



RGD.61-21/13 AW

Gdańsk, 5.12.2013

DECYZJA nr RGD. 24/2013

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec przedsiębiorcy Rafała Mikulskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą SENLUX Rafał Mikulski w Goleniowie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez ww. przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w:

1. art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ww. ustawy, polegających na stosowaniu w umowach zawieranych na podstawie wzorca „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)” postanowień informujących, iż:

- a. *Cena zawarta w umowie jest ceną ostateczną, zadatek nie podlega zwrotowi,*
- b. *Kupujący oświadcza, iż zapoznał się z uprawnieniami wynikającymi z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Powyższe uprawnienia zostały wymienione w dokumencie gwarancyjnym stanowiącym załącznik do niniejszej umowy,*
- c. *Kupujący oświadcza, że otrzymał wzór oświadczenia, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.),*
- d. *Warunkiem skutecznego odstąpienia od umowy jest również odesłanie do siedziby firmy SENLUX kompletnego i nieużywanego towaru w terminie nie dłuższym, niż siedem dni od dnia odstąpienia (...),*

które to działanie może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania zwrotu towarów na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tj. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225)

2. art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w umowach zawieranych na podstawie wzorca „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)” postanowienia informującego, iż: *W razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej, Kupujący dostarcza zakupiony towar wraz z paragonem i kartą gwarancyjną na swój koszt do siedziby firmy SENLUX, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu oraz sposobu dostarczenia z przedstawicielem firmy - które może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania zwrotu towarów na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.)*

i wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206);

3. art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w umowach zawieranych na podstawie wzorca „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)” postanowienia, o treści: *Ewentualne spory mogące wyniknąć z zawartej umowy rozstrzyga właściwy rzeczowo sąd w Szczecinie* uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.),

oraz po przyjęciu zobowiązania ww. przedsiębiorcy do podjęcia działań, zmierzających do zaniechania stosowania zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez wprowadzenie do obrotu w terminie 30 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, nowego wzorca, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa, w których kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, wskazane w sentencji decyzji, zostaną zmienione i przyjmą następujące brzmienie:

pkt I.1 ppkt a: *Cena zawarta w umowie jest ceną ostateczną;*

pkt I.1 ppkt b i ppkt c: *Kupujący oświadcza, że został poinformowany przez pracownika firmy SENLUX o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia w rozumieniu ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, stanowi załącznik nr 1 do umowy;*

pkt I.1 ppkt d: *Warunkiem odstąpienia od umowy jest złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Zwrot kompletnego towaru powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od Kupującego od umowy;*

pkt I.2: *W razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej, Kupujący dostarcza zakupiony towar z dowodem zakupu do siedziby firmy SENLUX;*

pkt I.3: *Ewentualne spory mogące wyniknąć z zawartej umowy rozstrzyga właściwy rzeczowo sąd;*

nakłada się na Rafała Mikulskiego obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na przedsiębiorcę Rafała Mikulskiego obowiązek przedłożenia, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji informacji i dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I decyzji, tj.:

- a) nowego wzorca umownego, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorcy, niezawierającego zapisów kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
b) kopii trzech kolejnych umów zawartych z konsumentami po wejściu w życie nowego wzorca umowy, o którym mowa w pkt II a.

Uzasadnienie

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) po otrzymaniu zawiadomienia od Powiatowego Rzecznika konsumentów w Łukowie przeprowadził postępowanie wyjaśniające, sygn. RGD. 405-23/13 AW, w sprawie ustalenia, czy działania przedsiębiorcy Rafała Mikulskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą SENLUX Rafał Mikulski w Goleniowie (zwanego dalej także: Przedsiębiorcą), w zakresie stosowanych postanowień we wzorcach umów

zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

- [2] Wyniki przeprowadzonego postępowania dały podstawę do podejrzenia, że niektóre postanowienia wzorca umownego „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)”, na podstawie którego zawierane są z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa, mogą stanowić o naruszeniu przez Rafała Mikulskiego przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) - zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów - tj. o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy.

- [3] Wzorzec umowny „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)” zawiera:

[a] postanowienia informujące, iż

- ✓ *Cena zawarta w umowie jest ceną ostateczną, zadatek nie podlega zwrotowi,*
- ✓ *Kupujący oświadcza, iż zapoznał się z uprawnieniami wynikającymi z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Powyższe uprawnienia zostały wymienione w dokumencie gwarancyjnym stanowiącym załącznik do niniejszej umowy,*
- ✓ *Kupujący oświadcza, że otrzymał wzór oświadczenia, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.),*
- ✓ *Warunkiem skutecznego odstąpienia od umowy jest również odesłanie do siedziby firmy SENLUX kompletnego i nieużywanego towaru w terminie nie dłuższym, niż siedem dni od dnia odstąpienia (...)*

- co może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania zwrotu towarów na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tj. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) (dalej: ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów) i stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

[b] postanowienie informujące, iż:

- ✓ *W razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej, Kupujący dostarcza zakupiony towar wraz z paragonem i kartą gwarancyjną na swój koszt do siedziby firmy Senlux, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu oraz sposobu dostarczenia z przedstawicielem firmy*

- które może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania zwrotu towarów na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) (dalej: ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej) i wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) i stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

[c] postanowienie informujące, iż:

- ✓ *Ewentualne spory mogące wyniknąć z zawartej umowy rozstrzyga właściwy rzeczowo sąd w Szczecinie*

- uznane za niedozwolone i wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) co może stanowić



naruszenie 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- [4] Biorąc pod uwagę dokonane ustalenia Prezes Urzędu, postanowieniem Nr 242 z dnia 20 sierpnia 2013 r. [karty akt sprawy: 1-3] wszczął, z urzędu, postępowanie w sprawie stosowania przez Rafała Mikulskiego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zakazanych art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [5] Prezes Urzędu, postanowieniem nr 245 z dnia 20 sierpnia 2013 r. [k. 10], zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów akta postępowania wyjaśniającego, o sygn.: RGD. 405-23/13 AW.

W TRAKCIE POSTĘPOWANIA PREZES URZĘDU USTALIŁ, CO NASTĘPUJE:

- [6] Rafał Mikulski jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą: SENLUX Rafał Mikulski w Goleniowie (NIP 8561730071, Regon 320361500).
- [7] Przedmiotem działalności Rafała Mikulskiego jest m.in. działalność w zakresie pozostałej sprzedaży detalicznej poza siecią sklepową, straganami i targowiskami. W stosunkach umownych z konsumentami posługuje się wzorcem umownym „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)”, w którym określił prawa i obowiązki stron [k. 24].
- [8] Przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w czasie odwiedzin przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania konsumenta lub w innym miejscu jego prywatnego pobytu.
- [9] Przedsiębiorca w piśmie z dnia 30 sierpnia 2013 r. [k. 30] stanowiącym odpowiedź na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 20 sierpnia 2013 r. [k. 4-9], wyraził gotowość do zmiany dotychczasowego zachowania w celu zapewnienia jego zgodności z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz złożył wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ww. ustawy.
- [10] W pismach uzupełniających z dnia 13 września 2013 r. [k. 37-38] i z dnia 4 listopada 2013 r. [k. 39], przedsiębiorca zobowiązał się również do dobrowolnego i niezwłocznego wyeliminowania zarzucanych mu praktyk, tzn. wprowadzenie do obrotu w terminie 30 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, nowego wzorca, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa, w których kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, wskazane w sentencji decyzji, zostaną zmienione i przyjmą następujące brzmienie:
- *Cena zawarta w umowie jest ceną ostateczną;*
 - *Kupujący oświadcza, że został poinformowany przez pracownika firmy SENLUX o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia w rozumieniu ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, stanowi załącznik nr 1 do umowy;*
 - *Warunkiem odstąpienia od umowy jest złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Zwrot kompletnego towaru powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od Kupującego od umowy;*
 - *W razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej, Kupujący dostarcza zakupiony towar z dowodem zakupu do siedziby firmy SENLUX;*
 - *Ewentualne spory mogące wyniknąć z zwartej umowy rozstrzyga właściwy rzeczowo sąd.*



**MAJĄC NA UWADZE ZEBRANY W SPRAWIE MATERIAŁ DOWODOWY PREZES URZĘDU ZWAŻYŁ,
CO NASTĘPUJE:**

- [11] Dla rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest uprzednie ustalenie, czy na skutek działań przedsiębiorcy zagrożony został interes publicznoprawny, bowiem bez spełnienia tego warunku Prezes Urzędu nie jest upoważniony do realizacji zasadniczego celu ustawy, którym, zgodnie z jej art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do zastosowania tej ustawy jest, aby działanie przedsiębiorcy - któremu zarzucono naruszenie jej przepisów - stanowiło potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy.
- [12] Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem działania Rafała Mikulskiego nie były ograniczone do określonych odbiorców lub ich grupy. Dotyczyły wszystkich aktualnych i potencjalnych klientów chcących skorzystać z oferty handlowej przedsiębiorcy.
- [13] Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:
- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.);
 - 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
 - 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.
- Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.
- Odpowiednio do art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 22¹ Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.
- Aby działania przedsiębiorcy mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanymi wyżej przepisami art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest wykazanie, iż spełnione są kumulatywnie następujące przesłanki:
- ujawniają się w obrocie konsumenckim, w którym stronami transakcji z jednej strony jest przedsiębiorca a z drugiej konsument,
 - stanowią działanie bezprawne,
 - naruszają w zbiorowe interesy konsumentów.
- [14] Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą.
- [15] W przedmiotowej sprawie strona postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Działania Rafała



- Mikulskiego mogą podlegać zatem kontroli dokonywanej w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [16] Kolejną przesłanką, jaką należy rozważyć w celu uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa¹. Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Artykuł 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem³.
- [17] W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem w szczególności, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Stąd przyjąć należy, że przejawem praktyki określonej w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów są te działania przedsiębiorcy, które naruszają przepisy innych aktów prawnych. Jak na to wskazuje orzecznictwo z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów⁴.
- [18] Przedsiębiorcy postawiony został zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez umieszczenie w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)” postanowień o treści:
- [a] *Cena zawarta w umowie jest ceną ostateczną, zadek nie podlega zwrotowi,*
- [b] *Kupujący oświadcza, iż zapoznał się z uprawnieniami wynikającymi z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Powyższe uprawnienia zostały wymienione w dokumencie gwarancyjnym stanowiącym załącznik do niniejszej umowy,*

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

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.



- [c] *Kupujący oświadcza, że otrzymał wzór oświadczenia, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.),*
- [d] *Warunkiem skutecznego odstąpienia od umowy jest również odesłanie do siedziby firmy SENLUX kompletnego i nieużywanego towaru w terminie nie dłuższym, niż siedem dni od dnia odstąpienia (...),*
- [e] *W razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej, Kupujący dostarcza zakupiony towar wraz z paragonem i kartą gwarancyjną na swój koszt do siedziby firmy Senlux, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu oraz sposobu dostarczenia z przedstawicielem firmy,*
- [f] *Ewentualne spory mogące wyniknąć z zawartej umowy rozstrzyga właściwy rzeczowo sąd w Szczecinie.*

Ad [18 a]

Zgodnie z art. 2 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów regulującej warunki zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). Dodatkowo zgodnie z art. 2 ust. 3 ww. ustawy, w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. (...) Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Tym samym w sytuacji, gdy konsument wpłacił jakąkolwiek kwotę, to w sytuacji odstąpienia od umowy Przedsiębiorca musi zwrócić wpłaconą kwotę wraz z odsetkami. Nie ma w tym przypadku znaczenia sposób nazwania tej opłaty.

W treści postanowienia zostało stwierdzone, iż „Cena zawarta w umowie jest ceną ostateczną, zadek nie podlega zwrotowi”; taką informację w domyśle należy rozumieć, że w przypadku rezygnacji z dokonanego zamówienia wpłacony zadek przepada. Rezygnacja obejmuje sytuację odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Ocena całości warunków umów nie wykazała regulacji, która by określała rozliczenie jakie zostanie przeprowadzone z konsumentem w sytuacji skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Dlatego też konsumenci mogą uznać, iż również w sytuacji odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia nie mają prawa do uzyskania zwrotu wniesionych wcześniej kwot. W efekcie tego mogą zarzucić dochodzenia swoich praw uznając, iż w sytuacji odstąpienia od umowy w terminie 10 dni Przedsiębiorcy przysługuje także prawo do zatrzymania wartości zadatku.

Prezes Urzędu stwierdza, że w kwestionowanym postanowieniu nie zamieszczono informacji, w jakich przypadkach zadek nie podlega zwrotowi, a biorąc pod uwagę, że umowy z konsumentami zawierane też są poza lokalem przedsiębiorstwa, to taki zapis może wprowadzać konsumentów błąd, gdyż zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów przedsiębiorca jest obowiązany zwrócić konsumentowi dokonane przedpłaty wraz z ustawowymi odsetkami.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, że działanie Rafała Mikulskiego polegające na umieszczeniu we wzorcach umów przedmiotowego postanowienia, którego treść jest sprzeczna z art. 2 ust. 2 i ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, może być uznane za bezprawne. Tym samym postawiony Przedsiębiorcy zarzut naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 tej ustawy został uprawdopodobniony.



Ad [18 b i c]

Przedsiębiorca we wzorcu umownym „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)” zawarł następujące postanowienia: pkt 13, „Kupujący oświadcza, iż zapoznał się z uprawnieniami wynikającymi z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Powyższe uprawnienia zostały wymienione w dokumencie gwarancyjnym stanowiącym załącznik do niniejszej umowy” oraz pkt 14, o treści: „Kupujący oświadcza, że otrzymał wzór oświadczenia, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)”

Przedmiotowy zarzut dotyczy nie spełnienia wymogów określonych w art. 2 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, które to przepisy stanowią, iż przedsiębiorca zawierający z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa ma obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10-dniowym bez podania przyczyn, a także wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu Przedsiębiorca we wzorcu umowy nie dopełnił obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w przedmiocie możliwości odstąpienia przez konsumenta od umowy, bez podania przyczyny, w terminie dziesięciu dni od daty jej zawarcia, a także uchybił obowiązkowi opracowania i wręczenia konsumentom wraz z umową na wypadek zawierania jej poza siedzibą przedsiębiorstwa wzoru odstąpienia od umowy, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby).

Nałożony na profesjonalistę obowiązek informacyjny ma na celu ochronę konsumenta na etapie przedkontraktowym, w fazie poprzedzającej zawarcie umowy. Nie jest tym samym dopuszczalne jego przesunięcie w czasie na inne stadia kontaktów umownych pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

Obowiązek ten konkretyzuje się poprzez udzielenie konsumentowi informacji o istnieniu i długości trwania prawa odstąpienia od umowy oraz wręczenie gotowego wzoru odstąpienia od umowy, z oznaczeniem umożliwiającym identyfikację przedsiębiorcy wraz z jego adresem, a nie tylko wskazaniem siedziby w rozumieniu prawa cywilnego.⁵

W ocenie Prezesa Urzędu, nie może budzić wątpliwości, że wskutek zaniechania Przedsiębiorcy konsument może zostać pozbawiony możliwości skorzystania z jednego z najważniejszych uprawnień przyznanych, w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, przez ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów. Zaniechanie Przedsiębiorcy może uniemożliwić konsumentowi skorzystanie z tego uprawnienia nie tylko w terminie 10 dni od jej zawarcia, ale również - w terminie określonym w art. 4 ww. ustawy. Zgodnie z tym przepisem, jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia, jednak nie może tego uczynić po upływie 3 miesięcy od wykonania umowy. Nie można więc wykluczyć, że wskutek braku pisemnej informacji i nieotrzymania wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, konsument nie uzyska tej informacji również z innego źródła, przez co nie będzie w stanie złożyć odpowiedniego oświadczenia w terminie 3 miesięcy od wykonania umowy. Naruszenie przez Przedsiębiorcę obowiązku wyrażonego w art. 3 ust. 1 omawianej ustawy może zatem prowadzić do sytuacji, w której konsument, nie znając swoich praw, nie będzie miał możliwości podjęcia decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy, nawet w terminie wskazanym w art. 4 tejże ustawy.

⁵ (por. E. Łętowska, Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz, Wyd. C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 40-41)



Zdaniem Prezesa Urzędu, oferta Przedsiębiorcy nie jest skierowana do określonej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów, ale nieograniczonego kręgu odbiorców (ogółu konsumentów). Konsument, który nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista, może nie znać przepisów, które nakładają określone obowiązki informacyjne na przedsiębiorców zawierających umowy z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa. W konsekwencji, konsument może nie wiedzieć, jakie prawo przysługuje mu w związku z zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, w jaki sposób i kiedy może z niego skorzystać.

W ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienie nie spełnia wymogu wynikającego z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw (...); jak wynika z ustaleń zawiadamiającego - Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Łukowie [k. 12-13]: *Na pokazach połączonych ze sprzedażą towarów sprzedawcy nie informują kupujących o prawie odstąpienia od umowy oraz nie wręczają im wzorów oświadczeń o odstąpieniu od umowy. Z postanowieniami umowy mogą zapoznać się dopiero po jej podpisaniu – wtedy dopiero otrzymują egzemplarz umowy. Mała czcionka druku stosowana w umowach uniemożliwia uczestnikom pokazów, którymi najczęściej są ludzie w starszym wieku, zapoznanie się ich postanowieniami. W związku z tym zapisów pkt. 13 i 14 umowy nie można traktować, jako potwierdzenia spełnienia obowiązków wynikających art. 3 ust. 1 ustawy.*

Ponadto powyższe uprawnienia nie zostały wymienione w dokumencie gwarancyjnym stanowiącym załącznik do niniejszej umowy, lecz zostały w nim powtórzone w takim brzmieniu jak w pkt 13 i 14 przedmiotowej umowy, a zgodnie z art. 3 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw (...) przedsiębiorca może żądać od konsumenta poświadczenia na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jednak konsument musi mieć świadomość, że takie poświadczenie podpisuje.

Zdaniem Prezesa Urzędu, zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa związane jest niejednokrotnie z nieoczekiwaną wizytą jego przedstawicieli w miejscu zamieszkania konsumentów. Takie działanie może prowadzić do zakłócenia zachowania konsumenta na rynku poprzez brak rzetelnego informowania go o istotnych cechach zawieranej umowy. Przedsiębiorca zawierając umowy na podstawie stosowanego wzorca umownego może powodować dezorientację konsumenta, jego nieumiejętność rzetelnej oceny warunków umowy i jej przedmiotu, łatwość manipulacji konsumentem nie nastawionym na kontakt handlowy, ograniczenie ukształtowania jego woli i jej wyrażenia, co jest zagrożeniem dla jego świadomego uczestnictwa w rynku, a także zagrożeniem jego prywatności.⁶ Dążąc do zagwarantowania konsumentom ochrony przed negatywnymi skutkami umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa ustawodawca ustanowił określone instrumenty prawne: przyznając konsumentowi prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od jej zawarcia, obciążył jednocześnie przedsiębiorcę obowiązkiem poinformowania o tym uprawnieniu przed zawarciem umowy na piśmie i wręczenia odpowiedniego wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ustawowy termin 10 dni do odstąpienia od umowy pozwala konsumentowi na spokojne zapoznanie się z warunkami umowy, w szczególności ich przeanalizowanie pod kątem własnych potrzeb i możliwości finansowych, a tym samym podjęcie decyzji co do związania się, bądź nie, zawartą umową. Celem ww. regulacji jest więc niewątpliwie ochrona konsumenta przed pochopnym zawieraniem umów, często pod wpływem sugestii i argumentów przedsiębiorcy.

W opinii Prezesa Urzędu, w rozpatrywanej sprawie zaniechanie Przedsiębiorcy, który nie wykonuje względem konsumentów obowiązków informacyjnych wynikających z 2 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny może

⁶ Ibidem, s.26-27



powodować, że odstąpienie konsumenta od umowy będzie utrudnione albo wręcz niemożliwe. Zaniechanie Przedsiębiorcy może wpływać na zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta nie tylko przed zawarciem umowy, ale nawet po jej zawarciu i to nie tylko co do samego istnienia prawa odstąpienia od umowy, ale także terminu i sposobu jego wykonania.

Reasumując, skoro zostało uprawdopodobnione, iż działanie przedsiębiorcy w zakresie stosowanych postanowień wzorca umownego pn.: „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)” jest bezprawne i narusza obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, określony w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, to posługiwanie się tym wzorcem w obrocie konsumenckim mogłoby zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad [18 d]

Postawiony Przedsiębiorcy kolejny zarzut dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym, stosowanym w obrocie z konsumentami, postanowienia, o treści: „Warunkiem skutecznego odstąpienia od umowy jest również odesłanie do siedziby firmy SENLUX kompletnego i nieużywanego towaru w terminie nie dłuższym, niż siedem dni od dnia odstąpienia (...)”, wynika ze sprzeczności z art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Analizując przesłankę bezprawności kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż zgodnie z przepisami art. 2 ust. 3 art. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Regulacja ta zmierza do *restitutio ad integrum* co do wzajemnych świadczeń obu stron, przy czym jedyna zmiana dotyczy przedmiotu świadczenia, w granicach działań objętych pojęciem zwykłego zarządu⁷.

Ustawodawca posługuje się pojęciem zwrotu „w stanie niezmienionym”. W praktyce orzeczniczej Prezesa Urzędu przyjmuje się, iż w ramach sprawdzenia towaru zakupionego poza lokalem przedsiębiorstwa dopuszczalne jest naruszenie opakowania. Ważne jest natomiast, aby w zgodzie z ustawą, zwracany towar był w stanie niezmienionym. Na podstawie kwestionowanego postanowienia zwracany towar nie może być używany. Z treści postanowienia nie wynika możliwość dokonania użycia, jeśli było ono możliwe w granicach zwykłego zarządu. Konsumenti w efekcie tych ograniczeń mogą mieć utrudnioną możliwość odstąpienia od umów.

Sprawdzenie czy produkt działa i posiada właściwości, o których istnieniu zapewniał sprzedawca (np. podłączenie do zasilania, włożenie baterii, uruchomienie urządzenia) wymaga otwarcia opakowania i wykonania czynności mieszczących się niewątpliwie w pojęciu zmiany koniecznej w granicach zwykłego zarządu, które - nawet prawidłowo wykonane z zachowaniem należytej staranności - mogą jednak sprawić, że towar utraci przymiot braku używania i może wiązać się z pozostawieniem pewnych śladów eksploatacji. W ramach tego uprawnienia konsument ma możliwość sprawdzenia jakości i funkcjonalności produktu zakupionego na odległość, tak jak miałby to możliwość uczynić w „tradycyjnym” sklepie. Konsument może w ten sposób dokonać sprawdzenia cech towaru, których nie mógł zweryfikować, decydując się na dokonanie zakupu na odległość.

⁷ Ewa Łętowska „Ochrona niektórych praw konsumentów”, C. H. Beck, Warszawa 2001, str. 38.



Skoro zgodnie z obowiązującym przepisem prawa nie można nakładać na konsumentów bezwzględnego obowiązku zachowania towaru w stanie nieużywanym jako przesłanki skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, to w ocenie Prezesa Urzędu sformułowane przez Przedsiębiorcę ograniczenie prawa do odstąpienia od umowy do sytuacji, w których zwrot jest możliwy tylko wtedy gdy towar nie był używany, można uznać za sprzeczne z prawem.

W ocenie Prezesa Urzędu zastrzeżenia w tym postanowieniu budzi sformułowanie, zgodnie z którym odesłanie towaru jest „warunkiem skutecznego odstąpienia od umowy”, bowiem odstąpienie od umowy jest skuteczne wraz z złożeniem samego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W takim przypadku konsument ma obowiązek zwrotu towaru. W przypadku braku takiego zwrotu, przedsiębiorcy przysługuje natomiast roszczenie o jego zwrot.

Ponadto brzmienie przedmiotowego postanowienia umownego, zgodnie z którym „warunkiem skutecznego odstąpienia od umowy jest odesłanie do siedziby firmy SENLUX (...) towaru w terminie nie dłuższym, niż siedem dni od dnia odstąpienia” nie znajduje odzwierciedlenia w brzmieniu art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Przedsiębiorca we wzorcu umownym narzucił o połowę krótszy termin niż ten wynikający z ww. przepisu, tj. 14 dni. Pozbawienie konsumentów przysługującego im z mocy ww. ustawy uprawnienia do odstąpienia od umowy we właściwym terminie poprzez sprzeczne z ustawą uregulowanie, świadczy o bezprawności kwestionowanego postanowienia umownego.

Wobec powyższego przedmiotowe postanowienie jest sprzeczne z art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a jego stosowanie może stanowić działanie bezprawne, określone w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zachowanie Przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, gdyż wprowadzenie do wzorca umownego przedmiotowego postanowienia powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ na jego podstawie konsumenci zostają pozbawieni prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w okolicznościach, w których na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów mogliby od umowy odstąpić z zachowaniem właściwego terminu. Zakwestionowane zachowanie Przedsiębiorcy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowana praktyka wymierzona jest we wszystkich rzeczywistych i potencjalnych klientów Przedsiębiorcy. Zakwestionowane zachowanie podejmowane jest w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umownego, jakim posługuje się Przedsiębiorca w obrocie gospodarczym.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, że działanie Rafała Mikulskiego polegające na umieszczeniu we wzorcach umów przedmiotowego postanowienia, którego treść jest sprzeczna z art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, może być uznane za bezprawne. Tym samym postawiony Przedsiębiorcy zarzut naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 tej ustawy został uprawdopodobniony.

Ad [18 e]

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki podlega stosownej konkretyzacji.



W relacjach z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. XVII Ama 118/04, istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko pojęty szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania⁸. Z taką sytuacją mamy do czynienia w przedmiotowej sprawie, bowiem konsument z postanowienia umownego może wywieść przekonanie, że nie ma innych, poza paragonem, możliwości dowiedzenia zakupu towaru.

Ponadto należy wskazać, że ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki określonej w art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd odnosi się do decyzji podejmowanych przez przeciętnego konsumenta - zatem działanie Przedsiębiorcy powinno być oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, za przeciętnego konsumenta uznaje się takiego konsumenta który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać 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 m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa.

Definicja przeciętnego konsumenta precyzuje więc pewien zespół cech mentalnych konsumenta, jego przeciętność, polegająca na tym, że z jednej strony możemy wymagać od takiego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jest to wiedza kompletna i profesjonalna i że konsument, mimo tej ogólnej orientacji w rzeczywistości, ma prawo pewnych rzeczy nie wiedzieć.

W przedmiotowej sprawie za przeciętnego konsumenta uznać należy grupę wszystkich potencjalnych klientów przedsiębiorcy. Do tej grupy zaliczają się ludzie w różnym wieku, zarówno dorośli jak i starsi, w tym emeryci i renciści. Charakterystyczną cechą wspólną członków, pochodzących z różnych środowisk, ale tworzących tak wyodrębnioną zbiorowość jest to, że z jednej strony można wymagać od takich konsumentów pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jest to wiedza kompletna i profesjonalna i że konsumenci, mimo tej ogólnej orientacji w rzeczywistości, mają prawo pewnych rzeczy nie wiedzieć. Nie można od tej grupy ludzi wymagać znajomości szczegółowych przepisów wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego czy ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Przepis art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie nakłada samodzielnie na przedsiębiorców obowiązków informacyjnych, a jedynie wskazuje, że naruszenie takich obowiązków

⁸ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002, str. 804.



przewidzianych w innych ustawach może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.⁹

Wskazać należy, iż potencjalna zdolność wprowadzenia w błąd ma miejsce szczególnie wtedy, gdy przedsiębiorca ukrywa istotne dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej informacje lub przedstawia je w niejasny, niezrozumiały lub dwuznaczny sposób. W wyniku powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o korzyściach wynikających ze złożonej propozycji, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy. Wprowadzenie w błąd polega przede wszystkim na pewnym zniekształceniu procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie w jego umyśle mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. W rezultacie wytworzenia się tego mylnego przekonania konsument podejmuje decyzję o zaangażowaniu lub wycofaniu się z danej decyzji, przy czym istotne jest to, że takiej decyzji by nie podjął, gdyby nie nieuczciwe działania przedsiębiorcy. Takie zniekształcenie procesu decyzyjnego konsumenta, w przypadku praktyk wprowadzających w błąd przez działanie, polega głównie na podawaniu fałszywych lub mylących informacji dotyczących produktu lub sposobu jego prezentacji albo wprowadzenia na rynek¹⁰.

Dla prawidłowego zinterpretowania celu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym należy wskazać, iż przedsiębiorca nie tyle musi faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję, której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, co wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości wprowadzenia w błąd, a co za tym idzie samej możliwości podjęcia decyzji, której inaczej konsument by nie podjął. W przedmiotowej sprawie przedsiębiorca informując, że reklamacja możliwa jest tylko na podstawie paragonu fiskalnego może wywołać w przeciętnym konsumentcie przekonanie, że inne dostępne środki dowodowe, tj. zeznania świadków, wyciąg z rachunku bankowego nie mogą mieć zastosowania. Na skutek takiego działania przeciętny konsument może nieświadomie pozbawić siebie skorzystania z uprawnień wynikających z procedur reklamacyjnych w razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym: „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”; przepis ten jest dalej uszczegółowiony w: art. 5 ust. 2 pkt 1 - zgodnie z którym „Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji”.

Przedsiębiorcy został postawiony zarzut bezprawnego godzącego w zbiorowe interesy konsumentów działania, polegającego na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 2 pkt 1, poprzez zawarcie we wzorcu „Umowa Sprzedaży sporządzona w (...)” postanowienia informującego, iż: „W razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej, Kupujący dostarcza zakupiony towar wraz z paragonem i kartą gwarancyjną na swój koszt do siedziby firmy Senlux, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu oraz sposobu dostarczenia z przedstawicielem firmy.”

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie zawarte we wzorcu umownym sugeruje, iż w razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej:

- 1) towar należy zwrócić wraz z paragonem, mającym charakter dowodu zakupu,

⁹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2009, s. 970.

¹⁰ R. Stefanicki, Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, Głosa 1/2000, str. 88.



- 2) kupujący dostarcza zakupiony towar po wcześniejszym uzgodnieniu terminu oraz sposobu dostarczenia z przedstawicielem firmy.

Wobec tego w niniejszej sprawie wykazania wymaga, że Przedsiębiorca - postępując się we wzorcach umownych postanowieniem wprowadzał konsumentów w błąd, co do przysługujących mu uprawnień, w zakresie możliwości składania przez nich reklamacji jako towaru niezgodnego z umową zgodnie z ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i narażał przeciętnego konsumenta na podjęcie niewłaściwej oceny zawieranej z Przedsiębiorcą umowy.

Postępowanie przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie można ocenić jako nieuczciwe, godzące w przeciętnego konsumenta. Do takiego wniosku prowadzi analiza przedmiotowego postanowienia umownego pod kątem spełnienia dwóch kryteriów: sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz istotnego wpływu praktyki rynkowej na zachowanie gospodarcze przeciętnego konsumenta oraz jego interes ekonomiczny. Przywołany wcześniej wyrok z dnia 23 lutego 2006 r. określa działania przedsiębiorcy zmierzające do wywołania błędnego przekonania u konsumenta określa się jako sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Niezależnie od istniejącego orzecznictwa należy wskazać, że z obiektywnych norm postępowania, moralnych i zwyczajowych (staranność zawodowa), stosowanych w działalności gospodarczej jasno wynika powinność właściwego informowania konsumentów przez przedsiębiorcę i rzetelnego traktowania partnerów umów. Przedsiębiorca jest profesjonalistą i tym bardziej, opierając się na wiarygodnych dowodach, powinien zadbać o należyte poinformowanie swoich kontrahentów o jakości i właściwościach świadczonych usług specjalistycznych. Nierzetelne informowanie konsumenta przez profesjonalistę w zakresie informowania konsumentów o podstawach do złożenia reklamacji (procedurach reklamacyjnych) w razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej, niewątpliwie narusza dobre obyczaje.

Ad 1)

Przedsiębiorca prowadząc sprzedaż rzeczy ruchomych w stosunku do konsumentów ma obowiązek respektować uprawnienia - przyznane słabszej stronie stosunku prawnego - określone w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej reguluje prawa i obowiązki konsumentów oraz przedsiębiorców w przypadku wystąpienia niezgodności towaru z umową oraz wynikającej z tego procedury reklamacyjnej. Żaden z przepisów nie wskazuje, iż reklamacja możliwa jest tylko na podstawie paragonu fiskalnego. Należy wskazać, iż oczywiście to na konsumencie ciąży obowiązek wykazania, że zakupu dokonał u tego sprzedawcy, od którego dochodzi roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, niemniej jednak konsument może wykazywać, iż zakupił dany towar u konkretnego sprzedawcy za pomocą innych dostępnych środków dowodowych: zeznania świadków, wyciąg z rachunku bankowego¹¹.

W ocenie Prezesa Urzędu naruszenie dobrych obyczajów zostało dokonane przez przedsiębiorcę już na etapie zawarcia kontraktu poprzez podawanie w sposób nierzetelny, niejednoznaczny podstaw reklamacji, uznając, iż paragon stanowi podstawę reklamacji, zaniechując przy tym ujawnienia innych środków dowodowych na które może się powołać konsument w momencie zgłoszenia żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową. Przedsiębiorca jako profesjonalista musi formułować przekaz dla konsument w sposób jednoznaczny i czytelny, w szczególności jeśli dotyczy przyznanych mu przez ustawę uprawnień. Należy zauważyć, iż żaden przepis powszechnie obowiązującego prawa nie stanowi, iż podstawą reklamacji jest paragon, który konsument otrzymuje od przedsiębiorcy. Jeżeli takiego uregulowania nie ma, to *a contrario* każda niepełna informacja

¹¹ wyrok SOKiK z dnia 12 października 2005 r., sygn. akt XVII Amc 65/04.



w zakresie dopuszczalnych środków dowodowych przy korzystaniu przez konsumenta z prawa do żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową, może być odczytywana jako próba ograniczenia ustawowych uprawnień konsumenta poprzez wprowadzenie dodatkowych elementów warunkujących możliwość wniesienia reklamacji, co stanowi praktykę zakazaną w myśl art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Niewątpliwie paragon fiskalny ułatwia udowodnienie faktu zakupu danej rzeczy u konkretnego przedsiębiorcy, gdyż wskazuje na cenę oraz datę zakupu, co może być pomocne przy uznaniu zasadności roszczeń konsumenta przez przedsiębiorcę. Niemniej Przedsiębiorca wskazując, iż podstawą reklamacji jest paragon stwarza u konsumenta fałszywe wyobrażenie na temat przysługujących jemu uprawnień związanych z procedurą reklamacyjną. Przeciętny konsument ma prawo odebrać kierowany do niego przekaz w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca wysyłający takie komunikaty - jako profesjonalista - jest podmiotem wiarygodnym i przekazuje informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. Wobec nierzetelnych oraz niepełnych informacji udzielonych konsumentowi na paragonie fiskalnym w momencie dokonania zakupu, w przypadku ujawnienia wady w zakupionym produkcie, może on nawet nie podjąć próby złożenia reklamacji, ponieważ paragon uległ zniszczeniu, wyblakł albo zaginął, a będzie miał świadomość, że tylko na jego podstawie istnieje możliwość złożenia przedmiotowej reklamacji.

W tym miejscu należy wskazać, iż w sytuacji gdy przedsiębiorca mimo, że nie był zobligowany przepisem prawa, zdecydował się na uregulowanie kwestii podstaw reklamacji, powinien to uczynić w sposób rzetelny i kompletny. Podanie przedmiotowej informacji w sposób wybiórczy - tj. bez wskazania, iż jest to tylko przykładowy dokument, przy pomocy którego konsument może udowodnić gdzie nabył towar, po jakiej cenie, jakiego typu, w jakim czasie - może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez wywołanie mylnego wrażenia, że przysługuje im jedynie możliwość złożenia reklamacji przy pomocy paragonu¹².

Ad 2)

W przedmiotowym postanowieniu znajduje się sformułowanie, że „w razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej, Kupujący dostarcza zakupiony towar (...) po wcześniejszym uzgodnieniu terminu oraz sposobu dostarczenia z przedstawicielem firmy”. Jego treść może budzić wątpliwości przede wszystkim dlatego, że jest ono niejasne i nakłada pewne ograniczenia w zakresie nadania paczki zawierającej reklamowany towar, jeszcze przed jego wysłaniem. Zgodnie z art. 354 K.c. „§ 1. Dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. § 2. W taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel.”

W ocenie Prezesa Urzędu na gruncie omawianego postanowienia przedsiębiorca, na podstawie art. 354 K.c. powinien współdziałać z konsumentem w realizacji przysługującego mu uprawnienia i dążyć do wyjaśnienia ewentualnych nieprawidłowości, czy niejednoznaczności nie zaś wprowadzać dodatkowy zbędny formalizm narażając konsumenta na dodatkowe koszty i nieuzasadnione obowiązki.

Reasumując, stwierdzić należy, iż bezprawne działanie Przedsiębiorcy w zakresie informowania konsumentów o podstawach do złożenia reklamacji (procedurach reklamacyjnych) w razie uzasadnionych roszczeń z tytułu wady ukrytej istotnie mogło wprowadzać konsumentów w błąd i powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji związanej z umową, której inaczej by nie podjął, a tym samym wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1

¹² por. wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 28 lipca 2011 r. (sygn. akt VI ACa 1302/10).



i ust. 2 oraz art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

W związku z powyższym, należy uznać za uprawdopodobnione naruszenie przez Rafała Mikulskiego art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad [18 f]

W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowane postanowienie, o treści: *Ewentualne spory mogące wyniknąć z zawartej umowy rozstrzyga właściwy rzeczowo sąd w Szczecinie stosowane przez Rafała Mikulskiego może zostać uznane za tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru na podstawie:*

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

– wyroku SOKiK z dnia 17 sierpnia 2006 r., sygn. akt: XVII AmC 100/05 pod numerem 922 o treści: *Sądem właściwym do rozpatrywania wszelkich sporów wynikłych z umowy jest sąd siedziby Frontonu. W uzasadnieniu ww. wyroku SOKiK stwierdził, iż przywołane postanowienie (...) stanowi tzw. klauzulę prorogacyjną i ustala wyłączną właściwość sądu na podstawie siedziby Frontonu do rozpoznania ewentualnych sporów z umowy o wybudowanie budynku i przedwstępnej sprzedaży lokali mieszkalnych i jest sprzeczny z dobrymi obyczajami. (...) wyłączenie zasady właściwości ogólnej i przemiennej sądu może stanowić dodatkową dolegliwość dla kupującego a także ograniczać realizację przysługujących mu uprawnień. Nie jest zasadne twierdzenie Frontonu, iż z racji tego, że kupujący konsumenci są mieszkańcami Krakowa, to w każdej sprawie właściwy będzie sąd w Krakowie. (...) w przedłożonych umowach nie znajduje się zapis, który stanowiłby, że stroną umowy mogą być wyłącznie mieszkańcy Krakowa, Sąd nie znalazł również żadnych innych przesłanek potwierdzających wyłączenie z kręgu potencjalnych klientów Frontonu osób spoza Krakowa.*

Zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 269 ze zm.) mówiąc o właściwości miejscowej, można wyróżnić właściwość: ogólną, przemiennej i wyłączną. Zasadę w zakresie właściwości miejscowej określa art. 27 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego stanowiący, że *Powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. Właściwość wyłączna dotyczy powództw związanych m.in. z prawem rzeczowym na nieruchomości, dziedziczeniem, stosunkami pomiędzy rodzicami i dziećmi. Przepisy dotyczące właściwości przemiennej przewidują możliwość wytoczenia powództwa o ustalenie istnienia umowy, jej wykonania, rozwiązania lub unieważnienia, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, przed sądem właściwym dla miejsca jej wykonania. W razie wątpliwości, miejsce to powinno być stwierdzone dokumentem. Przepisy art. 31 i nast. K.p.c. umożliwiają powodowi dokonanie wyboru pomiędzy sądem właściwości ogólnej, a innym sądem oznaczonym w tych przepisach, w zależności od tego, który sąd jest dla niego dogodniejszy.*¹³ Nie jest zatem dopuszczalne narzucenie właściwości przemiennej przez jedną ze stron stosunku prawnego/umowy, a jedynie następczy jej wybór w chwili powstania roszczenia wynikającego z umowy. Artykuł 46 k.p.c. przewiduje możliwość zawarcia tzw. umowy prorogacyjnej, polegającej na tym, że strony mogą umówić się na piśmie o poddanie sądowi pierwszej instancji, który według ustawy nie jest miejscowo właściwy, sporu już wynikłego lub sporów

¹³ Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom I. Pod redakcją K. Piaseckiego, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 1996r., str.164.



mogących wynikać w przyszłości z oznaczonego stosunku prawnego. Sąd ten, jeżeli strony nie postanowiły inaczej, będzie wówczas sądem wyłącznie właściwym. W świetle przytoczonego przepisu możliwe jest odejście od generalnego modelu właściwości ogólnej, jednak tylko wtedy, gdy jest to przedmiotem indywidualnego uzgodnienia umownego. Skuteczność takiej umowy zależy zatem od zgodnego wyrażenia woli stron.

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

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

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

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

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się działanie przedsiębiorcy, które jest skierowane do oznaczonych, ale dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym łączy ich wspólna cecha rodzajowa¹⁴. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: *nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów* należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób,

¹⁴ C. Banasiński, E. Piontek „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, LexisNexis Warszawa 2009, str. 454.



iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

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

- [20] W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowania Rafała Mikulskiego dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż stosowane praktyki wymierzone są we wszystkich potencjalnych i przyszłych klientów korzystających z oferty handlowej przedsiębiorcy. Od 2007 r. przedsiębiorca oferował swoje produkty w domach kultury, restauracjach, hotelach, w domach klientów, gdzie były zawierane umowy z konsumentami. Wzorce umów obowiązywały od początku prowadzenia działalności gospodarczej, tj. od 2007 r. Wzorce skierowane są do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie. Wskazuje to na naruszenie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich klientów przedsiębiorcy do korzystania z jego oferty, którzy mogą zostać pozbawieni wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

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

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

- [22] W toku przeprowadzonego postępowania Rafał Mikulski zobowiązał się do dobrowolnego i niezwłocznego wyeliminowania zarzucanych mu praktyk, tzn. wprowadzenie do obrotu w terminie 30 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, nowego wzorca, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorcy, w których kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, wskazane w sentencji decyzji, zostaną zmienione.

- [23] Zdaniem Prezesa Urzędu działania objęte złożonym przez Rafała Mikulskiego zobowiązaniem zmierzają do zapobieżenia zarzucanemu jej naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zmiana stosowanego wzorca umownego w zaproponowany przez niego sposób doprowadzą bowiem do wyeliminowania zakwestionowanych działań.

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

- [24] Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o jakiej mowa w ust. 1 tego przepisu, Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji



zobowiązań. Rafał Mikulski zobowiązany został do złożenia, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, sprawozdania o stopniu realizacji, przyjętego w toku postępowania, zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanemu naruszeniu, poprzez przekazanie:

- [a] nowego wzorca umownego, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorcy, niezawierającego zapisów kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- [b] kopii trzech kolejnych umów zawartych z konsumentami po wejściu w życie nowego wzorca umowy, uwzględniających wprowadzone zmiany zgodnie z przyjętym zobowiązaniem.

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

Pouczenie:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w związku z art. 479²⁸ § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Otrzymuje:

Rafał Mikulski
Senlux Rafał Mikulski
ul. Marii Konopnickiej 76
72-100 Goleniów

