



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, fax (0-61) 851-86-44
e-mail: poznan@uokik.gov.pl

RPZ- 61/26/13/KO

Poznań, dnia 27 września 2013 r.

DECYZJA Nr RPZ 26/2013

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Eco-Vital Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Poznaniu,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

- I.** na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zamieszczanie przez Eco-Vital Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Poznaniu we wzorcu umowy postanowień, wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), o treści:

a. *„W przypadku opóźnienia w zapłacie ceny lub jej części Sprzedawca powiadomi telefonicznie lub listem poleconym Kupującego o powstałej zaległości. Koszt ryczałtowy powiadomienia telefonicznego wynosi 10,00 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę, natomiast koszt wysyłki korespondencji wynosi 15,00 zł za każdy wysłany list. Koszty powiadomień telefonicznych i listownych nie mogą przekroczyć łącznie 150,00 zł. Kupujący wyraża zgodę na obciążenie go kosztami powiadomień.”*

b. *„Kupujący zawiadomi Sprzedawcę o zmianie nazwiska, adresu zamieszkania, miejsca pracy pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nieodebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Sprzedawcy będą pozostawione w aktach Sprzedawcy ze skutkiem doręczenia”*,

c. *„Sądem właściwym i miejscem rozstrzygania wszelkich sporów prawnych, które mogą zaistnieć w związku z umową, jest Sąd siedziby Sprzedawcy”*

d. *„Gwarancja nie obejmuje zmian lub pogorszenia się właściwości towaru powstałych wskutek normalnego zużycia”*

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania w odniesieniu do postanowień wymienionych w punktach od a) do c) z dniem 1 listopada 2012 r., a w odniesieniu do postanowienia wymienionego w punkcie d) z dniem 15 sierpnia 2013 r.;

- II.** na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nieinformowanie przez Eco-Vital Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Poznaniu konsumentów o terminie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewręczanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od ww. umowy, co narusza przepis art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn.: Dz.U. z 2012 r., poz. 1225)

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 grudnia 2012 r. w zakresie nieinformowania konsumentów o terminie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i z dniem 15 maja 2013 r. w zakresie niewręczania konsumentom oświadczenia o odstąpieniu od umowy;

- III.** na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, utrudnianie przez Eco-Vital Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Poznaniu konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez zastrzeganie we wzorcu umowy sprzedaży obowiązku jednoczesnej zapłaty zryczałtowanej opłaty w wysokości 500 zł w przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co narusza przepis art. 2 ust. 2 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 listopada 2012 r.;

- IV.** na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zamieszczenie przez Eco-Vital Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Poznaniu we wzorcu umowy postanowienia o treści: *„Sprzedawca odpowie na reklamację, w terminie 14 dni od daty dostarczenia towaru. Termin ten może zostać wydłużony do 21 dni w przypadku, gdy konieczne jest podjęcie czynności wyjaśniających przyczyny powstania wady.”*, co narusza przepis art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn.zm.)

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 15 sierpnia 2013 r.;

- V.** na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, utrudnianie przez Eco-Vital Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Poznaniu konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez stosowanie we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: *„W przypadku zwrotu o*

którym mowa w § II ust. 16 lub § III ust. 5, klient zobowiązany jest osobiście dostarczyć towar do siedziby firmy na koszt własny.”, co narusza przepisy art. 2 ust. 1 i 3 w zw. z art. 17 ustawy z o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 listopada 2012 r.;

VI. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nakłada się na Eco-Vital Sp. z o.o. Sp.k. z siedzibą w Poznaniu:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 17.860 zł (słownie: siedemnaście tysięcy osiemset sześćdziesiąt zł), płatną do budżetu państwa;
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 66.975 zł (słownie: sześćdziesiąt sześć tysięcy dziewięćset siedemdziesiąt pięć zł), płatną do budżetu państwa;
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt III sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 66.975 zł (słownie: sześćdziesiąt sześć tysięcy dziewięćset siedemdziesiąt pięć zł), płatną do budżetu państwa;
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt IV sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 22.325 zł (słownie: dwadzieścia dwa tysiące trzysta dwadzieścia pięć zł), płatną do budżetu państwa;
5. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt V sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 22.325 zł (słownie: dwadzieścia dwa tysiące trzysta dwadzieścia pięć zł), płatną do budżetu państwa.

Uzasadnienie

Postanowieniem z dnia 24 kwietnia 2012 r. Delegatura UOKiK w Poznaniu wszczęła postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w przypadku działań Eco-Vital Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Poznaniu (dalej: Przedsiębiorca, Spółka) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania wyjaśniającego przeprowadzono kontrolę wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę. Przeanalizowano także treść indywidualnych skarg konsumentów i zawiadomień, które w toku postępowania wyjaśniającego wpłynęły do Prezesa UOKiK. Zapoznano się także z treścią pisemnych oświadczeń o odstąpieniu od umowy złożonych Przedsiębiorcy w okresie od 01 kwietnia 2012 r. do 30 czerwca 2012 r.

Analiza materiałów zgromadzonych w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

1. **art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu we wzorcach umów sprzedaży postanowień, wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc o treści:
 - a. *„W przypadku opóźnienia w zapłacie ceny lub jej części Sprzedawca powiadomi telefonicznie lub listem poleconym Kupującego o powstałej zaległości. Koszt ryczałtowy powiadomienia telefonicznego wynosi 10,00 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę, natomiast koszt wysyłki korespondencji wynosi 15,00 zł za każdy wysłany list. Koszty powiadomień telefonicznych i listownych nie mogą przekroczyć łącznie 150,00 zł. Kupujący wyraża zgodę na obciążenie go kosztami powiadomień.”*
 - b. *„Gwarancja nie obejmuje zmian lub pogorszenia się właściwości towaru powstałych wskutek normalnego zużycia”*,
 - c. *„Kupujący zawiadomi Sprzedawcę o zmianie nazwiska, adresu zamieszkania, miejsca pracy pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nieodebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Sprzedawcy będą pozostawione w aktach Sprzedawcy ze skutkiem doręczenia”*,
 - d. *„Sądem właściwym i miejscem rozstrzygania wszelkich sporów prawnych, które mogą zaistnieć w związku z umową, jest Sąd siedziby Sprzedawcy”*,
2. **art. 24 ust. 1 i 2** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na nieinformowaniu konsumentów o terminie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od ww. umowy, co mogło naruszać przepis art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
3. **art. 24 ust. 1 i 2** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na utrudnianiu konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez zastrzeżenie we wzorcu umowy sprzedaży obowiązku jednoczesnej zapłaty zryczałtowanej opłaty w wysokości 500 zł w przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co mogło naruszać przepis art. 2 ust. 2 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
4. **art. 24 ust. 1 i 2** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczaniu we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: *„Sprzedawca odpowie na reklamację, w terminie 14 dni od daty dostarczenia towaru. Termin ten może zostać wydłużony do 21 dni w przypadku, gdy konieczne jest podjęcie czynności wyjaśniających przyczyny powstania wady.”*, co mogło naruszać przepis art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
5. **art. 24 ust. 1 i 2** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na utrudnianiu konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez stosowanie we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: *„W przypadku zwrotu o którym mowa w § II ust. 16 lub § III ust. 5, klient zobowiązany jest osobiście dostarczyć towar do siedziby firmy na koszt własny.”* (Postanowienie § IV ust. 3 wzorca umowy sprzedaży, stanowiącego załącznik nr 1 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r.), co mogło naruszać przepisy art. 2 ust. 1 i 3 w zw. z art. 17 ustawy z o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Przedsiębiorca zawiadomiony o wszczęciu ww. postępowania, pismem z dnia 15 maja 2013 r. ustosunkował się do przedstawionych zarzutów i podniósł, że stosuje „od dłuższego

czasu” wzór umowy, który - w jego ocenie - nie zawiera niedozwolonych postanowień umownych. Do powyższego pisma Przedsiębiorca załączył wzór umowy wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W załączonym wzorze umowy, spośród klauzul, których stosowanie było przedmiotem postawionych Przedsiębiorcy zarzutów, znalazły się postanowienia o treści: „Gwarancja nie obejmuje zmian lub pogorszenia się właściwości towaru powstałych wskutek normalnego zużycia”, oraz „Sprzedawca odpowie na reklamację, w terminie 14 dni od daty dostarczenia towaru. Termin ten może zostać wydłużony do 21 dni w przypadku, gdy konieczne jest podjęcie czynności wyjaśniających przyczyny powstania wady.”. Spółka nie wskazała dokładnej daty, od której stosuje wzór umowy w postaci, takiej jak załączona do pisma z dnia 15 maja 2013 r. i od kiedy wręcza konsumentom wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Przedsiębiorca podkreślił ponadto, że załatwia spory polubownie z uwzględnieniem dobra konsumenta i zasad współżycia społecznego.

Przedsiębiorca do swojego pisma z dnia 21 sierpnia 2013 r. załączył kopie 10 umów, z których najwcześniejsza zawarta została dnia 15 sierpnia 2013 r. W umowach tych nie znajdują się już postanowienia o treści: „Gwarancja nie obejmuje zmian lub pogorszenia się właściwości towaru powstałych wskutek normalnego zużycia” i „Sprzedawca odpowie na reklamację, w terminie 14 dni od daty dostarczenia towaru. Termin ten może zostać wydłużony do 21 dni w przypadku, gdy konieczne jest podjęcie czynności wyjaśniających przyczyny powstania wady.”.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 267), pismem z dnia 12.09.2013 r. Przedsiębiorca został poinformowany o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym i wypowiedzenia się co do zebranych materiałów i dowodów zgromadzonych w aktach sprawy. Po zapoznaniu się z aktami sprawy, pismem z dnia 20.09.2013r. Spółka poinformowała m.in., że usunęła z wzorca umownego niedozwolone postanowienia umowne i od początku jej istnienia „wobec konsumentów nie wyciągnięto żadnych negatywnych konsekwencji spowodowanych stosowaniem (...) zapisów umownych uchodzących za niedozwolone”. Spółka wskazała również, że sprawy konsumentów, którzy zwrócili się do Prezesa Urzędu z wnioskiem o podjęcie działań zostały indywidualnie rozpatrzone i polubownie zakończone.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego o numerze 0000383274. Główny przedmiot działalności Przedsiębiorcy stanowi sprzedaż towarów poza lokalem przedsiębiorstwa na terenie całego kraju w specjalnie w tym celu najmowanych pomieszczeniach lub podczas spotkań indywidualnych z osobami, które wyraziły na to zgodę podczas rozmowy telefonicznej. Sprzedawane towary stanowią: wyroby wełniane, naczynia, produkty z gamy rezonatorów oraz maty masujące. Przedsiębiorca prowadzi także działalność w zakresie sprzedaży w lokalu swojego przedsiębiorstwa.

W 2011 roku Przedsiębiorca zawarł [usunięto] umów sprzedaży (dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 7 maja 2012 r. – karty 5-8 akt adm.). Wszystkie z nich zostały zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa. Z kolei w 2012 roku zawarł [usunięto] umów w lokalu przedsiębiorstwa i [usunięto] umów poza lokalem przedsiębiorstwa (dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r. – k. 308 akt adm.).

Przedsiębiorca zawiera umowy przy wykorzystaniu wzorców umów. Przedsiębiorca dokonywał zmian w stosowanych wzorcach w okresie trwania postępowania wyjaśniającego i postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z wyjaśnieniami Przedsiębiorcy, zawartymi w piśmie z dnia 8 lutego 2013 r. (k. 308 akt adm.), od początku III kwartału 2012 r. (a zatem od 1 lipca 2012 r.) do 15 października 2012 r., stosował on wzorec umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa (stanowiący załącznik nr 1 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r., k. 309 akt adm.), w którym znajdowały się m.in. następujące postanowienia:

a) „W przypadku opóźnienia w zapłacie ceny lub jej części Sprzedawca powiadomi telefonicznie lub listem poleconym Kupującego o powstałej zaległości. Koszt ryczałtowy powiadomienia telefonicznego wynosi 10,00 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę, natomiast koszt wysyłki korespondencji wynosi 15,00 zł za każdy wysłany list. Koszty powiadomień telefonicznych i listownych nie mogą przekroczyć łącznie 150,00 zł. Kupujący wyraża zgodę na obciążenie go kosztami powiadomień.”,

b) „Gwarancja nie obejmuje zmian lub pogorszenia się właściwości towaru powstałych wskutek normalnego zużycia”,

c) „Kupujący zawiadomi Sprzedawcę o zmianie nazwiska, adresu zamieszkania, miejsca pracy pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nieodebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Sprzedawcy będą pozostawione w aktach Sprzedawcy ze skutkiem doręczenia”,

d) „Sądem właściwym i miejscem rozstrzygania wszelkich sporów prawnych, które mogą zaistnieć w związku z umową, jest Sąd siedziby Sprzedawcy”,

e) „Sprzedawca odpowie na reklamację, w terminie 14 dni od daty dostarczenia towaru. Termin ten może zostać wydłużony do 21 dni w przypadku, gdy konieczne jest podjęcie czynności wyjaśniających przyczyny powstania wady.”,

f) „W przypadku zwrotu o którym mowa w § II ust. 16 lub § III ust. 5, klient zobowiązany jest osobiście dostarczyć towar do siedziby firmy na koszt własny.”,

g) „Kupujący, który odstępuje od umowy w trybie § II ust. 16 lub § III ust. 5 zapłaci sprzedawcy opłatę ryczałtowaną 500,00 złotych”.

Postanowienie wskazane powyżej w punkcie g) odwołuje się do postanowienia § II ust. 16 wzorca umowy, które stanowi, że: „Kupujący oświadcza, że jako Konsument został poinformowany przez Sprzedawcę i Reprezentanta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży na podstawie Ustawy z dnia 02 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw Konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271. ze zm.)”. Tym samym, Przedsiębiorca w postanowieniu wskazanym powyżej w punkcie g) przewidział opłatę w wysokości 500 zł za odstąpienie od umowy na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

We wskazanym wyżej wzorcu nie podano terminu, w którym konsument może odstąpić od umowy.

Materiały dowodowe nie wskazują, aby Przedsiębiorca stosował opisywany wzorzec przed dniem 1 lipca 2012 r. W zgromadzonym materiale znalazła się jednak umowa zawarta według ww. wzorca w dniu 5 listopada 2012 r. (dowód: umowa z dnia 5 listopada, stanowiąca załącznik do pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 8 listopada 2012 r., k. 238 – 239 akt adm.).

Z treści wyjaśnień Przedsiębiorcy zawartych w piśmie z dnia 8 lutego 2013 r. wynika, że:

- w okresie od 15 października do 31 października 2012 r. stosowano wzorzec umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, zawierający postanowienia wskazane powyżej w punktach od a) do e) i niezawierający wskazania terminu, w którym konsument może odstąpić od umowy (załącznik nr 2 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r., k. 310 akt adm.),
- w okresie od 1 listopada do 30 listopada 2012 r. stosowano wzorzec umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, zawierający postanowienia wskazane powyżej w punktach b) oraz e) i niezawierający wskazania terminu, w którym konsument może odstąpić od umowy (załącznik nr 3 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r., k. 311 akt adm.),

- w grudniu 2012 r. zaczęto stosować wzorzec umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, zawierający postanowienia wskazane powyżej w punktach b) oraz e) (załącznik nr 4 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r., k. 312 akt adm.),
- od 1 stycznia 2013 r. zaczęto stosować wzorzec umowy zawieranej w lokalu przedsiębiorstwa, zawierający postanowienia wskazane powyżej w punktach b) oraz e) (załącznik nr 6 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r., k. 314 akt adm.). Z materiału dowodowego wynika, że Przedsiębiorca posłużył się tym wzorcem umowy już dnia 8 grudnia 2012 r.

Wzorzec umowy przesłany jako załącznik do pisma z dnia 15 maja 2013 r. zawiera postanowienia wskazane powyżej w punktach b) oraz e). Z kolei do pisma z dnia 21 sierpnia 2013 r. Przedsiębiorca załączył kopie umów, które zostały zawarte przy użyciu wzorca umowy, w którym nie ma już postanowień wskazanych powyżej w punktach b) oraz e). Najwcześniejsza z tych umów została zawarta w dniu 15 sierpnia 2013 r.

Na podstawie wyżej przytoczonych informacji, ustalono, że Przedsiębiorca:

- stosował postanowienie wskazane powyżej w punkcie a) od 1 lipca 2012 r. i zaniechał jego stosowania najwcześniej z dniem 1 listopada 2012 r.,
- stosował postanowienie wskazane powyżej w punkcie b) od 1 lipca 2012 r. i zaniechał jego stosowania z dniem 15 sierpnia 2013 r.
- stosował postanowienie wskazane powyżej w punkcie c) od 1 lipca 2012 r. i zaniechał jego stosowania najwcześniej z dniem 1 listopada 2012 r.,
- stosował postanowienie wskazane powyżej w punkcie d) od 1 lipca 2012 r. i zaniechał jego stosowania najwcześniej z dniem 1 listopada 2012 r.,
- stosował postanowienie wskazane powyżej w punkcie e) od 1 lipca 2012 r. i zaniechał jego stosowania z dniem 15 sierpnia 2013r.,
- stosował postanowienie wskazane powyżej w punkcie f) od 1 lipca 2012 r. i zaniechał jego stosowania najwcześniej z dniem 6 listopada 2012 r.,
- stosował postanowienie wskazane powyżej w punkcie g) od 1 lipca 2012 r. i zaniechał jego stosowania najwcześniej z dniem 6 listopada 2012 r.,
- nie informował konsumentów, zawierających umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, na piśmie o terminie do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy od 1 lipca 2012 r. i zaczął to czynić najwcześniej z dniem 1 grudnia 2012 r.

Ze zgromadzonego materiału dowodowego, w szczególności z treści składanych Przedsiębiorcy oświadczeń o odstąpieniu od umowy, które znajdują się w aktach sprawy, wynika, że Przedsiębiorca nie wywiązywał się z obowiązku wręczenia konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (dowód: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 8 listopada 2012 r. – k. 238 akt adm., skarga konsumenta stanowiąca załącznik do pisma Departamentu Polityki Konsumenckiej UOKiK z dnia 17 grudnia 2012 r. – k. 282-285 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 28 maja 2012 r. – k. 169 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 4 czerwca 2012 r. – k. 180 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 18 czerwca 2012 r. – k. 190 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 28 czerwca 2012 r. – k. 199 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 3 lipca 2012 r. – k. 202 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 27 czerwca 2012 r. – k. 205 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 7 lipca 2012 r. – k. 208 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 23 kwietnia 2012 r. – k. 213 akt adm., oświadczenie o odstąpieniu od umowy z dnia 16 kwietnia 2012 r. – k. 221 akt adm.).

Przedsiębiorca do pisma z dnia 15 maja 2013 r. załączył wzorzec umowy wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy (dowód: k. 372 – 373 akt adm.). Wykorzystywanie ww. wzoru oświadczenia i fakt wręczenia go konsumentom potwierdzają przesłane przez

Przedsiębiorcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy, załączone do pisma z dnia 21 sierpnia 2013 r. (dowód: k. 470-479 akt adm.). Prezes Urzędu przyjął w związku z powyższym, iż Przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki polegającej na niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy z dniem 15 maja 2013 r. (data pisma przedsiębiorcy – k. 370 akt adm.).

Osiągnięty w 2012 r. przez Spółkę przychód wynosi [usunięto] zł (dowód: k. 371 akt adm.).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospoleczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się klientami Spółki, tj. zawrzeć z nią umowę sprzedaży. Działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Spółki, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Spółki dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jest bowiem spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą, polegającą na sprzedaży towarów. W konsekwencji powyższego, zachowania Spółki podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z dyspozycją art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc (pkt 1), naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2) oraz nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Dla stwierdzenia, iż zachowanie przedsiębiorcy spełnia przesłanki ww. praktyk niezbędne jest, aby zachowanie przedsiębiorcy było bezprawne i naruszało zbiorowy interes konsumentów.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwai, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000 r., str. 117-118). Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów.

Spełnienie przesłanki bezprawności wykazane zostanie odrębnie dla każdej z przypisanych Spółce praktyk. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów omówione zostanie natomiast łącznie, z uwagi na zbliżony charakter i znaczenie tej przesłanki dla wszystkich praktyk objętych prowadzonym postępowaniem.

Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *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 grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkami działań Przedsiębiorcy dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów – wszyscy konsumenci, którym Przedsiębiorca oferował sprzedawane towary. Nie mamy tutaj do czynienia z sytuacją, w której Przedsiębiorca wystąpił ze swoją ofertą do poszczególnych, zindywidualizowanych konsumentów z osobna. Z faktu posługiwania się przez Spółkę w obrocie z konsumentami wzorcem umowy wynika powtarzalność jej zachowania wobec konsumentów. Nieoznaczona z góry grupa konsumentów mogła skorzystać z oferty Przedsiębiorcy i zawrzeć z nim umowę sprzedaży na ustalonych z góry warunkach. Stosowanie we wzorcu umowy postanowień, których treść wiąże się z postawionymi Przedsiębiorcy zarzutami, mogło naruszyć interes każdego konsumenta będącego klientem Przedsiębiorcy. Podobnie, interes każdego konsumenta będącego klientem Przedsiębiorcy, mogło naruszyć niewręczanie wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Praktyki Przedsiębiorcy wiążące się z ograniczaniem możliwości realizacji uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa naruszały istotne interesy ekonomiczne konsumentów.

Nie ma zatem wątpliwości, że działania Przedsiębiorcy naruszały zbiorowe interesy konsumentów.

I.

W prowadzonym postępowaniu Prezes Urzędu zarzucił Spółce stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umowy, które

zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc.

Rozważając kwestię bezprawności zachowania Przedsiębiorcy, polegającego na stosowaniu we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych, zwrócić należy uwagę, iż Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów także przez przedsiębiorcę, który nie był stroną postępowania sądowego, w wyniku którego dokonano wpisu danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień wzorca umowy. Stanowisko to jest wyrażane przez judykaturę.

W uchwale 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/2006 uznano, że *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a¹*. Odwołując się do argumentów o charakterze celowościowym oraz kierując się potrzebą zapewnienia skuteczności tego przepisu, Sąd Najwyższy podkreślił, że *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przedstawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.*

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 25 listopada 2008 r. (sygn. akt: XVII Ama 31/08) wskazał, że: *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji o konsumentów jest stosowanie klauzuli, o treści tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonym wpisaniem danej klauzuli do rejestru. Przemawia za tym wykładnia gramatyczna art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten nie rozróżnia między stosowaniem klauzuli przez przedsiębiorcę, który brał udział w postępowaniu zakończonym wpisem klauzuli do rejestru, a innymi przedsiębiorcami. W przywołanym orzeczeniu Sąd podkreślił także, iż praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszczają się także każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przedstawianiu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeśli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.*

W świetle powyższych uwag, należy zauważyć, że nie jest konieczna dokładna, literalna zbieżność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą również takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru niedozwolonych postanowień wzorca umowy, której treść zostanie ustalona w drodze wykładni.

A.

Prezes Urzędu zakwestionował postanowienie wzorca umowy o treści: „*W przypadku opóźnienia w zapłacie ceny lub jej części Sprzedawca powiadomi telefonicznie lub listem poleconym Kupującego o powstałej zaległości. Koszt ryczałtowy powiadomienia telefonicznego wynosi 10,00 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę, natomiast koszt wysyłki korespondencji wynosi 15,00 zł za każdy wysłany list. Koszty powiadomień telefonicznych i listownych nie mogą przekroczyć łącznie 150,00 zł. Kupujący wyraża zgodę na obciążenie go kosztami powiadomień.*”.

W ocenie Prezesa Urzędu, jest ono zbieżne przedmiotowo z postanowieniem wpisanym

¹ w obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 1796.. Wyrokiem z dnia 6 sierpnia 2009 r. (sygn. akt: XVII AmC 624/09) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: „*W przypadku nienykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN*”. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 21 grudnia 2009 r.

Ww. kwestionowane postanowienie wzorca umowy Przedsiębiorcy, choć nie jest identyczne w swoim brzmieniu i dotyczy odrębnej branży działalności gospodarczej, mieści się jednak, w ocenie Prezesa Urzędu, w hipotezie klauzuli uznanej za niedozwoloną na mocy ww. wyroku SOKiK W uzasadnieniu tego wyroku SOKiK orzekł, że brak określenia procedur, jakimi kieruje się bank przy podejmowaniu czynności związanych z dochodzeniem należności może prowadzić do dowolności jego działania w zakresie zasad, terminów czy częstotliwości korzystania z wymienionych środków, co w konsekwencji może prowadzić do większego zadłużenia konsumenta. SOKiK podkreślił, że brak regulacji w tym zakresie powoduje, że bank ma możliwość podejmowania działań, a tym samym naliczania ww. opłat według własnego uznania, bez zachowania określonej kolejności i terminów. Oznacza to również, że przedsiębiorca może podejmować równolegle kilka czynności windykujących lub w krótkich odstępach czasu, nie dając konsumentowi szansy na podjęcie odpowiednich działań w związku z otrzymanym monitem.

W konsekwencji, konsument może ponosić dodatkowe, znaczące i nieuzasadnione koszty. Jak zauważył SOKiK, treść tego postanowienia może wywoływać u konsumenta błędne przekonanie co do praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy zwłaszcza, że na podstawie wzorca konsument nie jest w stanie ustalić jakie, w przypadku opóźnień w zapłacie, środki podejmie bank, z jaką częstotliwością i w jakiej kolejności. W konsekwencji, konsument nie ma pełnej wiedzy o rodzaju i wysokości opłat, które obowiązany będzie uiścić na wypadek opóźnienia. Jakkolwiek wyżej opisaną klauzulę niedozwoloną stosował bank, czyli przedsiębiorca z innej branży działalności gospodarczej, to jednak skutki obu powyższych postanowień są analogiczne.

Oceny tej nie zmienia fakt, że w odróżnieniu od ww. postanowienia wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, postanowienie umowne stosowane przez Spółkę wprowadza ograniczenie wysokości opłat, którymi można obciążyć konsumenta (150 zł). Limit ten nie chroni bowiem konsumenta przed podejmowaniem przez Spółkę równolegle kilku czynności windykujących, nie dając mu szansy na podjęcie odpowiednich działań w związku z otrzymanym wezwaniem.

W ocenie Prezesa Urzędu, brak określenia w kwestionowanym postanowieniu, jak również w innych postanowieniach występujących we wzorcu umownym Przedsiębiorcy, zasad obciążania konsumenta opłatami w przypadku nienależytego wykonywania przez konsumenta zobowiązań wynikających z umowy sprzedaży i procedur ich nakładania pozwala na uznanie, że kwestionowana klauzula mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru w pozycji 1796.

Niezależnie od powyższego, można dodać, że w rejestrze postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane także inne postanowienia, w których, podobne jak w klauzuli z pozycji 1796, nie sprecyzowano procedury związanej z podejmowanymi czynnościami dotyczącymi dochodzenia należności – pozycje 4046, 4143.

B.

Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziło również postanowienie o treści: „*Gwarancja nie obejmuje zmian lub pogorszenia się właściwości towaru powstałych wskutek normalnego zużycia*”.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. postanowienie jest zbieżne przedmiotowo z postanowieniem wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 133. Wyrokiem z dnia 21 lipca 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 45/03) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: „*Gwarancją nie są objęte (...) uszkodzenia wynikające z normalnego zużycia*”. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 11 października 2004 r.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w uzasadnieniu wyroku, w którym uznał klauzulę wpisaną w pozycji 133 rejestru za niedozwoloną, stwierdził, że oceniane postanowienie kształtuje pozycję kupującego niewspółmiernie do pozycji kontrahenta (dostawcy), ponieważ przyznaje przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej oceny i decyzji o przysługujących kupującemu uprawnieniach gwarancyjnych. Klauzula z pozycji 133 rejestru („*Gwarancją nie są objęte (...) uszkodzenia wynikające z normalnego zużycia*”) brzmi niemal identycznie jak klauzula o treści: „*Gwarancja nie obejmuje zmian lub pogorszenia się właściwości towaru powstałych wskutek normalnego zużycia*”, którą Przedsiębiorca zastosował w swoim wzorcu umowy. Przedsiębiorca nie określił, w jaki sposób będzie dokonywał oceny, czy dana zmiana lub pogorszenie się właściwości towaru jest następstwem normalnego zużycia.

C.

Prezes Urzędu zakwestionował także postanowienie o treści: „*Kupujący zawiadomi Sprzedawcę o zmianie nazwiska, adresu zamieszkania, miejsca pracy pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nieodebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Sprzedawcy będą pozostawione w aktach Sprzedawcy ze skutkiem doręczenia*”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, ww. postanowienie jest tożsame z postanowieniami wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycjami 1207 i 2557. Wyrokiem z dnia 16 kwietnia 2007 r. (sygn. akt: XVII AmC 43/06) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: „*W przypadku zmiany adresu, każda ze stron zobowiązana jest niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym drugą stronę. W przypadku nie powiadomienia o zmianie adresu, korespondencja kierowana na ostatni znany adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną*”. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 11 lipca 2007 r. pod pozycją 1207. Wyrokiem z dnia 14 marca 2011 r. (sygn. akt: XVII AmC 2059/09) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: „*Pisma nieodebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Banku, będą traktowane jako doręczone posiadaczowi rachunku*”. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 21 września 2011 r. pod pozycją 2557.

Z uzasadnienia ww. wyroku SOKiK z dnia 16 kwietnia 2007 r., , wynika, że postanowienie to zostało uznane za niedozwolone, gdyż w świetle art. 61 § 1 zd. pierwsze kc oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Zatem oświadczenie woli składane innej osobie może być uznane za skutecznie doręczone jedynie wówczas, gdy dotarło do tej osoby w sposób umożliwiający jej zapoznanie się z jego treścią.

Zarówno treść postanowienia, które stosował Przedsiębiorca („*Kupujący zawiadomi Sprzedawcę o zmianie nazwiska, adresu zamieszkania, miejsca pracy pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nieodebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Sprzedawcy będą pozostawione w aktach Sprzedawcy ze skutkiem doręczenia*”), jak i treść postanowień wpisanych do rejestru w poz. 1207 i 2557 statuuje domniemanie doręczenia korespondencji konsumentowi, a tym samym przyjęcie

przez konsumenta oświadczenia woli przedsiębiorcy niezależnie od faktu, że konsument mógł nie mieć możliwości zapoznania się z treścią oświadczenia woli przedsiębiorcy.

D.

Kolejnym postanowieniem, które zakwestionował Prezes Urzędu jest postanowienie o treści: „*Sądem właściwym i miejscem rozstrzygnięcia wszelkich sporów prawnych, które mogą zaistnieć w związku z umową, jest Sąd siedziby Sprzedawcy*”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, ww. postanowienie jest tożsame z postanowieniami wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycjami 3506 i 3613. Wyrokiem z dnia 28 maja 2012 r. (sygn. akt: XVII AmC 1291/11) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: „*Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy jest sąd właściwy dla miejsca siedziby Sprzedawcy*”. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 6 sierpnia 2012 r. pod pozycją 3506. Wyrokiem z dnia 27 kwietnia 2012 r. (sygn. akt: XVII AmC 1937/11) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: „*Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów między Sprzedawcą a Kupującym jest sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy*”. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 17 sierpnia 2012 r. pod pozycją 3613.

Zgodnie z art. 27 kpc powództwo wytacza się przed sąd I instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. Z kolei zgodnie z art. 34 kpc powództwo o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jako też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy wytoczyć można przed sąd miejsca jej wykonania.

Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę oraz postanowienia umowne wpisane do rejestru pod numerami 3506 i 3613 narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który w świetle przepisów Kodeksu postępowania cywilnego nie jest właściwy miejscowo do rozpoznania ewentualnego sporu, a tym samym stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385³ pkt 23 kc. Za niezgodne z ww. przepisem uznaje się postanowienia, które nie tylko wyłączają właściwość sądu wyznaczonego według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego w ogóle, ale też te, które ograniczają zakres możliwości przewidzianych w tej ustawie, w wyniku czego sytuacja konsumentów ulega pogorszeniu. Klauzula stosowana przez Przedsiębiorcę może godzić w interesy konsumentów, mających miejsce zamieszkania poza siedzibą Przedsiębiorcy, poprzez wyłączenie możliwości wytoczenia przeciwko nim powództwa przed sądem właściwym według przepisów o właściwości ogólnej, a więc w miejscu najbardziej dogodnym dla konsumentów.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia stosowane przez Przedsiębiorcę, wskazane powyżej w punktach od A do D mieszczą się w hipotezach ww. klauzul niedozwolonych. Prezes Urzędu uznał zatem, iż określona w pkt I sentencji decyzji praktyka Przedsiębiorcy jest bezprawna.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania zakwestionowanych postanowień umownych. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło w odniesieniu do postanowień wymienionych w punktach od a) do c) z dniem 1 listopada 2012 r., a w odniesieniu do postanowienia wymienionego w punkcie d) z dniem 15 sierpnia 2013 r.;

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II.

W pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na nieinformowaniu konsumentów o terminie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od ww. umowy

Należy podkreślić, że uprawnienie do odstąpienia od umowy stanowi podstawowe prawo konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa. Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, w przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca ma obowiązek przed zawarciem umowy poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od jej zawarcia oraz wręczyć mu wzór oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby). Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że we wzorcach umowy stanowiących załączniki nr 1, 2 i 3 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r., z których ostatni przestał być stosowany w grudniu 2012 r., Przedsiębiorca informuje konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy w sposób niepełny, tzn. nie informuje o terminie do odstąpienia. Stosowne postanowienie zawiera § II ust. 16 wzorca umowy, *zgodnie z którym: „Kupujący oświadcza, że jako Konsument został poinformowany przez Sprzedawcę i Reprezentanta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży na podstawie Ustawy z dnia 02 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw Konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271. ze zm.).* Zasadniczo zatem wyjąwszy wskazanie, że prawo do odstąpienia przysługuje, konsument odsyłany jest do przepisów ustawy, gdzie musi poszukiwać informacji na temat warunków odstąpienia, w tym – co najistotniejsze o terminie, w którym oświadczenie może być złożone oraz od kiedy ten termin rozpoczyna bieg. Taki sposób realizacji obowiązku poinformowania konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od jej zawarcia, nałożonego w art. 3 ust. 1 ww. ustawy, nie może być uznany za prawidłowy.

Zgodnie z art. 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy, konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia; nie może z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania. Zatem w razie braku wiedzy konsumenta o terminie do odstąpienia od umowy, po upływie trzech miesięcy, może on zostać pozbawiony możliwości skorzystania ze swojego ustawowego uprawnienia. Ponadto – jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego – występowały liczne sytuacje, że konsumentom nie był wręczany, wymagany przez art. 3 ust. 1 ww. ustawy, wzór oświadczenia o odstąpieniu.

W związku z powyższym, praktykę Przedsiębiorcy należy uznać za bezprawną z uwagi na niezgodność z przepisem art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaczął informować konsumentów o terminie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz zaczął wręczać konsumentom wzór oświadczenia o odstąpieniu od ww. umowy. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło z dniem 1 grudnia 2012 r. w zakresie nieinformowania konsumentów o terminie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i z dniem 15 maja

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

III.

Praktyka z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która została przypisana Spółce w pkt III sentencji decyzji, polega na utrudnianiu konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez zastrzeżenie we wzorcu umowy sprzedaży obowiązku jednoczesnej zapłaty zryczałtowanej opłaty w wysokości 500 zł w przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W ocenie Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca poprzez stosowanie postanowienia § IV ust. 1 wzorca umowy stanowiącego załącznik nr 1 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r. naruszył przepis art. 2 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Treść ww. postanowienia § IV ust. 1 była następująca: „*Kupujący, który odstępuje od umowy w trybie § II ust. 16 lub § III ust. 5 zapłaci sprzedawcy opłatę zryczałtowaną 500,00 złotych*”. Jak powiedziano wcześniej, postanowienie § II ust. 16, do którego odwołuje się postanowienie § IV ust. 1 wzorca, traktowało o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zgodnie z dyspozycją przepisu art. 2 ust. 2 ww. ustawy, nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy.

Podkreślić należy, iż prawo konsumenta do odstąpienia od umowy jest szczególnym prawem przysługującym konsumentowi, które stanowi równocześnie wyjątek od zasady *pacta sunt servanda* obowiązującej na gruncie prawa zobowiązań. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnie z brzmieniem art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, konsument ma prawo do odstąpienia od umowy, bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli konsument wykona uprawnienie do odstąpienia od umowy, taką umową uważa się za niezawartą. W świetle treści przepisu art. 2 ust. 3 ww. ustawy, wykonanie przez konsumenta uprawnienia do odstąpienia od umowy wywiera skutek *ex tunc*, co rodzi po każdej ze stron obowiązek zwrotu tego co świadczyły. Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Brzmienie art. 2 ust. 3 ww. ustawy prowadzi wprost do wniosku, że skorzystanie przez konsumenta z ww. uprawnienia do odstąpienia jest nieodpłatne. Jedynym kosztem, do którego poniesienia zobowiązany jest konsument w takim przypadku są ewentualne koszty związane ze zwrotem rzeczy, w tym przede wszystkim koszty przesyłki pocztowej czy kurierskiej, czy też koszty podróży do biura handlowego Przedsiębiorcy w celu zwrócenia nabytego towaru (zwolennikiem tego stanowiska jest m.in.: M. Jagielska, Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, Monitor Prawniczy 2000, nr 9, s. 563).

W świetle powyższych uwag, należy uznać, że uzależnianie odstąpienia od umowy w trybie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny od zapłacenia określonej opłaty stanowi bezprawne działanie przedsiębiorcy. Takie działanie wprost narusza dyspozycję przepisu art. 2 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Wprowadzenie przez Przedsiębiorcę do wzorca umowy postanowienia przewidującego opłatę za skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa mogło wpłynąć na odstąpienie przez konsumenta od zamiaru złożenia Przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W ten sposób Przedsiębiorca utrudnił realizowanie przez konsumentów ich uprawnienia.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaniechał zastrzeżenia we wzorcu

umowy sprzedaży obowiązku zapłaty zryczałtowanej opłaty 500 zł w przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło z dniem 6 listopada 2012 r.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt III sentencji decyzji.

IV.

Praktyka stwierdzona w pkt IV sentencji decyzji polega na zamieszczeniu w wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: „*Sprzedawca odpowie na reklamację, w terminie 14 dni od daty dostarczenia towaru. Termin ten może zostać wydłużony do 21 dni w przypadku, gdy konieczne jest podjęcie czynności wyjaśniających przyczyny powstania wady.*”, co narusza przepis art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. W pierwszym z wymienionych przepisów ustawodawca wskazał, że jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Zatem po upływie wskazanego w ww. przepisie terminu konsumentowi zacznie przysługiwać roszczenie o realizację żądania, z którym wystąpił do przedsiębiorcy (o doprowadzenie towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową). Innymi słowy, w przypadku bezskutecznego upływu ww. terminu, tj. gdy przedsiębiorca nie przedstawił w wyżej wskazanym terminie swojego stanowiska, przyjmuje się domniemanie prawne, że przedsiębiorca uwzględnił w całości żądania kupującego. Termin na ustosunkowanie się przez przedsiębiorcę do żądania konsumenta jest wiążący, nie ma charakteru instrukcyjnego.

Należy podkreślić, iż zgodnie z art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, uprawnień unormowanych w tej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Zdaniem Prezesa Urzędu zastrzeżenie 21. dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji jest niezgodne z art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ww. ustawy. Ponadto kwestionowane postanowienie wzorca umowy Przedsiębiorcy można uznać za wprowadzające w błąd. Przeciętny konsument może nie posiadać wiedzy, że zgodnie z prawem, po upływie 14 dni od daty otrzymania przez Przedsiębiorcę zgłoszenia roszczenia reklamacyjnego i braku zajęcia co do niego stanowiska przez Przedsiębiorcę w przepisany terminie, winno ono zostać w całości uwzględnione. Treść kwestionowanego postanowienia dopuszcza zaistnienie sytuacji, w której pomimo niezajęcia przez Przedsiębiorcę stanowiska w przedmiocie zasadności reklamacji w ustawowym terminie, w okresie między 15. a 21. dniem od daty złożenia reklamacji konsument otrzyma negatywne ustosunkowanie się do zgłoszonego roszczenia.

Przypisane Przedsiębiorcy działanie należy, w świetle powyższego, uznać za bezprawne ograniczenie uprawnienia unormowanego w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Przedsiębiorca naruszył art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ww. ustawy.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania kwestionowanego postanowienia umownego. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło z dniem 15 sierpnia 2013 r.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt IV sentencji decyzji.

V.

Ostatnia z przypisanych Spółce praktyk związana jest ze stosowaniem postanowienia § IV ust. 3 wzorca umowy sprzedaży, stanowiącego załącznik nr 1 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r. Przedsiębiorca wymaga, zgodnie z tym postanowieniem, od konsumenta, który w związku z odstąpieniem od umowy, zwraca towar, aby dostarczył go osobiście do siedziby Przedsiębiorcy. Przedsiębiorca narzuca zatem konsumentowi określony sposób zwrotu towaru.

Zważyć należy, iż w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (art. 2 ust. 3) ustawodawca określił, że w razie skorzystania przez konsumentów z uprawnienia do odstąpienia od umowy to, co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot ww. świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie czternastu dni. W przypadku, gdy konsument dokonał przedpłaty, przedsiębiorca zobowiązany jest zapłacić odsetki ustawowe od dnia przedpłaty. Analizowany przepis nie precyzuje sposobu dokonania zwrotu zakupionego towaru, a tym bardziej nie statuuje obowiązku osobistego zwrotu dostarczonych towarów do siedziby Przedsiębiorcy. Takie uregulowanie, zdaniem Prezesa Urzędu, może znacznie utrudniać albo wręcz uniemożliwiać skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy. Szczególną uwagę zwrócić należy na fakt, iż Przedsiębiorca prowadzi swoją działalność gospodarczą na terenie całego kraju, organizując w wielu miastach specjalne pokazy, podczas których jego przedstawiciele zawierają z kontrahentami nowe umowy. Nałożenie na konsumentów mających miejsce zamieszkania oddalone od siedziby Przedsiębiorcy obowiązku osobistego dostarczenia zwracanych towarów do siedziby Spółki rodzi po ich stronie m.in. konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów związanych ze zorganizowaniem podróży oraz problemy natury organizacyjnej, jak chociażby konieczność zwolnienia z pracy. Kwestionowane postanowienie w bezprawny sposób ograniczało więc uprawnienie konsumenta wynikające z treści art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną produkt niebezpieczny, uniemożliwiając mu dokonanie zwrotu zamówionego towaru w inny bardziej dogodny dla konsumenta sposób niż osobista wizyta w siedzibie Przedsiębiorcy. Sprzedawca nie ma możliwości jednostronnego ograniczania wariantów sposobu zwrotu towaru przez konsumenta. Art. 17 ww. ustawy wskazuje, że nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta określonych w art. 1-16e tej ustawy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, brak jest racjonalnych przesłanek, z powodu których Przedsiębiorca mógłby odmówić konsumentowi zwrotu zakupionego towaru za pośrednictwem np. poczty, czy też kuriera.

Nie może zatem budzić wątpliwości, iż Przedsiębiorca dopuścił się działania, które znamionuje bezprawność. Ograniczył uprawnienie wynikające z art. 2 ust. 1 i 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, czego zakazuje dyspozycja art. 17 tej ustawy.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania kwestionowanego postanowienia umownego. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło z dniem 6 listopada 2013 r.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt V sentencji decyzji.

VI.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w

wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ww. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Przedsiębiorcy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz skalę naruszenia, Prezes Urzędu uznał, że nałożenie kar pieniężnych na Eco-Vital Sp. z o.o. Sp.k. za każdą ze stwierdzonych praktyk jest w pełni uzasadnione.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwoty bazowe, stanowiące podstawę do dalszych ustaleń wysokości kar, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonych w ten sposób kwot bazowych.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, kształtując treść zawieranych z konsumentami umów w sposób sprzeczny z przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, a także stosując niedozwolone postanowienia wzorców umowy, Spółka naruszyła zasady ostrożności w relacjach z konsumentami. Jako profesjonalista, Spółka, ma obowiązek na bieżąco monitorować wszystkie przepisy, które regulują warunki prowadzenia działalności polegającej na sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Uwzględnienie przez Spółkę w prowadzonej działalności powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie wymaga zachowania przez nią szczególnej bądź nadzwyczajnej staranności. Prezes Urzędu uznał, że Spółka mogła bez przeszkód sprawdzić i ustalić, jakie obowiązki nakładają na nią obowiązujące przepisy prawa w zakresie sprzedaży konsumenckiej, w tym sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa.

Jako podmiot profesjonalnie prowadzący działalność gospodarczą Przedsiębiorca powinien mieć świadomość, że nie może stosować klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone. Rejestr ten, co wymaga podkreślenia, jest jawny i powszechnie dostępny, a stosowanie postanowień do niego wpisanych oznacza wprowadzenie do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Przedsiębiorca winien zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. Kodeksu cywilnego, jak również konieczności dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców do treści wpisów zamieszczanych w rejestrze.

Uwzględniając powyższe Prezes Urzędu uznał, że naruszenie prawa przez Spółkę spowodowane było niedołożeniem przez nią należytej staranności.

Przychód osiągnięty przez Eco-Vital Sp. z o.o. Sp.k. w 2012 r. wyniósł [usunięto] zł (dowód: rachunek zysków i strat, k. 371 akt). Maksymalna kara pieniężna, która mogłaby zostać nałożona na Przedsiębiorcę to po zaokrągleniu w górę do pełnego złotego - [usunięto] zł.

VI.1. W prowadzonym postępowaniu Spółce przypisano stosowanie niedozwolonych postanowień umownych (punkt I sentencji decyzji).

Oceniając szkodliwość poszczególnych postanowień Prezes Urzędu wziął pod uwagę możliwość wywarcia przez te postanowienia negatywnych skutków w sferze interesów konsumentów, a zwłaszcza możliwość naruszenia ich interesu ekonomicznego.

Postanowienie narzucające rozpoznanie sprawy przez określony miejscowo sąd stanowi przejaw naruszenia interesu ekonomicznego konsumenta, gdyż może powodować dla niego dodatkowe koszty związane z dojazdami. Należy jednak zauważyć, że zakwestionowane postanowienie rzadko mogło znaleźć zastosowanie w praktyce.

Gdy chodzi o wymierzenie kary za stosowanie klauzuli dotyczącej zakresu gwarancji, wskazanej w punkcie I.d. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął pod uwagę oświadczenie Przedsiębiorcy, zawarte w piśmie z dnia 16 lipca 2013 r., w którym podkreślono, że nie wyciągnięto żadnych negatywnych dla konsumentów konsekwencji spowodowanych stosowaniem tego postanowienia. Postanowienie to jednak mogło wywoływać dezorientację konsumentów co do rzeczywistego zakresu gwarancji i możliwości skorzystania z niej.

Postanowienie dotyczące płatności związanych z powiadamianiem konsumenta o zaległości z opłatą mogło spowodować po stronie konsumenta opóźniającego się z zapłatą konieczność dokonywania opłat, których konkretnej kwoty nie mógł do końca przewidzieć, z uwagi na brak wskazania częstotliwości monitów i przesłanek wyboru środka, za pomocą którego Przedsiębiorca będzie ich dokonywał.

Dokonując oceny stopnia szkodliwości postanowienia przewidującego uznanie za doręczone pisma wysłanego na ostatni znany Przedsiębiorcy adres zamieszkania konsumenta, stwierdzić należy, że przedmiotowa klauzula może wywoływać po stronie kontrahenta Przedsiębiorcy negatywne skutki w związku z brakiem możliwości zapoznania się z treścią oświadczenia złożonego przez Przedsiębiorcę.

Stosowanie przez Przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień wzorców należy uznać za przejaw nierzetelnego traktowania konsumentów.

Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że okres jego trwania, za wyjątkiem stosowania postanowienia z punktu I.d. sentencji, nie przekroczył pół roku.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] % przychodu Spółki w 2012 r. tj. [usunięto] zł po zaokrągleniu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności obciążające bądź łagodzące.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w sprawie okoliczności obciążających. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto] %, Prezes Urzędu uznał natomiast zaniechanie stosowania przez Spółkę wykorzystywania w stosowanym wzorcu umowy zarzuconych postanowień niedozwolonych.

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto]%, do kwoty 17 860 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto] % przychodu Spółki w 2012 r. i [usunięto]% kary maksymalnej.

VI. 2. Praktyka przypisana Spółce w punkcie II sentencji decyzji, polegająca na nieinformowaniu konsumentów o terminie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od ww. umowy skutkowało

utrudnieniem realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Należy podkreślić, iż uprawnienie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi podstawowe uprawnienie konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa. Nieinformowanie o terminie do odstąpienia od umowy i niewręczanie wzoru oświadczenia o odstąpieniu mogło wpłynąć na naruszenie interesu ekonomicznego konsumentów. Praktyka Przedsiębiorcy ujawniała się na etapie zawierania kontraktu, przy czym jej skutki dotyczą przede wszystkim etapu jego wykonywania.

Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że okres jego trwania w zakresie nieinformowania konsumentów o terminie do odstąpienia od umowy nie przekroczył pół roku, natomiast w zakresie niewręczania konsumentom oświadczenia o odstąpieniu od umowy przekroczył rok.

Z uwagi na powyższe, uwzględniając wszystkie okoliczności, w tym szkodliwość działań Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu ustalił za ww. naruszenie kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych przeliczeń kary, na poziomie [usunięto]% przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2012 r. tj. w kwocie [usunięto] zł po zaokrągleniu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ww. kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w sprawie okoliczności obciążających. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto]%, Prezes Urzędu uznał natomiast to, że Przedsiębiorca zaczął informować konsumentów w zawieranych umowach o terminie do odstąpienia od umowy, jak i to, że zaczął wręczać konsumentom wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, czyli zaniechał stosowania niedozwolonej praktyki.

Uwzględniając ww. okoliczność, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto]%, do kwoty 66 975 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto]% przychodu Spółki w 2012 r. i [usunięto]% kary maksymalnej.

VI.3. Praktyka opisana w punkcie III sentencji decyzji, polegająca na zastrzeganiu we wzorcu umowy sprzedaży obowiązku zapłaty kwoty 500 zł w przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi oczywiste i jednoznaczne naruszenie przepisu art. 2 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Przedsiębiorca stosując taką praktykę mógł wpłynąć na decyzję konsumenta o nieodstępowaniu od umowy i tym samym naruszyć jego interes majątkowy. Prezes Urzędu wziął jednak pod uwagę, że okres stosowania praktyki nie przekroczył pół roku. Praktyka Przedsiębiorcy ujawniała się na etapie zawierania kontraktu, ale jej skutki dotyczyły przede wszystkim etapu jego wykonywania.

Za ww. naruszenie ustalono kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych przeliczeń kary, na poziomie [usunięto]% przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2012 r. tj. w kwocie [usunięto] zł po zaokrągleniu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ww. kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Uznano, że w sprawie nie występują okoliczności obciążające, uzasadniające podwyższenie kwoty bazowej. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto]%, Prezes Urzędu uznał natomiast to, że Przedsiębiorca zaczął informować konsumentów w zawieranych umowach o terminie do odstąpienia od umowy, jak i to, że zaczął wręczać konsumentom wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto]%, do kwoty 66 975 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto]% przychodu Spółki w 2012 r. i [usunięto]% kary maksymalnej.

VI.4. Praktyka przypisana Przedsiębiorcy w punkcie IV sentencji decyzji mogła wprowadzić konsumenta, który wniósł reklamację w związku z niezgodnością towaru z umową w błąd co do roszczenia, które zaczęło mu przysługiwać po upływie 14 dni od wniesienia reklamacji, do której Przedsiębiorca się nie ustosunkował. Mogło zatem dojść do naruszenia interesu ekonomicznego konsumenta. Praktyka Przedsiębiorcy ujawniała się na etapie zawierania kontraktu, ale mogła wywrzeć wpływ również na etap jego wykonania.

Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że okres jego trwania przekroczył rok.

Z uwagi na powyższe, uwzględniając wszystkie okoliczności, w tym szkodliwość działań Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu ustalił za ww. naruszenie kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych przeliczeń kary, na poziomie [usunięto]% przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2012 r. tj. w kwocie [usunięto] zł po zaokrągleniu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ww. kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu uznał, że w sprawie nie występują okoliczności obciążające. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto]%, Prezes Urzędu uznał natomiast to, że Przedsiębiorca zaniechał zawierania umów przy wykorzystaniu wzorca zawierającego postanowienie zastrzegające możliwość przedłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji.

Reasumując, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto] %, do kwoty 22 325 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto]% przychodu Spółki w 2012 r. i [usunięto]% kary maksymalnej.

VI.5. Przypisane Spółce w punkcie V sentencji decyzji utrudnianie przez Przedsiębiorcę konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, poprzez stosowanie we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia zastrzegającego, że klient odstępujący od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zobowiązany jest osobiście dostarczyć towar do siedziby Przedsiębiorcy na koszt własny mogło okazać się szczególnie uciążliwe dla tych konsumentów, którzy mają miejsce zamieszkania oddalone od siedziby Przedsiębiorcy. Stosowanie ww. postanowienia mogło narazić konsumentów odstępujących od umowy na dodatkowe koszty i niedogodności. Praktyka Przedsiębiorcy ujawniała się na etapie zawierania kontraktu, ale mogła wywrzeć wpływ również na etapie jego wykonania.

Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że okres jego trwania nie przekroczył pół roku.

Za ww. naruszenie ustalono kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych przeliczeń kary, na poziomie [usunięto]% przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2012 r. tj. w kwocie [usunięto] zł po zaokrągleniu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ww. kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu uznał, że w sprawie nie występują okoliczności obciążające. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto]%, Prezes Urzędu uznał natomiast zaniechanie stosowania przez Przedsiębiorcę wzorca umowy zawierającego kwestionowane postanowienie.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto]%, do kwoty 22 325 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto]% przychodu Spółki w 2012r. i [usunięto]% kary maksymalnej.

Zdaniem Prezesa Urzędu, orzeczone kary są adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kary te pełnią przede wszystkim funkcję represyjną, stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest ponadto ich walor wychowawczy, odstrasżający dla innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kpc – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów-Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu
Jarosław Krüger

Otrzymuje:

Eco -Vital sp. z o.o. sp.k.
ul. Wierzbicice 35/6
61-558 Poznań