



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

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

RPZ- 61/35/13/KO

Poznań, dnia 04 lipca 2014 r.

DECYZJA Nr RPZ 12/2014

Stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Lama Gold spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Poznaniu,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

- I. na podstawie art. 26 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 Lama Gold spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 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, ze zm.), o treści:
- a. „Gwarancja nie obejmuje skutków normalnego używania wyrobu.”,
- b. „Wyroby oferowane przez Sprzedającego są towarami osobistego użytku i ze względów sanitarno-higienicznych wyroby używane nie podlegają zwrotowi. Za używane uznaje się wyroby:
- nie posiadające oryginalnego opakowania lub oryginalnego, firmowego zamknięcia, lub
 - posiadające oznaki uszkodzenia opakowania elementów pojedynczych wchodzących w skład kompletu.”

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;

- II. na podstawie art. 26 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, **niewręczanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa**, 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 nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**
- III. na podstawie art. 26 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, **niezamieszczanie w dokumentach gwarancyjnych wydawanych konsumentom, informacji, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową**, co narusza przepis art. 13 ust. 4 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 ze zm.)

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;

- IV. na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nadaje decyzji w zakresie pkt II sentencji decyzji rygor natychmiastowej wykonalności;**
- V. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakłada się na Lama Gold spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 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 **23.045,00 zł** (słownie: dwadzieścia trzy tysiące czterdzieści pięć złotych), 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 **23.045,00 zł** (słownie: dwadzieścia trzy tysiące czterdzieści pięć złotych), 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 **11.523,00 zł** (słownie: jedenaście tysięcy pięćset dwadzieścia trzy złote), płatną do budżetu państwa.

Uzasadnienie

Postanowieniem z dnia 20 marca 2012 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu (dalej: Prezes Urzędu) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy w przypadku działań Lama Gold spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Poznaniu (dalej: Przedsiębiorca lub Spółka) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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, zawiadomień oraz innych dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wyjaśniającego, w tym zapoznano się z treścią pisemnych oświadczeń o odstąpieniu od umowy złożonych przez konsumentów wobec Przedsiębiorcy w marcu 2012 r. oraz w okresie od 15 do 26 kwietnia 2013 r.

Analiza materiałów zgromadzonych w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia w dniu 28 sierpnia 2013 r. postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

- I. **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 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296, ze zm. – dalej: kpc) o treści:
 - a. *„Gwarancja nie obejmuje skutków normalnego używania wyrobu.”,*
 - b. *„Wyroby oferowane przez Sprzedającego są towarami osobistego użytku i ze względów sanitarno-higienicznych wyroby używane nie podlegają zwrotowi. Za używane uznaje się wyroby:
 - nie posiadające oryginalnego opakowania lub oryginalnego, firmowego zamknięcia, lub
 - posiadające oznaki uszkodzenia opakowania elementów pojedynczych wchodzących w skład kompletu.”,*
- II. **art. 24 ust. 1 i 2** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225 dalej: ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów),
- III. **art. 24 ust. 1 i 2** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na niezamieszczaniu w dokumentach gwarancyjnych wydawanych konsumentom, informacji, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności

towaru z umową, co mogło naruszać przepis art. 13 ust. 4 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 ze zm. – dalej: ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej).

Przedsiębiorca zawiadomiony o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, pismem z dnia 20 września 2013 r. ustosunkował się do stawianych mu zarzutów i podniósł, że - w jego ocenie - nie znajdują one potwierdzenia w stanie faktycznym sprawy. Jednocześnie w sposób szczegółowy Przedsiębiorca ustosunkował się jedynie do zarzutów stawianych mu w pkt I postanowienia z dnia 28 sierpnia 2013 r.

Odnosząc się do zarzutu wskazanego w pkt I a. postanowienia, Przedsiębiorca powołał się na treść art. 578 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zm., dalej: Kc), wskazując, że określa on granice odpowiedzialności gwaranta, przy czym stanowi, że gwarancja obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy. Przedsiębiorca podkreślił jednocześnie, że regulacja art. 578 Kc ma charakter dyspozytywny, co ma w jego cenie skutkować bezpodstawnością stawianego w pkt I a. postanowienia zarzutu.

Ustosunkowując się do zarzutu sprecyzowanego w pkt I b. ww. postanowienia, Przedsiębiorca powołał się na treść art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, z którego, w jego ocenie, wynika, że rzecz uprzednio nabyta poza lokalem przedsiębiorstwa, nie może być przez konsumenta zwracana w zmienionym stanie, o ile wynikało to z podjęcia przez konsumenta czynności przekraczających zwykły zarząd rzeczą. Przedsiębiorca w piśmie z dnia 20 września 2013 r. podniósł, że podstawowym obowiązkiem stron w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy jest obowiązek zwrotu świadczeń. W sytuacji podjęcia przez konsumenta czynności przekraczających zwykły zarząd względem rzeczy nabytej, w przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, konsument powinien przywrócić rzecz do stanu poprzedniego. W konsekwencji, w ocenie Przedsiębiorcy, w sytuacji zniszczenia lub uszkodzenia zwracanego przedmiotu świadczenia, konsument jest zobowiązany do dokonania stosownych rozliczeń.

Niezależnie od powyższego, w piśmie z dnia 20 września 2013 r. Przedsiębiorca powołał się na brak tożsamości zakwestionowanych klauzul z klauzulami wpisanymi do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu.

Celem zweryfikowania stawianych przedsiębiorcy zarzutów, w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poddano również analizie umowy sprzedaży zawarte przez Przedsiębiorcę z konsumentami w okresie od 21 marca do 01 kwietnia 2014 r. oraz oświadczenia o odstąpieniu złożone przez konsumentów wobec Przedsiębiorcy w czerwcu 2013 r., sierpniu 2013 r., listopadzie 2013 r. oraz w marcu 2014 r.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego o numerze 0000298913. Z wyjaśnień Przedsiębiorcy wynika, że aktualny faktyczny przedmiot jego działalności stanowi produkcja i dystrybucja produktów rehabilitacyjno-leczniczych – zestawów pościeli

węlnianej oraz materacy i poduszek ortopedycznych (k. 559 akt adm.). Działalność gospodarcza Przedsiębiorcy obejmuje sprzedaż zarówno poza lokalem przedsiębiorstwa, jak i na odległość, przy czym Przedsiębiorca specjalizuje się w sprzedaży bezpośredniej oferowanych produktów (k. 16-17 i 557 akt adm.). Obszarem wykonywania działalności jest teren całej Polski.

W piśmie z dnia 09 maja 2014 r. Przedsiębiorca oświadczył, iż z dniem 01 maja 2014 roku zaprzestał sprzedaży naczyń termoindukcyjnych (k. 559 akt adm.). Powyższemu zaprzeczają jednak informacje zamieszczone przez Przedsiębiorcę na stronie internetowej www.turboindukcja.pl. Załączone do akt sprawy wydruki ze wskazanej strony internetowej pozwalają twierdzić, iż na dzień 15 maja 2014 r. nadal aktualna jest oferta Przedsiębiorcy również w zakresie sprzedaży naczyń termoindukcyjnych (k. 1034-1038 akt adm.).

W 2011 roku Przedsiębiorca zawarł [usunięto] umowy poza lokalem przedsiębiorstwa oraz [usunięto] umowy na odległość. Natomiast w okresie od dnia 01 stycznia 2012 r. do dnia 29 lutego 2012 r. Przedsiębiorca zawarł [usunięto] umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz 532 umowy na odległość (k. 17 akt adm.).

Przedsiębiorca, w wypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, stosuje wzorzec umowy, na który składają się dokumenty „zamówienie” (k. 23-28, 428-430 oraz 611 akt adm.) i „Warunki sprzedaży, użytkowania oraz gwarancji dla wyrobów rehabilitacyjno-leczniczych firmy” (k. 34 i 610 akt. adm) – w przypadku sprzedaży pościeli i materacy albo „Warunki sprzedaży-kupna, użytkowania oraz gwarancji naczyń do gotowania Lama Gold Turboindukcja” (k. 35 akt adm.) – w przypadku sprzedaży naczyń kuchennych i kuchenek indukcyjnych.

We wzorcu przeznaczonym do zawierania umów sprzedaży pościeli i materacy, umieszczono postanowienia o treści:

- a. „Gwarancja nie obejmuje skutków normalnego używania wyrobu.” [ust. 12 w części zatytułowanej „Warunki gwarancji”],
- b. „Wyroby oferowane przez Sprzedającego są towarami osobistego użytku i ze względów sanitarno-higienicznych wyroby używane nie podlegają zwrotowi. Za używane uznaje się wyroby:
 - nie posiadające oryginalnego opakowania lub oryginalnego, firmowego zamknięcia, lub
 - posiadające oznaki uszkodzenia opakowania elementów pojedynczych wchodzących w skład kompletu.” [w części zatytułowanej „Warunki sprzedaży”].

Na podstawie zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego ustalono również, że Przedsiębiorca odmawia przyjmowania od konsumentów zwracanych w związku ze złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy towarów, w przypadku gdy towary te noszą znamiona używania (k. 575 i 582 akt adm.).

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił także, że Przedsiębiorca nie realizuje obowiązku określonego w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów, polegającego na wręczaniu konsumentom dokonującym zakupu towarów poza lokalem jego przedsiębiorstwa wzorów oświadczeń o odstąpieniu od umowy.

Powyższe znajduje odzwierciedlenie w treści złożonych w toku postępowania Prezesowi Urzędu skarg i zawiadomień (k. 171, 417-418 akt. adm.) oraz w treści załączonych przez Przedsiębiorcę do akt sprawy oświadczeń konsumentów o odstąpieniu

od zawartej z nim umowy (k. 440-441, 445, 460, 466, 511, 625, 669, 694,697, 717, 720, 740, 767, 784 akt adm.). Przedsiębiorca pomimo dwukrotnego wezwania go do przedłożenia stosowanego w obrocie wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, do wezwania tego się nie zastosował. Mimo kierowanych do niego pism, Przedsiębiorca w żaden sposób nie wykazał również, aby taki wzór był konsumentom przekazywany.

W treści „Warunków sprzedaży, użytkowania oraz gwarancji dla wyrobów rehabilitacyjno-leczniczych firmy” i „Warunków sprzedaży-kupna, użytkowania oraz gwarancji naczyń do gotowania Lama Gold Turboindukcja” Przedsiębiorca wskazał, że „Sprzedający udziela gwarancji”, pomimo tego Przedsiębiorca nie zawarł w ww. wzorcach umowy stwierdzenia, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową (k. 34, 35, 610 akt adm.).

Osiągnięty w 2013 r. przez Przedsiębiorcę przychód wyniósł po zaokrągleniu do pełnych złotych [usunięto] (dowód: k. 601 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 ogólnospołeczne 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 Przedsiębiorcy w niniejszej sprawie 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 Przedsiębiorcy 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 Przedsiębiorcy praktyk. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów omówione zostanie natomiast łącznie, z uwagi na zbliżony charakter i znaczenie tej przesłanki dla wszystkich praktyk objętych prowadzonym postępowaniem.

1. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

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 oraz nieinformowanie konsumentów w treści dokumentu gwarancji o tym, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

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

2. Bezprawność naruszeń

2. 1. Pkt I sentencji

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 praktyką 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*

¹ w obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

kosmetycznych, polegających na przestawieniu 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 (dalej: SOKiK) 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 i konsumentów jest stosowanie klauzuli, o treści tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonych 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 dopuszcza się także każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawianiu 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.

2. 1. 1. Pkt I a. sentencji

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziło postanowienie o treści: „Gwarancja nie obejmuje skutków normalnego używania wyrobu” (ust. 12 części zatytułowanej „Warunki gwarancji” wzorca „Warunki sprzedaży-kupna, użytkowania oraz gwarancji naczyń do gotowania Lama Gold Turboindukcja”). W ocenie Prezesa Urzędu, ww. postanowienie jest zbieżne w swej treści z postanowieniem wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod numerem 133 („Gwarancją nie są objęte (...) uszkodzenia wynikające z normalnego zużycia”). Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w uzasadnieniu wyroku, w którym uznał ww. klauzulę wpisaną w za niedozwoloną (wyrok SOKiK z dnia 21 lipca 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 45/03), 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.

Wskazane postanowienie jest w swej treści zbieżne również z klauzulą wpisaną do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu pod nr 3100 („Gwarancja nie obejmuje skutków normalnego używania wyrobu”), przy czym treść obu postanowień jest identyczna.

Podkreślić należy, że - wbrew twierdzeniom Przedsiębiorcy - dla oceny okoliczności niniejszej sprawy nie ma znaczenia wykładnia art. 578 Kc, bowiem zgodnie z treścią art. 1 ust 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży

konsumenckiej, do sprzedaży konsumenckiej wskazana regulacja Kc nie znajduje zastosowania.

2. 1. Pkt I b. sentencji

W „Warunkach sprzedaży, użytkowania oraz gwarancji dla wyrobów rehabilitacyjno-leczniczych firmy”, w części zatytułowana „Warunki sprzedaży”, Przedsiębiorca postanowił, że: *„Wyroby oferowane przez Sprzedającego są towarami osobistego użytku i ze względów sanitarno higienicznych wyroby używane nie podlegają zwrotowi. Za używane uznaje się wyroby:*

- *nie posiadające oryginalnego opakowania lub oryginalnego, firmowego zamknięcia, lub*
- *posiadające oznaki uszkodzenia opakowania elementów pojedynczych wchodzących w skład kompletu.”*

Zdaniem Prezesa Urzędu, postanowienie to może bezprawnie ograniczać możliwość skutecznego dokonania przez konsumenta odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, które przysługuje mu z mocy art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. W rejestrze niedozwolonych postanowień umownych wpisane zostały klauzule, w treści których ograniczono uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy, w podobny sposób, jak uczynił to Przedsiębiorca w ww. postanowieniu i mogą być uznane za tożsame z tym postanowieniem. Klauzule takie wpisano do rejestru w pozycjach o następujących numerach: 2778 („Zwracany w tym trybie towar zostanie przyjęty tylko i wyłącznie wtedy, gdy będzie odesłany w oryginalnym, nieuszkodzonym opakowaniu (...)"), 3158 („Zwroty są akceptowane wyłącznie w oryginalnych opakowaniach (...)" (§ 11)"), 3703 („Zwrot może nastąpić tylko w przypadku, gdy zwracany towar jest w stanie nienaruszonym tj. (...), posiada oryginalne, nienaruszone opakowanie/zamknięcie"), 4057 („Zwracany towar będzie przyjęty wyłącznie pod warunkiem, że nie był używany, zapakowany w oryginalne, nienaruszone opakowanie"), 4716 („(...) Klient może bez podania przyczyny zwrócić towar zakupiony w Księgarni w terminie 10 dni od daty odebrania przesyłki. Jest to możliwe tylko wówczas, gdy towar nie był używany (...)"), 4912 („Zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2002 r. (Dz.U.22.271) o ochronie praw konsumenta - Klientowi w ciągu 10 dni (licząc od dnia otrzymania przesyłki) służy prawo do zwrotu zakupionego towaru bez podania przyczyny pod warunkiem, że towar nie był używany, zawiera oryginalne opakowanie, w tym metki, zawiera kompletne wyposażenie").

W pierwszej kolejności zaznaczyć należy, iż zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Podkreślić należy, że w myśl art. 2 ust 3 wskazanej 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.

W literaturze nie budzi wątpliwości, że powyższe regulacje ustawowe mają charakter bezwzględnie obowiązujący, a więc strony umowy nie mogą określić konsekwencji odstąpienia odmiennie niż art. 2 ust. 3 ustawy (zob. K. Kwapisz, *Komentarz do art. 2 Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*, [w:] *Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*).

Komentarz, Warszawa 2011; E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Kołodziej, *Komentarz do art. 2 Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*, [w:] *Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Komentarz*, Warszawa 2012).

Zwrócić w tym miejscu należy również uwagę na pogląd wyrażony w orzeczeniu SOKiK z dnia 18 lutego 2013 r. (sygn. akt XVII AmC 5955/11) uznającym za niedozwoloną klauzulę wpisaną do rejestru klauzul niedozwolonych pod nr 4954. W uzasadnieniu do wskazanego wyroku, odnosząc się do zapisów art. 7 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, regulującego kwestię odstąpienia od umowy zawartej na odległość, Sąd podkreślił, że *ocena, czy określona czynność mieści się w granicach zwykłego zarządu winna być dokonywana w konkretnych okolicznościach faktycznych, albowiem nie jest możliwe przyjęcie jednolitego kryterium. W świetle powyższego nie można przyjąć innej interpretacji niż ta, która wskazuje na dopuszczalność ingerencji w strukturę zwracanego przedmiotu pod dwoma wszakże warunkami – musi mieścić się ona w granicach zwykłego zarządu rzeczą oraz musi być konieczna. A contrario przepis wyklucza obowiązek zwrotu towaru w stanie nienaruszonym zarówno w odniesieniu do tego przedmiotu, jak i jego opakowania.* Jednocześnie nawiązując do zakwestionowanego wyrokiem postanowienia, SOKiK stwierdził, że *norma wyrażona w tym artykule [art. 7 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów] służy przede wszystkim zabezpieczeniu praw konsumentów, którzy naruszyli integralność towaru lub opakowania, w sytuacji gdy wynikało to z konieczności uniknięcia szkody lub zniszczenia tego towaru.* W ocenie Prezesa Urzędu, wykładania poczyniona przez Sąd ww. wyroku pozostaje również aktualna w zakresie regulacji art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Odróżnić należy samo prawo do złożenia przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa od powstającego w sposób następczy obowiązku zwrotu nabytego towaru w stanie nienaruszonym. Bowiem, *nawet całkowita utrata przedmiotu wykonanego wcześniej świadczenia nie jest przeszkodą do odstąpienia od umowy zawartej we wskazanych w art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów okolicznościach.* Ewentualny brak możliwości zwrotu towaru w stanie nienaruszonym, może skutkować ewentualną odpowiedzialnością odszkodowawczą, jednakowoż nie może stanowić warunku dla możliwości skorzystania z samego prawa do odstąpienia od umowy (por. E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Kołodziej, *Komentarz do art. 2 Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*, [w:] *Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Komentarz*, Warszawa 2012).

Mając powyższe na względzie, nie może ująć uwadze, że zakwestionowane niniejszą decyzją postanowienie, podobnie jak wskazane klauzule wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu, w sposób niedozwolony ogranicza prawo do odstąpienia od umowy określone w art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Za niedopuszczalne uznać należy umowne ograniczanie możliwości skorzystania z tego prawa jedynie w stosunku do towarów, które nie były przez konsumenta używane oraz posiadają oryginalne i nieuszkodzone opakowanie. Zaznaczyć przy tym należy, że ograniczenia określone w postanowieniu wskazanym w pkt I b. decyzji, mają tożsamy charakter z tymi określonymi w klauzulach znajdujących się rejestrze.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia stosowane przez

Przedsiębiorcę, mieszczą się w hipotezach ww. klauzul niedozwolonych. Prezes Urzędu uznał zatem, iż określona w pkt I sentencji decyzji praktyka Przedsiębiorcy jest bezprawna.

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

2.2. Pkt II sentencji

W pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Przedsiębiorcy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na 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, 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). Ze skarg i zawiadomień załączonych do akt postępowania wynika jednoznacznie, że w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, Przedsiębiorca nie wręcza konsumentom wymaganego przez art. 3 ust. 1 ww. ustawy wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. **Przedsiębiorca, mimo kierowanych do niego wezwań, nie przedłożył w toku prowadzonego postępowania stosowanego w obrocie konsumenckim wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.** Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka nie dopełniła obowiązku wskazanego w art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

W związku z powyższym, praktykę Przedsiębiorcy wskazaną w pkt II sentencji niniejszej decyzji należało uznać za bezprawną i w konsekwencji orzeczono jak na wstępie.

2.3. Pkt III sentencji

W pkt III sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Przedsiębiorcy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na niezamieszczaniu w dokumentach gwarancyjnych wydawanych konsumentom, informacji, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Zgodnie z art. 13 ust. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, w dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. **Ponadto powinno być w nim zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.** W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca stosuje w obrocie konsumenckim wzorzec

umowy, na który składają się dokumenty „zamówienie” i „Warunki sprzedaży, użytkowania oraz gwarancji dla wyrobów rehabilitacyjno-leczniczych firmy” – w przypadku sprzedaży pościeli i materacy albo „Warunki sprzedaży-kupna, użytkowania oraz gwarancji naczyń do gotowania Lama Gold Turboindukcja” – w przypadku sprzedaży naczyń kuchennych i kuchenek indukcyjnych. Zarówno w treści „Warunków sprzedaży, użytkowania oraz gwarancji dla wyrobów rehabilitacyjno-leczniczych firmy”, jak i „Warunków sprzedaży-kupna, użytkowania oraz gwarancji naczyń do gotowania Lama Gold Turboindukcja”, Przedsiębiorca wskazał, że „Sprzedający udziela gwarancji”. Mimo to Przedsiębiorca nie zawarł ww. wzorcach umowy stwierdzenia, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

W związku z powyższym, praktykę Przedsiębiorcy wskazaną w pkt III sentencji niniejszej decyzji należało uznać za bezprawną i w konsekwencji orzeczono jak na wstępie.

3. Natychmiastowa wykonalność

Zgodnie z art. 103 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nadać decyzji w części lub w całości rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

W przypadku praktyki opisaney w pkt II sentencji niniejszej decyzji naruszany jest interes konsumentów polegający na prawie do uzyskania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz na prawie 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.

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów w art. 3 przewiduje obowiązek informacyjny w zakresie trzech grup danych, które odpowiednio dotyczą istnienia i długość trwania prawa odstąpienia od umowy, przekazania gotowego wzoru odstąpienia od umowy z oznaczeniem umożliwiającym identyfikację profesjonalisty wraz z jego adresem zamieszkania (siedziby) oraz wręczenia pisemnej informacji zawierającej dane umożliwiające identyfikację świadczenia i jego przedmiotu, jak również datę zawarcia umowy. Konieczność wypełnienia powyższych obowiązków informacyjnych wynika bezpośrednio z charakteru umów zawieranych poza lokalem, których zawarciu towarzyszy zazwyczaj stosowanie natarczywych i agresywnych technik marketingowych.

Nieprzekazanie określonych w art. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów informacji może wprowadzać konsumentów w błąd oraz powodować u nich dezorientację. Jednocześnie niezapewnienie odpowiedniego zakresu informacji (pomimo takiego ustawowego obowiązku), w przypadku zawarcia przez konsumenta umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, w praktyce może utrudnić konsumentowi realizację przyznanego mu ustawowo prawa do odstąpienia od tak zawartej umowy (por.

E, Rutkowska-Tomaszewska, A. Kołodziej, *Komentarz do art. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*, [w:] *Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Komentarz*, Warszawa 2012).

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na pogląd Trybunału Konstytucyjnego, który w wyroku z dnia 21 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: K 33/03) podkreślił, że *ochrona konsumenta nie jest działaniem o charakterze protekcyjnistyczno-paternalistycznym, lecz zmierza do zabezpieczenia interesów słabszego uczestnika rynku, którego wiedza i orientacja są – w porównaniu do profesjonalnego partnera (sprzedawcy, usługodawcy) – ograniczone. Konsument ma słabszą pozycję przetargową, a jego swoiste upośledzenie wynika z przyczyn systemowych, determinowanych pozycją rynkową. Z tej też przyczyny działania na rzecz ochrony konsumenta, które mają umocnić jego pozycję wobec profesjonalnego partnera służą wyrównaniu ich szans i zapewnieniu – także na rynku detalicznym, swobody dokonania wyboru i podjęcia nieskrepowanej decyzji. Istotą ochrony konsumenta nie jest więc nadawanie mu dodatkowych nadzwyczajnych przywilejów, lecz poddanie całości obrotu praktykom „rynkowo-kompensatoryjnym”, które mają przywrócić utraconą zdolność decydowania o konsumpcji. [...] Udział konsumenta w procesach rynkowych powinien być kształtowany w taki sposób, aby mógł on swobodnie i w zgodzie z własnym interesem zaspakajać – poprzez konkretne transakcje – swe uświadomione potrzeby, na podstawie dostarczonej wiedzy i informacji. Z tego powodu strategicznym założeniem nowoczesnej ochrony konsumenta jest zasada przejrzystości, jawności, rzeczywistej dostępności jasnej, pełnej i zrozumiałej informacji handlowej.*

Mając powyższe na uwadze, nie może budzić wątpliwości, że niewręczenie konsumentom przez Przedsiębiorcę wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy ma dla realizacji prawa do odstąpienia od tak zawartej umowy kluczowe znaczenie. Zauważyć bowiem należy, że Przedsiębiorca pozbawiając konsumenta możliwości skorzystania z takiego wzoru, utrudnia mu tym samym realizację przyznanego ustawowo prawa.

Niezrealizowanie przez Przedsiębiorcę wskazanego w art. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązku może jednocześnie wpływać na zrozumienie przez konsumentów tego, jaki jest rzeczywisty sens prawny zawartej z Przedsiębiorcą umowy. Konsument, wobec faktu niewręczenia mu stosowanego wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, może bowiem dojść do przekonania, że prawo do odstąpienia od zawartej umowy w okolicznościach danej sprawy mu nie przysługuje.

Ze względu na naruszenie opisanego wyżej interesu konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się nadać obowiązkowi zaniechania praktyki opisaney w pkt II sentencji niniejszej decyzji rygor natychmiastowej wykonalności. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko bowiem w ten sposób w pełni zostanie zrealizowana funkcja prewencyjna wydanej decyzji. Podnieść należy, iż nakazanie Przedsiębiorcy zaniechania stosowania opisaney w pkt II sentencji decyzji praktyki dopiero po jej uprawomocnieniu, może oznaczać, skuteczną z punktu widzenia Przedsiębiorcy, kontynuację jej stosowania. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie stosowania praktyki zarzucanej Przedsiębiorcy ma decydujące znaczenie dla zapobiegnięcia dalszym naruszeniom interesów konsumentów.

W okolicznościach niniejszej sprawy, za nadaniem rygoru natychmiastowej wykonalności nakazowi zaniechania stosowania zakwestionowanej praktyki przemawia również długotrwałość jej stosowania przez Przedsiębiorcę. Istotne jest również to, że sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi jeden z głównych przedmiotów działalności Przedsiębiorcy, co sprawia, że naruszenie obowiązku wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy dotyczy szerokiego kręgu konsumentów.

Z uwagi na powyższe oraz na konieczność szybkiego reagowania na określone w pkt II sentencji naruszenie, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

4. Kara

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 Przedsiębiorcę 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 Przedsiębiorcę 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, a także stosując niedozwolone postanowienia wzorców umowy, Spółka naruszyła zasady ostrożności w relacjach z konsumentami. Jako profesjonalista, Przedsiębiorca 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 Przedsiębiorca mógł bez przeszkód sprawdzić i ustalić, jakie obowiązki nakładają na niego 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 Przedsiębiorcę spowodowane było niedołożeniem przez niego należytej staranności.

Przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2013 r. wyniósł po zaokrągleniu **[usunięto]**. Maksymalna kara pieniężna, która mogłaby zostać nałożona na Przedsiębiorcę to **[usunięto]**.

4.1. Pkt V 1. sentencji

W prowadzonym postępowaniu Przedsiębiorcy przypisano stosowanie niedozwolonych postanowień umownych (pkt 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 wyłączające możliwość skorzystania z gwarancji w przypadku, gdy reklamacja dotyczy skutków normalnego używania wyrobu, uprawnia kontrahenta konsumenta do dokonywania wiążącej dla stron interpretacji umowy. Kluczową dla negatywnej oceny zakwestionowanego postanowienia jest okoliczność, że poprzez nie Przedsiębiorca zyskuje potencjalną możliwość zakwalifikowania w sposób jednostronny, zależny wyłącznie od jego woli, wady reklamowanego przez konsumenta wyrobu, jako następstwa normalnego używania rzeczy. Niedookreśloność sformułowania „normalne używanie wyrobu” generuje powstanie znacznego luzu decyzyjnego po stronie Przedsiębiorcy w zakresie ewentualnego uznania złożonej przez konsumenta reklamacji w ramach udzielonej mu gwarancji. W konsekwencji zakwestionowane postanowienie narusza interes ekonomiczny konsumenta, gdyż ogranicza w sposób niewspółmierny możliwość skorzystania z udzielonej mu przez Przedsiębiorcę gwarancji i naraża na koszty związane z koniecznością usunięcia wykrytych wad towaru.

Gdy chodzi o wymierzenie kary za stosowanie klauzuli wskazanej w pkt I. b. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął pod uwagę fakt jej wykorzystywania przez Przedsiębiorcę w praktyce, jako podstawy do odmowy uznania skuteczności złożonych przez konsumentów oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (k. 575 i 582 akt adm.). Wskazać należy, iż zakwestionowane postanowienie ograniczając w sposób niedozwolony ustawowe prawo konsumentów do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, godzi w ich interes prawny o charakterze ekonomicznym oraz utrudnia konsumentom dokonanie transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest jej sens prawny. Klauzula ta mogła wywołać dezorientację konsumentów co do rzeczywistego zakresu przysługujących im ustawowo przyznanych uprawnień, a w konsekwencji być przyczyną ostatecznego nie skorzystania z przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy.

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

Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że zakwestionowane klauzule stosowane są przez Przedsiębiorcę co najmniej od kwietnia 2012 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] przychodu Spółki w 2013 r., tj. [usunięto] 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 żadnych okoliczności obciążających, jak i łagodzących.

W związku z powyższym, za stosowanie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 23.045,00 zł. Tak ustalona kara stanowi [usunięto] przychodu Spółki w 2013 r. i [usunięto] kary maksymalnej.

4. 2. Pkt V 2. sentencji

Praktyka przypisana Spółce w pkt II sentencji decyzji, polegająca na niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od ww. umowy skutkowało utrudnieniem realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Niewręczanie wzoru oświadczenia o odstąpieniu niewątpliwie 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 fakt, że okres jego trwania przekroczył 2 lata.

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 2013 r., tj. [usunięto] 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 żadnych okoliczności obciążających, jak i łagodzących. W związku z powyższym, za stosowanie praktyki opisanej w pkt II sentencji niniejszej Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 23.045,00 zł.

Tak ustalona kara stanowi [usunięto] przychodu Spółki w 2013 r. i [usunięto] kary maksymalnej.

4.3. Pkt V 3. sentencji

Praktyka opisana w pkt III sentencji decyzji, polegająca na niezamieszczaniu w dokumentach gwarancyjnych wydawanych konsumentom, informacji, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową, stanowi oczywiste i jednoznaczne naruszenie przepisu art. 13 ust. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Przedsiębiorca stosując taką praktykę mógł wpłynąć na decyzję konsumenta dotyczącą wyboru podstawy prawnej składanej reklamacji. Konsument nie poinformowany przez Przedsiębiorcę o przysługujących mu roszczeniach z tytułu niezgodności towaru z umową, mógł być przekonany, że składając reklamację zobowiązany jest się powołać na warunki udzielonej mu gwarancji, przez co mógł zostać naruszony jego interes majątkowy.

Prezes Urzędu rozstrzygając wagę zakwestionowanego naruszenia uwzględnił okoliczność, że okres stosowania zakwestionowanej praktyki przekroczył 2 lata, a praktyka Przedsiębiorcy ujawniała się na etapie zawarcia kontraktu.

Za ww. naruszenie ustalono kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych przeliczeń kary, na poziomie [usunięto] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2013 r., tj. w kwocie [usunięto] 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 żadnych okoliczności obciążających, jak i łagodzących. W związku z powyższym, za stosowanie praktyki opisanej w pkt III sentencji niniejszej Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 11.523,00 zł.

Tak ustalona kara stanowi [usunięto] przychodu Spółki w 2013 r. i [usunięto] kary maksymalnej.

Zdaniem Prezesa Urzędu, orzeczone kary są adekwatne 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, odstraszający 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 uiszczyć 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.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia w przedmiocie rygoru natychmiastowej wykonalności (pkt IV decyzji), stosownie do treści art. 108 § 2 zd. 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 267), w związku z art. 83 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z art. 479³² kodeksu postępowania cywilnego, zażalenie na przedmiotowe postanowienie należy wnieść do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, w terminie tygodniowym od daty doręczenia decyzji.

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

Otrzymuje:

Lama Gold spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k.
ul. Wszystkich Świętych 4A
61-843 Poznań