadków rzeczników konsumentów.

W nawiązaniu do powyższego Sąd uznał, że prawidłowo Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził istnienie praktyki polegającej na utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z powodem poprzez nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy i niewydawaniu wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy co narusza art. 6 ust 1 ust. 3 pkt 1 oraz ust 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Osoby reprezentujące powoda w bardzo wielu przypadkach wbrew obowiązkowi wynikającemu z przepisów nie wydawały konsumentom dokumentów potwierdzających zawarcie umowy, w tym również formularza odstąpienia od umowy jak również z uwagi na opisany wyżej sposób działania nie informowały go ani o istotnych elementach umowy, jak również prawie odstąpienia od umowy. Poza tym, co napisano wyżej, o tym, że takie działania miały miejsce świadczą skargi konsumentów (k.148 t. 8, k.1562 t. 8, k.1564 t. 8, k. 1634 t.9, k.1719 t.9, k. 1727 t.9, 1731 t. 9, k.1733 t. 9, k. 1737 . T 9, k. 1749 t. 9, k.1755 t.9, k.1756 t.9, k.1771 t. 9, k. 1780 t. 9,k. 1784 t.9, k. 1795 t. 9 , k.1798 t. 9, k. 1800 t. 10, k. 1806 t. 10,k. 1811 t. 10, k. 1815 t. 10, k. 1818 t. 10 ,k.1822-4 t. 10, k. 1849 t. 10, k. 1851 t. 10, k. 1853-4 t. 10, k. 1909 t. 10 , k. 1927 t. 10, k. 1942 t. 10, k. 1957 t. 10, k. 3321 t. 17, k. 4125, k. 6528 t. 34, k. 6535 t. 34, k. 6870 t. 35, k. 7843 t. 41, 7844 t. 41, k. 7857 t. 41, k. 7862 i nast. t. 41, k. 7878 t. 41, k. 7891 t. 41, k. 7892 t. 41, k. 8001 t. 42. Zeznawali o tym również świadkowie A. W. (2) k. 2288 verte 12:53, E. T. k. 2271 verte 1:25:06, F. Z. (2) k. 2272 verte, 2:03:52, M. Z. k. 2273 verte 2:27:51, T. G. k. 2315 verte 22:48, E. P. k. 2317 verte 1:04:53, 1:10:26).

Zarówno ustawa o prawach konsumenta w art. 12 ust. 1 pkt 9 jak i ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w art. 3 ust 1 gwarantują konsumentom realizację prawa odstąpienia od umowy poprzez nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku informowania o prawie do odstąpienia jak i wręczenia formularza odstąpienia od umowy. Art. 14 ustawy o prawach konsumenta nakłada na przedsiębiorcę obowiązek poinformowania klienta o prawie odstąpienia od umowy prostym językiem i w sposób czytelny. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że klient nie tylko nie był informowany o przysługujących mu uprawnieniach, ale był wprowadzany w błąd również w obszarze praw do odstąpienia od umowy, co było konsekwencją sposobu działania przedstawicieli powoda, co zostało opisane powyżej. Wprawdzie procedury stworzone przez powoda przewidywały obowiązek informowania klientów od prawie odstąpienia od umowy i wręczenia mu wzoru odstąpienia od umowy, pouczenia i zbioru praw konsumenta, ale jak ustalono powyżej klienci albo nie otrzymywali tych dokumentów w momencie podpisania umowy, albo dostawali je niekompletne, albo sposób działania agenta sprawiał, że będąc w przekonaniu, że podpisane dokumenty dotyczą umowy wcześniej zawartej z dotychczasowym sprzedawcą energii nie widząc żadnego zagrożenia i nie wiedząc o zmianie sprzedawcy, nie analizowali oni tych dokumentów, ani tym samym nie rozważali kwestii atrakcyjności nowej umowy, ani kwestii odstąpienia od niej. Pomimo opracowanych procedur i ich formalnej poprawności przedstawiciele powoda działali w sposób niezgodny z tymi procedurami, a działanie takie wynikało ze sposobu rozliczeń z powodem na podstawie zawartej umowy agencyjnej . Świadek K. K. (1) zeznał, że jego współpraca z powodem zakończyła się ponieważ poróżnił się z nim finansowo. Miał mieć płacony procent od rezygnacji klienta, a w związku z tym, że rezygnacji było bardzo dużo kontrahent stwierdził, że nic mu się nie należy (k. 2316 32:09, 40:29). Sposób działania powoda – sposób rozliczania się z agentami i brak procedur kontrolnych i naprawczych zmierzających do podniesienia standardu obsługi sprawiał, że prawa klientów nie były respektowane, a konsekwencją niepoinformowania ich o zmianie sprzedawcy i niepozostawienie dokumentów podpisanych przez konsumentów w czasie wizyty przedstawicieli powoda było uniemożliwienie konsumentom realizacji prawa odstąpienia od umowy z uwagi na upływ ustawowego terminu. Sąd nie podzielił zatem zarzutów powoda podniesionych w tym zakresie w odwołaniu w punkcie 14.

W ocenie Sądu Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów trafnie uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kontynuowanie procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy

sprzedaży energii elektrycznej, co narusza art. 4 ust 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wbrew zarzutom odwołania przeprowadzone w sprawie postępowanie dowodowe wykazało, że działania takie miały miejsce. Wynika to z nadesłanych skarg, pism wysyłanych przez powoda do konsumentów (7843 t. 41, 7844 t. 41, k. 7857 t. 41, k. 7862 i nast. t. 41, k. 7878 t. 41, k. 7891 t. 41, k. 7892 t. 41, zeznań świadków P. S. k. 2275, 5:06, 37:42, J. S. k. 3377, 46:43).

Zarówno ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w art. 2 ust 1 jak i ustawa o prawach konsumenta w art. 27 gwarantowała klientowi prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn i bez ponoszenia kosztów. Termin w pierwszej z tych ustaw wynosił 10 dni w drugiej 14 dni. Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny jeśli konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy wówczas termin na odstąpienie od umowy nie rozpoczynał się. W takim wypadku klient mógł odstąpić od umowy w terminie 10 dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia nie później jednak niż po upływie 3 miesięcy od jej wykonania art. 4 ustawy. Zgodnie natomiast z art. 29 ustawy o prawach konsumenta jeżeli konsument nie zostanie poinformowany przez przedsiębiorcę o przysługującym mu ustawowym prawie odstąpienia od umowy prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu przewidzianego w art. 27 (14 dni). Jeżeli konsument został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy przed upływem 12 miesięcy, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie. Regulacje te wzmacniały prawa konsumenta do odstąpienia od umowy i wzmacniały rolę obowiązków informacyjnych w tym zakresie nałożonych na przedsiębiorcę. W niniejszej sprawie jak napisano wcześniej osoby reprezentujące powoda nie udzielały konsumentom pełnej informacji o oferowanej produkcie, o podmiocie, który reprezentują, jak również często nie pozostawiały dokumentów podpisanych przez klienta, albo pozostawiały jedynie niektóre dokumenty. Częstokroć klienci mieli problem ze zidentyfikowaniem podmiotu, z którym zawarli umowę po tym, jak zorientowali się, że odwiedzająca ich osoba nie reprezentowała dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej. Czasem informację o zawarciu umowy czerpali z pism nadesłanych przez powoda lub dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej. Czasami podpisane dokumenty przychodziły pocztą w terminie późniejszym. W związku z powyższym swoje prawo do odstąpienia od umowy realizowali po upływie 14 dni od podpisania umowy i załączników do niej. Jak wynika z dokumentów przedstawionych przez samego powoda, jak również załączników do skarg składanych przez konsumentów powodowa spółka przeważnie nie uwzględniała odstąpienia od umowy, gdy oświadczenie w tym zakresie zostało złożone po upływie 10 czy 14 dni od podpisania umowy w przedłużonym terminie wynikającym z ustawy. Powód powoływał się na to, że oświadczenia te w wielu wypadkach były nieczytelne, albo zawierały nieprawidłowe sformułowania. Spółka wprowadzała zatem dodatkowy, nie wynikający z ustawy formalizm, pomimo że musiała na podstawie skarg bardzo wielu konsumentów, w których poruszano podobne okoliczności mieć świadomość nieprawidłowości, do których wielokrotnie dochodziło przy zawieraniu umowy. Powód nie dokonywał wykładni oświadczenia konsumenta, z którego niewątpliwie wynikała wola odstąpienia od umowy zgodnie z regułami wynikającymi z art. 65 k.c., chociaż intencja konsumenta również z okoliczności opisanych w skargach była całkowicie oczywista. Co więcej powód wysyłał do konsumentów pisma o szablonowej treści odmawiające uwzględnienia prawa odstąpienia od umowy nawet w wypadkach, gdy okoliczności podpisania umowy rodziły oczywistą wątpliwość, co do etyczności działań agentów (np. H. A.- niewidoma k. 1800 t. 10, S. R. 92 lata k. 1811 t. 10, K. Z. k. 1912-1919 t. 10- podeszły wiek, słabo widzi i słyszy, J. Ż. (2) - nieporadna emerytka k. 1920-34, J. K. 85 lat, kłopoty ze słuchem i wzrokiem k. 1952-1957 t. 10, K. K. (2) schorowany emeryt k. 1962-1973). Co więcej konsumenci byli w takich wypadkach obciążani opłatą jednorazową, bardzo dla nich dotkliwą z uwagi na ich niskie dochody. Z tych względów Sąd nie podzielił zarzutów odwołania podniesionych w punkcie 15.

Trafnie także Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zakwalifikował działania powoda jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegające na stosowaniu przez osoby reprezentujące powoda przy zawieraniu umów sprzedaży energii niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów wrażenia, że niepodpisanie umów będzie się łączyło z pozbawieniem dostępu do energii elektrycznej, a także na ponagłaniu konsumentów w podpisywaniu dokumentów ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających

im zapoznanie się z treścią podpisywanych dokumentów, co może ograniczyć zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to narusza art. 8 ust 1 w zw. z art. 8 ust 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (ust 1)

Za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy (ust 2).

Ustawodawca nakazuje także przy ocenie czy praktyka rynkowa jest agresywna uwzględnić wszystkie jej cechy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, a w szczególności:

- 1) czas, miejsce, rodzaj lub uciążliwość danej praktyki;
- 2) celowe wykorzystanie przez przedsiębiorcę przymusowego położenia konsumenta lub innych okoliczności na tyle poważnych, że ograniczają one zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy;
- 3) uciążliwe lub niewspółmierne bariery pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego praw umownych, w tym prawa do odstąpienia i wypowiedzenia umowy lub do rezygnacji na rzecz innego produktu lub przedsiębiorcy;
- 4) groźby podjęcia działania niezgodnego z prawem lub użycie obraźliwych sformułowań bądź sposobów zachowania.

Z wielu skarg, a także zeznań świadków wynika, że wizyta osoby reprezentującej powoda przebiegała w atmosferze pośpiechu, nerwowości i klienci byli poddawani presji. Reprezentant powoda bardzo często odwiedzająca osoby starsze, nieporadne, mieszkające samotnie informował ich, że w przypadku kiedy dokumenty nie zostaną przez nich podpisane będą pozbawieni dostaw energii elektrycznej, albo będą musieli osobiście pojechać podpisać umowę do zakładu energetycznego, albo że stracą okazję do obniżki cen. Osoby reprezentujące powoda częstokroć nie dawały konsumentom możliwości zapoznania się z dokumentami, na ich pytania reagowały zniecierpliwieniem, oczekiwały od nich jedynie złożenia podpisu. Działania takie były również podejmowane w stosunku do osób niedoświadczonych, niedowidzących, z widocznym inwalidztwem. Reprezentant powoda w bardzo wielu wypadkach nie chciał czekać aż konsument zapozna się z dokumentami i motywował swój pośpiech koniecznością odwiedzenia innych konsumentów. Osoby starsze, które szczególnie do czytania muszą używać okularów nie miały czasu, aby pójść po nie i zapoznać się z dokumentami, które podpisują. Poczucie presji konsumentów wynikało też stąd, że energia elektryczna jest towarem szczególnie istotnym dla codziennego funkcjonowania i jej brak może w sposób istotny pogorszyć komfort funkcjonowania, co dla osób nieporadnych, a takich było wielu wśród klientów powoda, było okolicznością szczególnie zagrażającą. Ponadto osoby reprezentujące „zakład energetyczny” szczególnie w mentalności osób starszych i wychowanych w poprzednim systemie uosabiały pewien autorytet przynależny „urzędowi”, w związku z tym władcza postawa i informacja o konieczności podpisania dokumentów padała na podatny grunt.

Wbrew twierdzeniom powoda nie sposób przyjąć, że zawieranie umów przebiegało w sposób prawidłowy wobec przygotowania właściwej procedury i dokumentacji i szkoleń jakie były przeprowadzane dla agentów. Jak już stwierdzono wcześniej procedury i dokumentacja zostały wprawdzie przygotowane i odbywały się w pewnym zakresie szkolenia dla agentów, ale jednocześnie nie było żadnej kontroli prawidłowości procesu zawierania umów, ani ich weryfikacji. Kary umowne przy ogromnej skali skarg były nałożone tylko na trzy podmioty. Nie potwierdziły się twierdzenia spółki o rozwiązaniu umów z podmiotami w stosunku do których zgłaszano najwięcej nieprawidłowości.

Nie można także podzielić argumentacji i incydentalnym charakterze nieprawidłowości z uwagi na liczbę skarg, które w tym zakresie napływały z wielu regionów kraju. Zeznawali na ten temat również rzecznicy konsumentów. Z tych względów Sąd nie podzielił zarzutów podniesionych w punkcie 16 odwołania.

Z uwagi na to, że praktyki zarzucone w niniejszej sprawie Spółce (...) wypełniają znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, Prezes UOKiK był uprawniony do nałożenia na przedsiębiorcę kar pieniężnych za stosowanie tych praktyk. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24. Wskazany przepis wskazuje wprawdzie na fakultatywność wymierzania kar, niemniej jednak odstępienie od nałożenia kary powinno mieć miejsce w wyjątkowym przypadku, który zdaniem Sądu, nie wystąpił w rozpatrywanej sprawie. Sąd Okręgowy w pełni podziela ocenę pozwanego, zarówno co do zasadności orzeczenia kar, jaki i ich wysokości.

Ustosunkowując się w pierwszej kolejności do zarzutu sformułowanego w punkcie 7 odwołania, iż rokiem miarodajnym przy ustalaniu wymiaru kar winien być rok obrotowy 2016, a nie przyjęty przez organ rok 2015, Sąd uznał ten zarzut za bezpodstawny. W przywołanym wyżej art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wskazano, że wysokość kary pieniężnej nie może przekroczyć 10% obrotu osiągniętego przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, przy czym kara ta jest nakładana (wymierzana) w decyzji administracyjnej. Wbrew stanowisku prezentowanemu przez powoda, przepisy regulujące postępowanie administracyjne nie dają podstaw do utożsamiania wydania decyzji z jej doręczeniem. W art. 107 § 1 k.p.a. wskazane zostały niezbędne elementy składające się na treść decyzji administracyjnej, do których należy data wydania decyzji. Sporządzając decyzję organ administracji publicznej musi zatem określić dzień, miesiąc oraz rok wydania rozstrzygnięcia, wyznaczając tym samym granice czasowe dla stanu prawnego i okoliczności faktycznych stanowiących postawę rozstrzygnięcia danej sprawy administracyjnej. Oczywistym jest, że pismo stanowiące decyzję administracyjną musi zostać sporządzone przed doręczeniem go stronie/stronom postępowania, zaś w chwili sporządzania (wydawania) decyzji organ nie może znać daty, w której nastąpi jego doręczenie. Jak trafnie zauważył Naczelny Sąd Administracyjny w uzasadnieniu wyroku z 25 kwietnia 2006 r. (sygn. akt II OSK 714/05, System Informacji Prawnej LEX nr 197983), „określenie w art. 107 § 1 k.p.a. daty wydania decyzji jako niezbędnego elementu jej treści ma przeciwdziałać sytuacji, w której za datę wydania decyzji należałoby uznać datę doręczenia jej stronie lub stronom. Bez tego elementu (daty) w postępowaniach administracyjnych, w których uczestniczyłyby wiele stron, powstałaby konieczność przyjęcia kilku różnych dat wydania decyzji, trudno bowiem założyć, aby w praktyce doręczenie stronom decyzji nastąpiło w tym samym czasie. Uznanie sprawy za załatwioną w kilku różnych datach pozostawałoby w sprzeczności z racjonalnym interpretowaniem prawa (...) sąd administracyjny ocenia zgodność z prawem zaskarżonej doń decyzji wedle stanu prawnego, jaki obowiązywał w dacie jej wydania. Trudno byłoby wyobrazić sobie efektywność takiej kontroli przy akceptacji tezy prezentowanej w skardze kasacyjnej, że miarodajną dla oceny legalności decyzji byłaby data jej doręczenia stronie. Sytuacja nabierałaby cech drastycznych w przypadku wielości stron występujących w postępowaniu administracyjnym. Wtedy powstałyby niedające się bliżej określić liczby normatywnych wzorców kontroli sądowej, co należałoby traktować jako stan patologiczny. Identyczny przypadek mógłby wystąpić przy kontroli decyzji w trybach nadzwyczajnych postępowań administracyjnych.” Przez datę wydania decyzji należy rozumieć datę wydania decyzji na piśmie lub datę ogłoszenia decyzji ustnie, z tym że datą wydania decyzji pisemnej jest dzień podpisania decyzji zawierającej wymagane prawem składniki przez osobę upoważnioną do jej wydania (A. Wróbel, M. Jaśkowska, komentarz do art. 107 k.p.a. i powołane tam orzecznictwo, System Informacji Prawnej LEX). Należy zgodzić się z tym, że doręczenie decyzji (względnie ogłoszenie decyzji) jest warunkiem jej wejścia do obrotu prawnego (art. 110 k.p.a.), jednak już samo wydanie (sporządzenie) decyzji w sposób odpowiadającym wymogom określonym w art. 107 § 1 k.p.a., jest czynnością procesową wywołującą określone, choć nie wszystkie skutki prawne, do których należy zaliczyć: (1) określenie momentu czasowego, w którym będzie oceniana legalność decyzji - podstawa prawna decyzji powinna odpowiadać stanowi prawnemu obowiązującemu w dniu jej wydania, a ustalony w toku postępowania administracyjnego stan faktyczny sprawy powinien odpowiadać stanowi rzeczywistemu z daty wydania decyzji, chyba że przepis szczególnie stanowi inaczej; (2) wyznaczenie terminu, w którym sprawa

powinna być załatwiona; (3) skutki wynikające z przepisów szczególnych, np. określenie momentu czasowego, w którym będą oceniane przesłanki uzasadniające wznowienie postępowania (NSA w przywołanym wyżej uzasadnieniu wyroku wydanego ws. sygn. akt II OSK 714/05).

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy Sąd Okręgowy stwierdza, że skoro datę wydania pisemnej decyzji stanowi dzień jej sporządzenia (tj. podpisania przez osobę uprawnioną) i na tę chwilę należy oceniać stan faktyczny i prawny, stanowiące podstawę rozstrzygnięcia sprawy, to mając na uwadze, iż zaskarżona decyzja została wydana 30 grudnia 2016 r., miarodajnym dla ustalenia wysokości kar pieniężnych był obrót osiągnięty przez powoda w roku 2015, jako roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Co do zarzutu z punktu 17 odwołania, to faktycznie Prezes UOKiK błędnie ustalił obrót powodowej Spółki w wysokości (...) zł. Zgodnie z art. 106 ust. 3 uokik, obrót, o którym mowa w ust. 1, oblicza się jako sumę:

- 1) przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości;
- 2) przychodów wykazanych w rocznym sprawozdaniu finansowym równoważnym do rachunku zysków i strat sporządzanym na podstawie przepisów o rachunkowości lub w innym dokumencie podsumowującym przychody w roku obrotowym, w tym w sprawozdaniu z wykonania budżetu - w przypadku przedsiębiorcy, który nie sporządza rachunku zysków i strat na podstawie przepisów o rachunkowości;
- 3) udokumentowanych przychodów uzyskanych w roku obrotowym w szczególności ze sprzedaży produktów, towarów lub materiałów, przychodów finansowych oraz przychodów z działalności realizowanej na podstawie statutu lub innego dokumentu określającego zakres działalności przedsiębiorcy, a także wartości uzyskanych przez przedsiębiorcę dotacji przedmiotowych - w przypadku braku dokumentów, o których mowa w pkt 1 i 2;
- 4) dochodów własnych pomniejszonych o wpływy z podatków - w przypadku gmin, powiatów i województw.

Z analizy przedstawionego przez powoda rachunku zysków i strat, zawartego w sprawozdaniu finansowym Spółki za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 wynika, że w danym okresie jej obrót wyniósł (...) zł (przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi – (...) zł; pozostałe przychody operacyjne – (...) zł; przychody finansowe – (...) zł – Rachunek zysków i strat, k. 8445, tom 44 akt admin.). Pomyłka organu nastąpiła zatem na korzyść powoda, gdyż skutkowałą przyjęciem przez Prezesa Urzędu niższej kwoty bazowej wymiaru kar, a w konsekwencji niższą wysokością kar nałożonych na powoda. Z tego względu, podniesienie przez powoda analizowanego zarzutu, może budzić zdziwienie. Abstrahując jednak od tego, Sąd Okręgowy uznał, że wskazana przez powoda okoliczność nie wpłynie na zmianę rozstrzygnięcia w zakresie wymiaru nałożonych na niego kar pieniężnych, gdyż wysokość kar mieści się w granicach określonych w ustawie, jak i została ustalona w wymiarze bliższym wysokości kary maksymalnej, jaka mogła być wymierzona przedsiębiorcy.

Nietrafne okazały się zarzuty podniesione w punkcie 8 i 10 odwołania, które dotyczyły niewskazania w opisie czynów podlegających ukaraniu czasookresu ich popełnienia oraz uwzględnienia w tej sytuacji długotrwałości zarzuconych praktyk. W uzasadnieniu decyzji organ wskazał bowiem okres (tj. miesiąc i rok), od którego rozpoczęło się stosowanie przez powoda zakwestionowanych praktyk, mianowicie: od września 2013 r. praktyk określonych w punktach I.1a), I.1b) oraz I.2 sentencji decyzji; od października 2013 r. praktyk wskazanych w punktach I.3, I.4. i I.5 sentencji decyzji; od marca 2014 r. praktyki opisanej w punkcie I.6 rozstrzygnięcia oraz od grudnia 2013 r. praktyki z punktu I.7 sentencji decyzji. Powód tych ustaleń nie kwestionował. Tak więc, określono moment początkowy stosowania przez powoda zarzuconych mu praktyk, natomiast wskazanie przez organ daty końcowej nie było możliwe, gdyż powód nie zaniechał stosowania tych praktyk na dzień wydania decyzji (stąd w punkcie I in fine decyzji zawarto rozstrzygnięcie „i nakazuje zaniechanie ich stosowania”). Co więcej, z materiału zgromadzonego w postępowaniu sądowym wynika, że pomimo wydania zaskarżonej decyzji powód nadal dopuszczał/dopuszcza się kwestionowanych zachowań (zeznania świadków–rzeczników konsumentów B. M. k. 2385 verte 4:02, 10:59, A. P. (2) k. 2386 14:50, 24:12, M. R. (1) k. 2386 verte, 30:13, M. K. (4) k. 2387 56:59). Natomiast mając na uwadze, że już w momencie wszczęcia postępowania

administracyjnego powód stosował zarzucone mu praktyki – odpowiednio - przez okres około roku lub dwóch lat, a zaskarżona decyzja została wydana pod koniec 2016 r. i do tego czasu powód nie zaniechał stosowania tych praktyk, to zdaniem Sądu, organ ochrony konsumentów prawidłowo uznał, że czas dopuszczania się przez powoda naruszeń należy ocenić jako długotrwały.

Za całkowicie bezpodstawny należało uznać zarzut z punktu 9 odwołania, w ramach którego powód wskazywał, że niedopuszczalne i sprzeczne z ustawowym ograniczeniem wysokości kary pieniężnej, było nałożenie na Spółkę ośmiu kar pieniężnych za czyny stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, które łącznie stanowią 67% obrotu osiągniętego przez powoda w roku obrotowym przyjętym przez organ za rok poprzedzający rok nałożenia kary. W przywołanym już wyżej art. 106 ust. 1 uokik przewidziano, że Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24. Sugerowany przez powoda sposób interpretacji danego przepisu, iż w drodze jednej decyzji Prezes może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną tylko w wysokości nie przekraczającej tej określonej w art. 106 ust. 1 uokik, jest błędny. W ocenie Sądu, wykładnia językowa tego przepisu prawa nie nasuwa wątpliwości co do tego, że odrębna kara pieniężna może zostać nałożona za każde zachowanie przedsiębiorcy naruszające zbiorowe interesy konsumentów i wysokość tej kary w każdym przypadku nie może przekroczyć wysokości 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. W przypadku więc gdy przedsiębiorca - tak jak w sprawie niniejszej - dopuszcza się kilku praktyk antykonsumenckich, które są rozpoznawane przez Prezesa UOKiK w ramach jednego postępowania administracyjnego i co do których zapada jedna decyzja administracyjna (co jest jak najbardziej dopuszczalne, a wręcz pożądane z punktu widzenia ekonomiki postępowania), to organ decydując się na wymierzenie kary pieniężnej, orzeka te karę za każdą z praktyk z osobna i wysokość każdej z tych kar - a nie wszystkich kar łącznie - nie może przekroczyć granic określonych w ustawie. Powodowej Spółce zarzucono stosowanie ośmiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a za każdą z nich została wymierzona kara nieprzekraczająca wysokości 10% obrotu osiągniętego przez powoda w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, zatem rozstrzygnięcie organu w rozpatrywanym zakresie było prawidłowe.

Zgodnie z art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej Prezes UOKiK uwzględnia w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także, w przypadku kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 - okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Ustalając wysokość kar pieniężnych zgodnie z ust. 1 Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 uokik).

W ocenie Sądu Okręgowego, kary wymierzone powodowej Spółce za poszczególne naruszenia zakazu stosowania praktyk antykonsumenckich uwzględniają wszystkie kryteria wskazane w przywołanym przepisie prawa.

Ustalając kwoty bazowe, stanowiące podstawę do dalszego miarkowania wysokości poszczególnych kar, organ prawidłowo ustalił w tym zakresie zarówno okres naruszenia przepisów ustawy (długotrwały charakter każdej z praktyk), jak i okoliczności oraz stopień (wagę) tego naruszenia. Pozwany organ dokonał trafnych ustaleń co do tego, na jakim etapie kontraktowania poszczególne praktyki powoda godzą w zbiorowe interesy konsumentów (tj. na etapie przedkontraktowym, na etapie zawierania umowy, czy na etapie jej realizacji). Prezes dokładnie i wyczerpująco uzasadnił też przyjęty stopień szkodliwości każdej z praktyk, słusznie uznając go za znaczny/wysoki, biorąc pod uwagę charakter stwierdzonych naruszeń, ich skalę, liczbę dotkniętych nimi konsumentów, czy uzyskanie przez Spółkę znacznych korzyści majątkowych z zawieranych z konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej. W tym zakresie prawidłowo uwzględniono także okoliczność, iż liczną grupę konsumentów dotkniętych praktykami powoda stanowiły osoby starsze, z reguły bardziej podatne na praktyki tego rodzaju, co zarzucone Spółce, o czym była już mowa we wcześniejszej części niniejszego uzasadnienia. Przy ustalaniu wysokości poszczególnych kwot bazowych kary trafnie wzięto również pod uwagę charakter produktu oferowanego przez powoda, czyli energię elektryczną, do której dostęp stanowi przecież pierwszorzędny i niezbędny element prawidłowego funkcjonowania każdego gospodarstwa

domowego. Wbrew stanowisku prezentowanemu przez powoda, w odniesieniu do każdej z praktyk uwzględniono również zagrożenie/naruszenie interesów ekonomicznych i pozaekonomicznych konsumentów, przejawiające się m.in. w konieczności zapłaty kary umownej na rzecz dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej lub powodowej Spółki, kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii elektrycznej mimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy, naruszeniu prawa do uzyskania informacji o tożsamości kontrahenta, o kosztach związanych z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej, o konieczności opłacania dwóch faktur – za dystrybucję i za sprzedaż energii, o przysługującym uprawnieniu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, czy prawa do otrzymania dokumentów umownych, prawa do odstąpienia od umowy.

W razie naruszenia zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, do okoliczności łagodzących, które Prezes UOKiK uwzględni ustalając wysokość kar pieniężnych, stosownie do art. 111 ust. 3 pkt 1 i 2 uokik należą w szczególności:

- 1) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
- 2) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
- 3) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 4) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Natomiast zgodnie z ust. 4 pkt 1 i 2 przywołanego przepisu, okoliczności obciążające stanowią w tym przypadku:

- 1) znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków,
- 2) znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem,
- 3) dokonanie uprzednio podobnego naruszenia,
- 4) umyślność naruszenia.

Zdaniem Sądu, w niniejszej sprawie pozwany prawidłowo uwzględnił - jako obciążającą i skutkującą podwyższeniem kwoty bazowej poszczególnych kar pieniężnych o 50% - okoliczność w postaci umyślnego charakteru naruszenia. Wbrew twierdzeniom powoda, Spółka miała pełną świadomość istnienia nieprawidłowości, które stanowiły podstawę do wydania przez Prezesa UOKiK decyzji zaskarżonej w niniejszym postępowaniu. Wiedzę co do tych naruszeń posiadała Spółka chociażby ze skarg konsumentów, interwencji podejmowanych przez rzeczników konsumentów, czy działań organów ścigania. Jak już była o tym wcześniej mowa, pomimo świadomości istnienia wskazanych nieprawidłowości, strona powodowa nie podjęła efektywnych działań, zmierzających do ich wyeliminowania, a więc zaakceptowała sposób postępowania wobec jej klientów, który był oceniany w przedmiotowej sprawie. Tym samym oczywistym jest przypisanie powodce przesłanki umyślności w odniesieniu do kwestionowanych zachowań. Należy zgodzić się z pozwanym, że ogół okoliczności sprawy uprawnia do wniosku, że stosowane przez powodową Spółkę nieuczciwe praktyki rynkowe wskazują na intencję Spółki wykorzystania niedoinformowania konsumentów oraz ich błędnego przekonania, co do przysługujących im uprawnień, w celu pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawieranych z nim umów sprzedaży energii elektrycznej. Do okoliczności powodujących podwyższenie kwoty bazowej kar o dalsze 20% trafnie zaliczono również znaczny zasięg terytorialny stwierdzonych naruszeń, wynikający z tego, że Spółka prowadzi działalność gospodarczą obejmującą obszar całego kraju.

W ocenie Sądu, prawidłowe było również przyjęcie przez pozwanego braku wystąpienia w sprawie okoliczności łagodzących. Jednak według powoda, Prezes niesłusznie pominął w tym zakresie okoliczność, iż dotychczas Spółka nie była karana. Ustosunkowując się do tego zarzutu należy zauważyć, że do kwestii uprzedniego ukarania przedsiębiorcy w kontekście ustalania wysokości kary pieniężnej, ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nawiązuje w art. 111

ust. 1 pkt 1, w którym mowa jest o potrzebie uwzględnienia „uprzedniego naruszenia przepisów ustawy” oraz w art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. c, w którym do okoliczności obciążających zaliczono „dokonanie uprzednio podobnego naruszenia”. Zatem, w świetle przepisów ustawy, niezbędne przy wymiarze kary jest uwzględnienie okoliczności obciążającej w postaci recydywy. Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wspominają natomiast o konieczności uwzględniania przy miarkowaniu kary braku uprzedniego karania, jako okoliczności wpływającej na obniżenie kary. Obniżeniu orzeczonych kar w oparciu o tę przesłankę sprzeciwiają się cele, jakim ma służyć instytucja kary pieniężnej, o czym będzie mowa w dalszej części uzasadnienia.

Wbrew sugestiom powoda, okoliczność, że Prezes ustalił wysokość każdej z kar pieniężnych na tym samym poziomie (tj. 8,5% wysokości ustalonego przez pozwanego obrotu Spółki w 2015 r.), nie świadczy o tym, że organ uczynił to bezrefleksyjnie. Jak już zauważono, pozwany szczegółowo uzasadnił, w odniesieniu do każdej z wymierzonych powodowi kar pieniężnych, dlaczego orzekł karę w danej wysokości. Natomiast zbliżona ocena i waga poszczególnych naruszeń, podobne konkluzje, do jakich doszedł organ przy ich analizie oraz uwzględnienie podobnych okoliczności mających wpływ na wymiar kary, zdaniem Sądu, dawały podstawę do ustalenia wysokości orzeczonych kar w tym samym wymiarze.

Kary pieniężne stanowią istotny instrument w zapewnieniu przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wbrew stanowisku prezentowanemu przez powoda, funkcja tych kar nie ogranicza się jednak tylko do prewencji, czyli zapobiegania kolejnym naruszeniom ustawy przez tego samego przedsiębiorcę (prewencja szczególna), jaki i odstraszenia od dopuszczania się tych naruszeń w przyszłości przez innych przedsiębiorców (prewencja ogólna). Przedmiotowym karom przypisuje się bowiem także funkcje egzekucyjne (przymuszające do wykonania, por. np. art. 107 uokik) oraz represyjne. W tym ostatnim przypadku chodzi o nałożenie na przedsiębiorcę, dopuszczającego się naruszeń, represji w postaci adekwatnej dolegliwości finansowej. Istotny jest także walor edukacyjny kar wymierzanych za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, gdyż ich nałożenie ma na celu podkreślenie naganności zachowania karanego przedsiębiorcy. (por. K. Kohutek, M. Sieradzka, Komentarz do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, System Informacji Prawnej LEX).

Mając powyższe na uwadze należy zauważyć, że wysokość każdej z nałożonych na powoda kar pieniężnych mieści się w granicach określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik. To, iż wysokość tych kar została ustalona na relatywnie wysokim poziomie (stanowią one 85% kar maksymalnych, jakie mogły być wymierzone przedsiębiorcy), w pełni usprawiedliwia przede wszystkim skala zarzuconych powodowi naruszeń, która wskazuje na ich masowy wymiar, charakter tych naruszeń, w tym niezbędność dla przeciętnego konsumenta produktu, którego dotyczyły praktyki powoda (energia elektryczna) oraz istotny charakter pogwałconych przez powoda uprawnień przysługujących konsumentom, jak również fakt, iż Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconych jej praktyk. Tak jaskrawe przypadki naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik jak te, których dotyczy niniejsza sprawa, muszą się spotkać ze zdecydowaną dezaprobatą i odpowiednią reakcją organów ochrony konsumentów. Tym samym, w ocenie Sądu, kary wymierzone zaskarżoną decyzją są adekwatne i pozostają we właściwej proporcji do skali i wagi naruszeń, których dopuściła się powodowa Spółka, jak również pozwolą na realizację wszystkich przypisywanych im funkcji. Natomiast podniesiony przez stronę powodową argument, iż orzeczone kary spowodują upadłość Spółki należało uznać za całkowicie gołosłowny i nieoparty żadnymi dowodami. Strona nie przedstawiła w tym zakresie żadnych bliższych wyjaśnień oraz dokumentów, czy innych dowodów, co do aktualnej kondycji finansowej Spółki i rzekomo negatywnego wpływu na działalność powoda wykonania kar, nałożonych na Spółkę w zakwestionowanej decyzji.

Mając na uwadze powyżej przedstawioną argumentację, nie zasługiwały na uwzględnienie dalsze zarzuty, sformułowane przez powoda w punktach 10, 12 i 18 odwołania.

Z tych wszystkich względów, na podstawie art. 479^{31a} § 1 k.p.c., Sąd oddalił odwołanie wobec braku podstaw do jego uwzględnienia.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o - wyrażoną w art. 98 § 1 k.p.c. - zasadę odpowiedzialności za wynik procesu przyjmując, że na koszty należne pozwanemu, jako stronie wygrywającej sprawę, złożyło

się wynagrodzenie pełnomocnika procesowego w wysokości 4.320 zł, odpowiadającej sześciokrotności stawki minimalnej, określonej w § 14 ust. 2 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych. Ustalenie kwoty wynagrodzenia pełnomocnika pozwanego we wskazanej wysokości uzasadniały następujące okoliczności: nakład pracy pełnomocnika (w szczególności należało uwzględnić stawiennictwo pełnomocnika na każdym posiedzeniu sądowym i czas potrzebny na przygotowanie się do prowadzenia sprawy oraz podejmowanie czynności przyczyniających się do sprawnego procedowania w sprawie), znaczący wkład pracy pełnomocnika w przyczynieniu się do wyjaśnienia okoliczności faktycznych istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy, obszerność zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego.

SSO Ewa Malinowska