



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*DELEGATURA UOKiK W POZNANIU*  
ul. Zielona 8, 61-851 Pozna  
tel. 618-521-517, 618-527-750, fax 618-518-644  
e-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 19 września 2014 r.

RPZ- 61/8/14/DW

### **DECYZJA nr RPZ 24/2014**

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 Ewy Świątnickiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą: „GAZPRON Zakład Usługowo-Handlowy” w Koninie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

**I.** na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w **art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1** ww. ustawy, stosowanie we wzorcu umowy o dzieło postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r., Nr 43, poz. 296 ze zm.), o treści:

- a) *„W przypadku nie uzasadnionego wezwania serwisanta klient zobowiązany jest pokryć koszty dojazdu i roboczej godziny serwisanta w wysokości 90 zł”,*
- b) *„Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu realizacji zamówienia do 14 dni od daty podpisania umowy”*

**i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 2 kwietnia 2014 r.**

**II.** na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w **art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2** ww. ustawy, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie konsumentów, w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, o prawie odstąpienia od umowy i niewręczanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, co stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225).

**i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 maja 2014 r.**

III. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakłada się** na Ewę Świątnicką prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „GAZPRON Zakład Usługowo-Handlowy” w Koninie, w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1.011 zł (słownie: tysiąc jednaście złotych), płatną do budżetu państwa.

## UZASADNIENIE

Postanowieniem z dnia 22.05.2013 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”) wszczął postępowanie wyjaśniające celem wstępnego ustalenia czy działania Ewy Świątnickiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „GAZPRON Zakład Usługowo-Handlowy” (dalej: „przedsiębiorca”), polegające na sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa mogą stanowić naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm., dalej: „u.o.k.k.”), uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte w związku z wniesieniem przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Słupcy zawiadomienia, w którym wskazano m.in. na podejrzenie stosowania przez Ewę Świątnicką niedozwolonych postanowień umownych.

W ocenie Prezesa UOKiK, zebrany w toku postępowania wyjaśniającego materiał dowodowy uzasadniał podejrzenie naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów u.o.k.k., dlatego postanowieniem z dnia 28.03.2014 r. wszczęto wobec Ewy Świątnickiej postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

1. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 u.o.k.k., polegających na stosowaniu we wzorcu umowy o dzieło postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r., Nr 43, poz. 296 ze zm.), o treści:
  - c) *„W przypadku nie uzasadnionego wezwania serwisanta klient zobowiązany jest pokryć koszty dojazdu i roboczej godziny serwisanta w wysokości 90 zł”,*
  - d) *„Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu*

wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225).

Pismem z dnia 28.03.2014 r., przedsiębiorca został zawiadomiony o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jednakże nie ustosunkował się wprost do przedstawionych zarzutów i poprzestał na udzieleniu odpowiedzi na wezwanie oraz przedłożeniu nowego wzorca umowy.

Pismem z dnia 1.08.2014 r. przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy i złożenia dodatkowych wyjaśnień w terminie 7 dni od daty doręczenia niniejszego pisma.

### **Prezes UOKiK ustalił, co następuje:**

Ewa Świątnicka prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą: „GAZPRON Zakład Usługowo-Handlowy” w Koninie na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest sprzedaż kuchenek wolnostojących oraz czujników gazu na terenie całej Polski.

Wszystkie zawierane przez przedsiębiorcę umowy są zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. W obrocie z konsumentami przedsiębiorca posługiwał się, od 13.03.2013 r., wzorcem umowy o dzieło, której przedmiotem była sprzedaż kuchenki, demontaż starej kuchenki oraz montaż nowej kuchenki.

Stosowany przez przedsiębiorcę wzorzec umowy o dzieło zawierał następujące postanowienia:

*„W przypadku nie uzasadnionego wezwania serwisanta klient zobowiązany jest pokryć koszty dojazdu i roboczej godziny serwisanta w wysokości 90 zł” (pkt 4 warunków umowy),*

*„Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu realizacji zamówienia do 14 dni od daty podpisania umowy” (pkt 6 warunków umowy),*

Prezes UOKiK ustalił ponadto, że przedsiębiorca nie przekazywał konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

W toku postępowania przedsiębiorca przedstawił nowy wzór umowy o dzieło, który został przez niego wprowadzony do stosowania w obrocie z konsumentami w dniu 2.04.2014 r. Poprawiony wzorzec umowy o dzieło nie zawiera ww. postanowień dotyczących: obowiązku ponoszenia kosztów wezwania serwisanta (pkt 4 warunków umowy) oraz prawa do opóźnienia realizacji zamówienia (pkt 6 warunków umowy).

Stosowany przez Przedsiębiorcę od 13.03.2013 r. wzorzec umowy zawierał ponadto postanowienie o następującej treści:

*„Ustawa z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.nr 22. poz 271 z pozn.zm.)” (pkt 7 wzorca umowy).*

Wprowadzony do stosowania od dnia 2.04.2014 r. wzorec umowy zawiera nową treść pouczenia o odstąpieniu od umowy (poprzedni pkt 7 warunków umowy został zmieniony oraz przeniesiony do pkt 4), które otrzymało następujące brzmienie:

*„Ustawa z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.nr 22. poz 271 z pozn.zm.). Konsument może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od daty zawarcia, jeżeli w tym terminie złoży pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy do firmy GAZPRON Zakład Usługowo-Handlowy Ewa Świątnicka”.*

W dniu 1.05.2014 r. przedsiębiorca wprowadził ponadto do obrotu z konsumentami wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy nazwany „oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zakupu”.

W roku 2012 r. przedsiębiorca zawarł z konsumentami około [...] umów o dzieło dotyczących zamontowania nowej kuchenki wolnostojącej, z czego w odniesieniu do [...] z nich, konsumenci skorzystali z prawa odstąpienia od umowy w ustawowo przewidzianym terminie. W pierwszym kwartale 2013 r. przedsiębiorca zawarł [...] umowy, z czego w odniesieniu do [...] z nich, konsumenci skorzystali z prawa odstąpienia od umowy.

W 2013 r. Przedsiębiorca osiągnął przychód w wysokości [...] zł.

### **Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.k., ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa UOKiK jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa UOKiK 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 UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się klientami Przedsiębiorcy, tj. zawrzeć z nim umowę dotyczącą zakupu oraz montażu kuchenki gazowej. Działania Ewy Świątnickiej nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów – obecnych i przyszłych kontrahentów Przedsiębiorcy, 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 Ewa Świątnicka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.k., albowiem prowadzi ona indywidualną działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. W konsekwencji zachowania Przedsiębiorcy podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów u.o.k.k.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przepis art. 24 ust. 2 ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie 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. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (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 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 sprawcy. 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 2000r., str. 117-118). Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów.

**Przesłanka bezprawności** wykazana zostanie odrębnie dla każdej z przypisanych Przedsiębiorcy praktyk. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów omówione zostanie natomiast łącznie, z uwagi na tożsamy charakter i znaczenie tej przesłanki dla obu praktyk objętych prowadzonym postępowaniem.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy 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 może być nieoznaczony z góry krąg konsumentów, którego nie da się zidentyfikować – wszyscy dotychczasowi i przyszli kontrahenci Przedsiębiorcy. Z faktu posługiwania się przez Przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami wzorcem umowy wynika powtarzalność jego zachowania wobec takich osób. Potencjalnie wszyscy konsumenci mogą skorzystać z oferty Przedsiębiorcy i zawrzeć z nim umowę sprzedaży i montażu kuchenki wolnostojącej na ustalonych z góry warunkach.

## I.

Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 u.o.k.k. polegającej na stosowaniu we wzorcu umowy o dzieło postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r., Nr 43, poz. 296 ze zm.), o treści:

- a) *„W przypadku nie uzasadnionego wezwania serwisanta klient zobowiązany jest pokryć koszty dojazdu i roboczej godziny serwisanta w wysokości 90 zł”,*
- b) *„Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu realizacji zamówienia do 14 dni d daty podpisania umowy”*

W ocenie Prezesa UOKiK, pkt 4 warunków umowy o dzieło zawarty we wzorcu stosowanym do dnia 2.04.2014 r. o treści: *„W przypadku nie uzasadnionego wezwania serwisanta klient zobowiązany jest pokryć koszty dojazdu i roboczej godziny serwisanta w wysokości 90 zł”* jest tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 916, o treści: *„W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Zamawiającego zostanie on obciążony kosztami obsługi reklamacji poniesionymi przez Wykonawcę w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu”*.

Zakwestionowane postanowienie, podobnie jak przywołana klauzula niedozwolona, uprawnia Przedsiębiorcę do obciążenia konsumenta opłatą w przypadku, gdy reklamacja zostanie jednostronnie uznana za nieuzasadnioną. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 11.09.2006 r. sygn. XVII AmC 157/05, istnienie przedmiotowej klauzuli (wpisanej do rejestru pod numerem 916) powoduje, że: część konsumentów, w obawie, że ich reklamacja może zostać uznana za nieuzasadnioną i, że w związku z tym zmuszeni będą pokryć koszty związanych z obsługą reklamacji, nie będzie próbować dochodzić swoich praw. Przedsiębiorca ponosi bowiem ryzyko gospodarcze z tą działalnością związane, w tym koszty związane ze składanymi reklamacjami. Przenoszenie tego ryzyka gospodarczego na konsumenta i obciążanie go kosztami nieuznanej reklamacji jest, w związku z powyższym, sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, pkt 6 warunków umowy o dzieło zawarty we wzorcu stosowanym do dnia 2.04.2014 r. o treści: „Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu realizacji zamówienia do 14 dni od daty podpisania umowy” jest tożsamy z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 40, o treści: „Przyjmujący zamówienie zastrzega sobie możliwość opóźnienia realizacji wykonania usługi” (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 31 stycznia 2003 r., sygn. akt XVII Amc 31/02).

Zakwestionowane postanowienie, podobnie jak przywołana klauzula niedozwolona, przewiduje możliwość jednostronnej zmiany umowy przez Przedsiębiorcę w zakresie terminu wykonania usługi, nie wskazując przy tym ważnej przyczyny, ze względu na którą taka zmiana może nastąpić. Podobnie jak ww. klauzula, postanowienie to spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej z art. 385<sup>3</sup> pkt 10 Kodeksu cywilnego. Przepis ten za niedozwolone uznaje postanowienia, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie.

Mając na uwadze powyższe, Prezes UOKiK stwierdził, że Przedsiębiorca naruszył obowiązek nie stosowania we wzorcu umowy postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego. W związku z naruszeniem zbiorowego interesu konsumentów, swoim zachowaniem Przedsiębiorca wyczerpał przesłanki praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 u.o.k.k.

Przedsiębiorca zaniechał stosowania ww. postanowień umownych poprzez wprowadzenie do obrotu z konsumentami od dnia 2.04.2014 r. nowego wzorca umowy, który nie zawiera ww. postanowień.

Z uwagi na powyższe, na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 1 u.o.k.k. orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji i stwierdzono zaniechanie stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 2.04.2014 r.

## II.

Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 u.o.k.k. polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie konsumentów, w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, o prawie odstąpienia od umowy i niewręczanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, co stanowi naruszenie 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).

W stosowanym w okresie od 13.03.2013 r. do dnia 2.04.2014 r. wzorcu umowy o dzieło Przedsiębiorca zamieścił pkt 7 warunków umowy o treści: „*Ustawa z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.nr 22. poz 271 z pozn.zm.)*.” Zgodnie z ww. przepisem, kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojej nazwy oraz siedziby.

W świetle zgromadzonego materiału dowodowego nie ulega wątpliwości, że Przedsiębiorca nie wykonuje obowiązków wskazanych w art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. W ocenie Prezesa UOKiK, za pouczenie o prawie odstąpienia od umowy nie może zostać uznane sformułowanie zawarte w pkt 7 pierwszego wzorca umowy stosowanego przez Przedsiębiorcę od 13.03.2013 r. Punkt ten bowiem ogranicza się do podania nazwy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz miejsca jej publikacji w dzienniku ustaw. Ponadto, ze skarg i zawiadomień rzeczników konsumentów wynika jednoznacznie, że konsumenci nie są przez niego informowani o prawie do odstąpienia od umowy dotyczącej montażu kuchenki gazowej zawieranej według stosowanego przez Ewę Świątnicką wzorca umowy o dzieło. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni nie znajduje się bowiem wyraźnie w umowie. Ponadto, Przedsiębiorca nie wręcza także konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zdaniem Prezesa Urzędu, wskutek niewiedzy konsument może zostać pozbawiony możliwości skorzystania z jednego z najważniejszych uprawnień gwarantowanych mu przez ustawę w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. W ocenie Prezesa UOKiK, Przedsiębiorca naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Celem nakazania przedsiębiorcom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wręczania wzoru oświadczenia o odstąpieniu od takiego typu umów było ułatwienie konsumentom skorzystania z podstawowego prawa konsumenta przysługującego mu w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa - prawa odstąpienia od umowy. To, że ustawodawca nakłada na przedsiębiorcę zwiększony obowiązek informacyjny ma wyrównać zakres



informacji, jakimi dysponuje profesjonalista i konsument, który powinien zostać poinformowany o przysługującym mu uprawnieniu do odstąpienia od umowy i nie mieć problemów z jasnym sformułowaniem swojej decyzji. Obowiązek wręczenia takiego dokumentu powoduje, iż konsument nie musi zastanawiać się ani nad treścią, czy formą takiego oświadczenia, ani nad przysługującym mu prawem odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Fakt, że Przedsiębiorca posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcem umowy powoduje, że skutkami jego działań dotknięty może być nieoznaczony z góry krąg konsumentów, którego nie da się zidentyfikować, a więc wszyscy jego dotychczasowi i przyszli kontrahenci. W tym wypadku, z samej istoty posługiwania się przez Przedsiębiorcę wzorcem umownym regulującym warunki sprzedaży i świadczenia usług wynika powtarzalność jego zachowania wobec takich osób.

Mając na uwadze powyższe, Prezes UOKiK stwierdził, że Przedsiębiorca naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie konsumentów, w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, o prawie odstąpienia od umowy i niewręczenie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, co stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. W związku z naruszeniem zbiorowego interesu konsumentów, swoim zachowaniem Przedsiębiorca wyczerpał przesłanki praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 u.o.k.k.

W toku postępowania przedsiębiorca dokonał zmiany wzorca umowy o dzieło, wprowadzając go do obrotu z konsumentami od dnia 2.04.2014 r., w którym to wzorcu zamieszczono nową treść pkt 4 warunków umowy o treści: *„Ustawa z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.nr 22. poz 271 z pozn.zm.).Konsument może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od daty zawarcia, jeżeli w tym terminie złoży pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy do firmy GAZPRON Zakład Usługowo-Handlowy Ewa Świątnicka”*. Porównując treść tego postanowienia do treści poprzedniego wzorca umowy należy stwierdzić, że ww. pkt umowy nie tylko wskazuje ogólnie ustawę o ochronie niektórych praw konsumenta, ale zawiera także pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia.

Przedsiębiorca zmienił treść pouczenia w nowym wzorcu umowy, wprowadzonym do obrotu z konsumentami od dnia 2.04.2014 r., natomiast wzór samego oświadczenia o odstąpieniu od umowy został przygotowany przez Przedsiębiorcę oraz wprowadzony do obrotu od dnia 1.05.2014 r.

Z uwagi na powyższe, na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 1 u.o.k.k. orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji i stwierdzono zaniechanie stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 1.05.2014 r.

### III.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który choćby nieumyślnie 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 przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy

W opinii Prezesa UOKiK, stosowanie tej praktyki zmierza do utrudnienia konsumentom skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Negatywne skutki praktyki mogą się ujawnić również na etapie wykonania umowy, w razie faktycznego nie skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy pod wpływem braku wiedzy o istnieniu tego uprawnienia.

Prezes UOKiK uznał, że ww. okoliczności oraz okres trwania praktyki przekraczający rok uzasadniają ustalenie kwoty bazowej kary za to naruszenie na poziomie 0,5% przychodu Przedsiębiorcy w 2013 r., tj. [...] zł po zaokrągleniu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ww. kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające. Za okoliczność łagodzącą zostało uznane zaniechanie stosowania przedmiotowej praktyki poprzez zawarcie odpowiedniego pouczenia we wzorcu umowy o dzieło zawieranej z konsumentami oraz przygotowanie oraz wprowadzenie do obrotu wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Mając na uwadze ww. okoliczność łagodzącą, Prezes UOKiK postanowił kwotę bazową wyliczoną na poprzednim etapie obniżyć o 30% tj. do kwoty: [...] zł po zaokrągleniu.

Ostateczna wysokość kary pieniężnej nałożonej na przedsiębiorcę za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt II sentencji wynosi zatem 1.011,00 zł, co stanowi [...] % przychodu przedsiębiorcy za 2013 r. oraz [...] % kary maksymalnej, do nałożenia której uprawniony był Prezes UOKiK.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

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