



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Katowice, 23 grudnia 2021 r.

RKT.611.1.2021.AR

DECYZJA Nr RKT-8/2021

I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje postanowienia wzorca umowy stosowane przez **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej**, o treści:

[1] „Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem jego umieszczenia w sklepie internetowym pod adresem frankshop.pl i obowiązuje przez czas nieoznaczony. Podmiot prowadzący sklep zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania w sklepie internetowym, w związku z czym Klient jest zobowiązany do bieżącej weryfikacji jego postanowień”

- § 2 ust. 3 Regulaminu sklepu frankshop.pl obowiązującego od dnia 26 lutego 2020 r.;

[2] „Sprzedający dąży do wszelkich starań, aby produkty widoczne w ofercie sklepu internetowego frankshop.pl pokrywały się z aktualnymi stanami magazynowymi. W przypadku niedostępności części lub całości towaru objętego zamówieniem, Sprzedający niezwłocznie zawiadomi o tym Kupującego i w przypadku dokonania zapłaty przez Kupującego zwróci mu otrzymaną od niego kwotę pieniężną należną za niedostępny produkt”

- § 4 ust. 4 Regulaminu sklepu frankshop.pl obowiązującego od dnia 26 lutego 2020 r.;

[3] „Podmiot prowadzący sklep nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w korzystaniu ze sklepu internetowego zaistniałe z przyczyn technicznych lub innych od niego niezależnych”

- § 4 ust. 6 Regulaminu sklepu frankshop.pl obowiązującego od dnia 26 lutego 2020 r.;

[4] „Sprzedający zastrzega sobie prawo do odrzucenia zamówienia w przypadku gdy w czasie 24 godzin od jego złożenia nie zostanie odnotowany przelew w należytej wysokości”

- § 6 ust. 4 Regulaminu sklepu frankshop.pl obowiązującego od dnia 26 lutego 2020 r.;

[5] „(...) W okresach specjalnych (czas wyprzedaży, okres świąteczny) czas wysyłki może ulec wydłużeniu”

- § 7 ust. 1 zd. 4 Regulaminu sklepu frankshop.pl obowiązującego od dnia 26 lutego 2020 r.;

[6] „Sklep nie odpowiada za opóźnienia spowodowane nieprawidłową pracą firmy kurierskiej”

- § 7 ust. 2 Regulaminu sklepu frankshop.pl obowiązującego od dnia 26 lutego 2020 r.;

[7] „Jedynym skutecznym sposobem na zgłoszenie reklamacji jest wypełnienie formularza reklamacyjnego”

- § 10 ust. 2 zd. 1 Regulaminu sklepu frankshop.pl obowiązującego od dnia 26 lutego 2020 r.;

za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) i zakazuje ich wykorzystywania.

II. Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów określa środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, zobowiązując **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej do wysłania - w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej, wiadomości e-mail do konsumentów, którzy w okresie stosowania postanowień wymienionych w pkt I. sentencji decyzji tj. od dnia 26 lutego 2020 r. do dnia zaprzestania ich wykorzystywania tj. do dnia 6 sierpnia 2021 r., zawarli umowy za pośrednictwem sklepu internetowego frankshop.pl, o następującej treści:**

„Szanowna Pani/Szanowny Panie,

informujemy, że decyzją nr RKT-8/2021 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że w okresie od dnia 26 lutego 2020 r. do dnia 6 sierpnia 2021 r. Kamil Florencki prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej stosował niedozwolone postanowienia umowne o treści:

„Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem jego umieszczenia w sklepie internetowym pod adresem frankshop.pl i obowiązuje przez czas nieoznaczony. Podmiot prowadzący sklep zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania w sklepie internetowym, w związku z czym Klient jest zobowiązany do bieżącej weryfikacji jego postanowień” - § 2 ust. 3 Regulaminu sklepu frankshop.pl;

„Sprzedający dołoży wszelkich starań, aby produkty widoczne w ofercie sklepu internetowego frankshop.pl pokrywały się z aktualnymi stanami magazynowymi. W przypadku niedostępności części lub całości towaru objętego zamówieniem, Sprzedający niezwłocznie zawiadomi o tym Kupującego i w przypadku dokonania zapłaty przez Kupującego zwróci mu otrzymaną od niego kwotę pieniężną należną za niedostępny produkt - § 4 ust. 4 Regulaminu sklepu frankshop.pl;

„Podmiot prowadzący sklep nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w korzystaniu ze sklepu internetowego zaistniałe z przyczyn technicznych lub innych od niego niezależnych” - § 4 ust. 6 Regulaminu sklepu frankshop.pl;

„Sprzedający zastrzega sobie prawo do odrzucenia zamówienia w przypadku gdy w czasie 24 godzin od jego złożenia nie zostanie odnotowany przelew w należytej wysokości” - § 6 ust. 4 Regulaminu sklepu frankshop.pl;

„(...) W okresach specjalnych (czas wyprzedaży, okres świąteczny) czas wysyłki może ulec wydłużeniu” - § 7 ust. 1 zd. 4 Regulaminu sklepu frankshop.pl;

„Sklep nie odpowiada za opóźnienia spowodowane nieprawidłową pracą firmy kurierskiej” - § 7 ust. 2 Regulaminu sklepu frankshop.pl;

„Jedynym skutecznym sposobem na zgłoszenie reklamacji jest wypełnienie formularza reklamacyjnego” - § 10 ust. 2 zd. 1 Regulaminu sklepu frankshop.pl;

i zakazał ich wykorzystywania.

Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowi załącznik do niniejszej wiadomości.”;

przy czym obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

- A. w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej;
 - B. w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi zastosowania środków usunięcia skutków naruszenia, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.
- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej kary pieniężne, płatne do budżetu państwa, w następującej wysokości:**
- [1] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1] sentencji decyzji;
 - [2] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[2] sentencji decyzji;
 - [3] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[3] sentencji decyzji;
 - [4] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[4] sentencji decyzji;
 - [5] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[5] sentencji decyzji;
 - [6] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[6] sentencji decyzji;
 - [7] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[7] sentencji decyzji.
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.) w związku z art. 83 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej** kosztami postępowania opisanego w punkcie I.

sentencji niniejszej decyzji w sprawie o stosowanie niedozwolonych postanowień umownych w kwocie **53 złote** (słownie: pięćdziesiąt trzy złote) i zobowiązuje **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej** do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie **14 dni** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

- (1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK), Postanowieniem nr 1 z dnia 29 kwietnia 2021 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone stosowanych przez **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej NIP: 6292409146** (dalej: Przedsiębiorca). Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie w Regulaminie sklepu internetowego frankshop.pl (dalej: Regulamin) postanowień, które mogą zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm. - dalej: kc), a co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 - dalej: uokik).
- (2) Przed wszczęciem niniejszego postępowania Prezes Urzędu pismem z dnia 31 marca 2020 r. wystąpił do Przedsiębiorcy, na podstawie art. 49a uokik, wskazując na postanowienia Regulaminu, które mogły w ocenie organu spełniać przesłanki określone w art. 385¹ § 1 kc i wzywając do dobrowolnego zaprzestania ich wykorzystywania. Pomimo powyższego Przedsiębiorca nadal stosował zakwestionowane w niniejszej sprawie postanowienia.
- (3) Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz poinformował o możliwości ustosunkowania się do treści zarzutów sformułowanych w Postanowieniu nr 1. Przedsiębiorca nie skorzystał z prawa do przedstawienia stanowiska w sprawie.
- (4) Pismem z dnia 28 października 2021 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu prawa do zapoznania się z zebrany materiał dowodowy.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

- (5) Kamil Florencki prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przeważającym przedmiotem jego działalności jest sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet.

Dowód: wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej z dnia 29 kwietnia 2021 r. (karta nr 28).

- (6) Przedsiębiorca prowadzi sklep internetowy frankshop.pl., za pośrednictwem którego zawiera umowy sprzedaży z konsumentami na warunkach wynikających z Regulaminu sklepu dostępnego pod adresem: <https://frankshop.pl/regulamin/> (dalej: Regulamin). Przedmiotem sprzedaży są odzież, obuwie i dodatki galanteryjne.

Dowód:

- protokół z dnia 15 kwietnia 2021 r. w sprawie utrwalenia treści serwisu internetowego dostępnego pod adres <https://frankshop.pl/regulamin> wraz z załącznikiem w postaci płyty DVD oraz wydruk zawartości strony <https://frankshop.pl/regulamin> według stanu na dzień 8 kwietnia 2021 r. (karty nr 6a-9).

- wydruk zrzutu ekranu strony <https://frankshop.pl/regulamin> z dnia 18 maja 2021 r. (karty nr 16-24).

(7) Na podstawie materiału zebranego w toku postępowania ustalono, że począwszy od dnia 26 lutego 2020 r. Przedsiębiorca stosował następujące postanowienia Regulaminu:

„Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem jego umieszczenia w sklepie internetowym pod adresem frankshop.pl i obowiązuje przez czas nieoznaczony. Podmiot prowadzący sklep zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania w sklepie internetowym, w związku z czym Klient jest zobowiązany do bieżącej weryfikacji jego postanowień” - § 2 ust. 3 Regulaminu;

„Sprzedający dąży do wszelkich starań, aby produkty widoczne w ofercie sklepu internetowego frankshop.pl pokrywały się z aktualnymi stanami magazynowymi. W przypadku niedostępności części lub całości towaru objętego zamówieniem, Sprzedający niezwłocznie zawiadomi o tym Kupującego i w przypadku dokonania zapłaty przez Kupującego zwróci mu otrzymaną od niego kwotę pieniężną należną za niedostępny produkt - § 4 ust. 4 Regulaminu;

„Podmiot prowadzący sklep nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w korzystaniu ze sklepu internetowego zaistniałe z przyczyn technicznych lub innych od niego niezależnych” - § 4 ust. 6 Regulaminu;

„Sprzedający zastrzega sobie prawo do odrzucenia zamówienia w przypadku gdy w czasie 24 godzin od jego złożenia nie zostanie odnotowany przelew w należytej wysokości” - § 6 ust. 4 Regulaminu;

„(...) W okresach specjalnych (czas wyprzedaży, okres świąteczny) czas wysyłki może ulec wydłużeniu” - § 7 ust. 1 zd. 4 Regulaminu;

„Sklep nie odpowiada za opóźnienia spowodowane nieprawidłową pracą firmy kurierskiej” - § 7 ust. 2 Regulaminu;

„Jedynym skutecznym sposobem na zgłoszenie reklamacji jest wypełnienie formularza reklamacyjnego” - § 10 ust. 2 zd. 1 Regulaminu.

Dowód:

- protokół z dnia 15 kwietnia 2021 r. w sprawie utrwalenia treści serwisu internetowego dostępnego pod adres <https://frankshop.pl/regulamin> wraz z załącznikiem w postaci płyty DVD, wydruk zawartości strony <https://frankshop.pl/regulamin> według stanu na dzień 8 kwietnia 2021 r. (karty nr 6a-9),

- wydruk zrzutu ekranu strony <https://frankshop.pl/regulamin> z dnia 18 maja 2021 r. (karty nr 16-24).

(8) Na podstawie informacji dostępnych na stronie sklepu internetowego frankshop.pl ustalono, że co najmniej od dnia 6 sierpnia 2021 r. Przedsiębiorca zaprzestał jego prowadzenia. Zgodnie z treścią Regulaminu obowiązującego od tej daty, sprzedawcą była najpierw spółka FRANKSHOP Sp. z o.o. w organizacji z siedzibą w Katowicach, a obecnie FRANKSHOP Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach. Jak wynika z informacji dostępnych w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Kami Florencki jest jednym z trzech

wspólników FRANKSHOP Sp. z o.o., jak również Prezesem Zarządu uprawnionym do samodzielnego reprezentowania spółki. FRANKSHOP Sp. z o.o. wpisana została do Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 7 października 2021 r.

- (9) W związku ze zmianą podmiotu prowadzącego sklep internetowy frankshop.pl Prezes Urzędu pismami z dnia 3 września 2021 r. i 7 października 2021 r. wezwał Przedsiębiorcę do wskazania i udokumentowania daty ww. zmiany podmiotowej, jak również do wyjaśnienia, na jakiej podstawie prawnej doszło zmiany podmiotu, czy nastąpiło przejęcie praw i obowiązków Przedsiębiorcy przez spółkę oraz czy spółka jest następcą prawnym Przedsiębiorcy. Przedsiębiorca nie odpowiedział na wezwanie Prezesa Urzędu.

Dowód:

- zrzut ekranu za strony <https://frankshop.pl/regulamin/> z dnia 3 września 2021 r. (karty nr 37-44),

- wydruk Regulaminu sklepu internetowego dostępnego pod adresem: <https://frankshop.pl/regulamin/> z dnia 7 października 2021 r. (karty nr 47-51),

- wydruk informacji odpowiadającej odpisowi pełnemu z rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 7 października 2021 r. dla podmiotu: Frankshop Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, nr KRS 908040, NIP 9542825670 (karty nr 52-54).

- wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 3 września 2021 r. (karta nr 45),

- wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 7 października 2021 r. (karta nr 55).

- (10) Obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2020 r. wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Obrót ten ustalono na podstawie informacji z dnia 24 czerwca 2021 r. przedstawionej na wniosek Prezesa Urzędu przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Dąbrowie Górniczej.

Dowód: pismo Naczelnika Urzędu Skarbowego w Dąbrowie Górniczej z dnia 24 czerwca 2021 r. (karta nr 30).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego.

- (11) Art. 1 ust. 1 uokik ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy działania Przedsiębiorcy wobec nieograniczonego kręgu konsumentów korzystających z Internetu. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli skorzystać z oferty Przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, a dotyczące jej postępowanie jest prowadzone w interesie publicznym.

Status przedsiębiorcy.

- (12) Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy Prawo przedsiębiorców z dnia 6 marca

2018 r. (Dz. U. z 2021 r. poz. 162, dalej: pp). Stosownie do art. 4 ust. 1 pp przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną wykonująca działalność gospodarczą.

- (13) Na podstawie dokonanych ustaleń przyjąć należy, że w okresie stosowania kwestionowanych postanowień tj. od dnia 26 lutego 2020 r. do dnia 6 sierpnia 2021 r. podmiotem prowadzącym sklep internetowy frankshop.pl był Kamil Florencki, który jest stroną niniejszego postępowania jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej. Okoliczność zmiany od dnia 6 sierpnia 2021 r. podmiotu prowadzącego sklep internetowy nie wpływa na status Przedsiębiorcy, jako strony niniejszego postępowania i adresata niniejszej decyzji.

Naruszenie art. 23a uokik.

- (14) Zgodnie z art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc.
- (15) Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a uokik wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych. O ile bowiem art. 385¹ § 1 kc określa cywilnoprawne skutki zastosowania w umowie niedozwolonego postanowienia umownego, o tyle art. 23a uokik ustanawia publicznoprawny zakaz w tym zakresie.
- (16) Zgodnie z art. 385¹ § 1 kc, postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. W świetle ww. przepisu, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone zależy zatem od łącznego spełnienia następujących **trzech przesłanek formalnych**:

- 1) postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
- 2) postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
- 3) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione oraz

dwóch przesłanek merytorycznych:

- 4) postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
 - 5) postanowienie narusza w sposób rażący interesy konsumenta.
- (17) Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone konieczne jest łączne wystąpienie przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami wraz z jednoczesnym rażącym naruszeniem interesów konsumenta. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes¹.

¹ por. wyrok Sądu Najwyższego (dalej: SN) z dnia 13 października 2010 r., sygn. akt I CSK 694/09.

- (18) Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa UOKiK na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z tym przepisem Prezes Urzędu wydaje decyzję uznającą postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą ich wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

Stosowanie wzorców umów przez Przedsiębiorcę w relacjach z konsumentami

Przedsiębiorca, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami przy zawieraniu umów sprzedaży, posługiwał się wzorcem umowy o nazwie: „Regulamin sklepu internetowego”.

Postanowienia określające główne świadczenia stron.

- (19) Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych takich jak odsetki za opóźnienie, jak też klauzule, które odnoszą się do dodatkowych praw i obowiązków stron.
- (20) Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego (dalej: SN), pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres². Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy³.
- (21) W niniejszej sprawie analizowane postanowienia umowne nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy, którymi w przypadku umów sprzedaży są: po stronie sprzedawcy - przeniesienie na kupującego własności rzeczy, a po stronie kupującego - zapłata ceny sprzedaży.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia.

W przypadku postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes UOKiK nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Przedsiębiorcą, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana, ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że

² Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

³ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.

Przedsiębiorca wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez zamieszczenie na stronie sklepu internetowego Regulaminu wiążącego każdego z konsumentów zamierzających dokonać za jego pośrednictwem zakupu. Mając na uwadze, iż Przedsiębiorca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami przy zawieraniu umów sprzedaży posługuje się wskazanym powyżej wzorcem umowy, Prezes Urzędu uznał, że zakwestionowane postanowienia stosowane przez Przedsiębiorcę są postanowieniami wzorca umowy, które nie są indywidualnie negocjowane z konsumentami.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami.

- (22) Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.
- (23) Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi kontraktowej.
- (24) Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny⁴, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku⁵.
- (25) Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy w kontekście dobrych obyczajów może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia,

⁴ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁵ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny⁶.

Rażące naruszenie interesów konsumenta.

- (26) Daną klauzulę można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta⁷.
- (27) Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy z nierażącym, nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do dyrektywy 93/13, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1 dyrektywy). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności⁸. Jak wskazał w jednym z kluczowych orzeczeń Sąd Najwyższy - dokonując wykładni art. 385¹ kc - rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym.
- (28) Podsumowując, obie wskazane w art. 385¹ kc formuły prawne (tj. dobre obyczaje oraz rażące naruszenie interesów konsumentów) służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.

⁶ Wyrok SN z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06.

⁷ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

⁸ Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.

Klauzule szare

- (29) Narzędziem pomocnym do identyfikacji postanowień niedozwolonych pod kątem naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów są tzw. klauzule szare. Ich przykładowy katalog określony został w art. 385³ kc i zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385³ kc należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych. Jak wynika z orzecznictwa Sądu Najwyższego, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów⁹.

Ocena postanowień wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę.

Ad I. [1]

- (30) „Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem jego umieszczenia w sklepie internetowym pod adresem frankshop.pl i obowiązuje przez czas nieoznaczony. Podmiot prowadzący sklep zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania w sklepie internetowym, w związku z czym Klient jest zobowiązany do bieżącej weryfikacji jego postanowień” - § 2 ust. 3 Regulaminu.
- (31) Stosowany przez Przedsiębiorcę Regulamin określał warunki umów sprzedaży zawieranych z konsumentami. Konsument po zapoznaniu się z treścią Regulaminu składał zamówienie, które sprzedawca ma obowiązek zrealizować zgodnie z ustalonymi przez siebie zasadami. Od tej chwili Przedsiębiorca nie mógł jednostronnie, w sposób dowolny zmieniać postanowień umowy. Ewentualne zmiany Regulaminu mogły wywierać skutek wyłącznie względem zamówień złożonych po ich wejściu w życie. Przeciwnie rozwiązanie powodowałoby, że naruszona zostałaby zasada *pacta sunt servanda*, wyrażająca się w tym, że ten, kto zawarł w sposób ważny umowę, musi się z niej wywiązać. Kwestionowana klauzula przewiduje, że wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania w sklepie internetowym. Mogło to oznaczać, że zmieniona przez Przedsiębiorcę treść wzorca umowy obowiązywała zarówno w stosunku do zamówień złożonych przed ogłoszeniem nowego brzmienia Regulaminu, jak i do umów zawartych po wprowadzeniu zmian. W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie takie w rażący sposób naruszało interesy konsumentów dopuszczając możliwość zmiany umowy w zakresie wszystkich jej elementów i powodując brak pewności konsumenta co do kształtu wiążącego go stosunku prawnego. Konsument po zapoznaniu się z treścią Regulaminu i złożeniu zamówienia w oparciu o jego brzmienie, nie może być zaskakiwany przez Przedsiębiorcę zmianą warunków umowy. Podkreślić należy, że do zawarcia umowy dochodzi w oparciu o wzorzec skonstruowany przez Przedsiębiorcę. Konsument nie miał wpływu na warunki realizacji zamówienia, może jedynie zaakceptować proponowane postanowienia kontraktu. Już zatem na etapie konstruowania zasad realizacji zamówień Przedsiębiorca miał

⁹ Wyrok SN z 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 19/07, LEX nr 496411.

uprzywilejowaną pozycję, która umożliwiła mu jednostronne ustalenie warunków umowy w taki sposób, aby mógł należycie wywiązać się ze swoich zobowiązań.

(32) Ponieważ kwestionowane postanowienie powodowało, że Przedsiębiorca mógł dowolnie, w każdym czasie modyfikować prawa i obowiązki stron umowy, stanowi ono klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385³ pkt 10 kc. Zgodnie z jego treścią w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. Sprzeczność z dobrymi obyczajami polega w tym przypadku na naruszeniu w relacji z konsumentem zasady pacta sunt servanda, która daje gwarancję nienaruszalności postanowień łączącej strony umowy. Ma ona zapewniać stabilność i pewność obrotu prawnego. Jedna strona umowy powinna mieć jak największą pewność, że druga strona wywiąże się z nałożonego na nią przez stosunek prawny obowiązku na warunkach ustalonych w chwili zawierania umowy. Stosowane przez Przedsiębiorcę postanowienie stoi w sprzeczności z obowiązkiem wykonania umowy zawartej z konsumentem zgodnie z uzgodnioną przez strony treścią.

(33) W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.

Ad I. [2]

(34) „Sprzedający dokończy wszelkich starań, aby produkty widoczne w ofercie sklepu internetowego frankshop.pl pokrywały się z aktualnymi stanami magazynowymi. W przypadku niedostępności części lub całości towaru objętego zamówieniem, Sprzedający niezwłocznie zawiadomi o tym Kupującego i w przypadku dokonania zapłaty przez Kupującego zwróci mu otrzymaną od niego kwotę pieniężną należną za niedostępny produkt” - § 4 ust. 4 Regulaminu.

(35) Na podstawie cytowanego postanowienia Przedsiębiorca uprawniony był do anulowania umowy zawartej z konsumentem. Od chwili wejścia w życie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm. - dalej: upk) tj. od dnia 24 grudnia 2014 r. przepisy prawa nie dają przedsiębiorcom takiej ogólnej możliwości. W ustawie tej nie znalazł się odpowiednik wcześniejszego art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225): „Jeżeli przedsiębiorca nie może spełnić świadczenia z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie trzydziestu dni od zawarcia umowy, zawiadomić o tym konsumenta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.”

(36) Powinności przedsiębiorców w razie zawarcia umowy sprzedaży określa obecnie między innymi art. 543¹ § 1 kc, zgodnie z którym podobnie jak uprzednio sprzedawca zobowiązany jest do niezwłocznego wydania rzeczy kupującemu, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od zawarcia umowy, o ile umowa nie stanowi inaczej. Skutki niedochowania tego terminu określa § 2 tego przepisu wskazujący, że w razie opóźnienia sprzedawcy kupujący może wyznaczyć dodatkowy termin do wydania rzeczy, a po jego bezskutecznym upływie może od umowy odstąpić. Przepisy art. 492, art. 492¹ i art. 494 kc stosuje się.

(37) Cytowana norma różni się więc w sposób zasadniczy od poprzednio obowiązującego art. 12 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, w szczególności w zakresie, w jakim przyznaje nie przedsiębiorcy, lecz konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy w razie opóźnienia w wydaniu rzeczy będącej przedmiotem sprzedaży. Art. 543¹ kc uprawniając konsumenta do złożenia oświadczenia o odstąpieniu, w sposób skuteczniejszy

zabezpiecza jego prawa i interesy, w szczególności wskazując na niego, jako na gestora czynności zmierzających do rozwiązania stosunku prawnego, bądź podtrzymywania żądania wykonania umowy.

- (38) Przedsiębiorca będzie mieć możliwość anulowania (odstąpienia) umowy zawartej z konsumentem na odległość wtedy, gdy pozwala na to przepis szczególny, jak np. art. 84 kc (oświadczenie woli złożone pod wpływem błędu) czy art. 387 § 1 kc (umowa o świadczenie niemożliwe). Stosowane w Regulaminie postanowienie dawało Przedsiębiorcy prawo do odstąpienia od zawartej umowy w każdym przypadku stwierdzenia niedostępności produktu. Konsument nie miał realnej możliwości weryfikacji stwierdzenia Przedsiębiorcy o braku dostępności zakupionego towaru. Zrozumiałe jest, iż mogą zaistnieć przypadki braku możliwości wykonania umowy z przyczyn, które ujawnią się po zawarciu umowy, w tym nawet wynikać z przyczyn, za które sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi. Nie uprawnia to jednak do zastosowania w Regulaminie sklepu internetowego postanowienia pozwalającego Przedsiębiorcy na anulowanie umowy, jeśli takie uprawnienie nie wynika z przepisów prawa. Takie działanie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów.
- (39) Przedstawione powyżej stanowisko potwierdził Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 19 maja 2015 r. w sprawie o sygn. akt: XVII AmC 31/15, uznając za niedozwolone postanowienie o treści:

„Właściciel serwisu (...) .pl ma prawo odstąpienia od realizacji zamówienia z powodu braku dostępności towaru. W takiej sytuacji obsługa serwisu (...) .pl niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie trzydziestu dni od zawarcia umowy, zawiadomi o tym Kupującego. W przypadku dokonania przedpłaty przez Kupującego zobowiązuje się do zwrotu zapłaconej kwoty”.

W uzasadnieniu ww. orzeczenia Sąd Okręgowy podkreślił, że:

„Poprzez dobre obyczaje należy rozumieć pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

W zakresie oceny stopnia naruszenia interesów konsumentów Sąd tutejszy podziela opinię Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z dnia 27 czerwca 2006 r., sygn. akt VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Natomiast interesy konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy inny, chociażby niewymierny. Zaliczyć tu można również dyskomfort konsumenta, spowodowany takimi okolicznościami jak strata czasu, naruszenie prywatności, niedogodności organizacyjne, wprowadzenie w błąd oraz inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia (...). Częstokroć konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06 oraz z dnia 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 9/07). Jeżeli przepisy ogólne stawiają konsumenta w lepszej sytuacji niż postanowienia

proponowanej umowy, to w zasadzie postanowienia te należy uznać za niedozwolone bez potrzeby odwoływania się do opartego na dobrych obyczajach wzorca zachowań przedsiębiorców zrekonstruowanego z założeniem, że to konsument powinien być beneficjentem rywalizacji pomiędzy przedsiębiorcami (wyrok Sadu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 27 stycznia 2011 r., sygn. akt VI ACa 770/10). Odstępstwo od tej zasady możliwe jest tylko, o ile zmiana jest uzasadniona specyfiką wzajemnych świadczeń lub jest kompensowana innymi postanowieniami wzorca”.

- (40) W konsekwencji analizowane postanowienie Regulaminu Prezes Urzędu uznał za niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.

Ad I. [3]

- (41) „Podmiot prowadzący sklep nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w korzystaniu ze sklepu internetowego zaistniałe z przyczyn technicznych lub innych od niego niezależnych” - § 4 ust. 6 Regulaminu.
- (42) Na podstawie art. 471 kc przedsiębiorca, który nie realizuje w pełni obowiązków umownych, zobowiązany jest do naprawienia poniesionej przez konsumenta szkody. Postanowienie wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy w powyższym zakresie uznane zostało przez ustawodawcę za mogące stanowić klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385³ pkt 2 kc. Zgodnie z tym przepisem w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.
- (43) Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie wyłącza odpowiedzialność Przedsiębiorcy za przerwy w korzystaniu ze sklepu internetowego spowodowane przyczynami technicznymi bądź też innymi od niego niezależnymi. Regulamin mógł zatem stanowić podstawę uchylecia się przez Przedsiębiorcę od odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta w każdym przypadku nieprawidłowego funkcjonowania sklepu internetowego. Brak możliwości korzystania z funkcjonalności sklepu może być wynikiem zakłóceń o charakterze obiektywnym, którym nie można było w żaden sposób zapobiec, ani ich nawet przewidzieć. Może być jednak również wynikiem zaniedbań po stronie Przedsiębiorcy bądź też podmiotu, który na zlecenie Przedsiębiorcy realizuje obowiązki np. w zakresie technicznej obsługi portalu internetowego. Podkreślić należy, że na podstawie art. 474 kc Przedsiębiorca prowadząc działalność gospodarczą odpowiada względem konsumenta nie tylko za działania i zaniechania własne, lecz również osób, przy pomocy których wykonuje swoje zobowiązanie. W takim przypadku Przedsiębiorca, choć sam nie podjął działań skutkujących utrudnieniami w korzystaniu ze sklepu, będzie względem konsumenta odpowiadał za ewentualne szkody. Konsument nie ma żadnego wpływu na organizacyjny i techniczny aspekt realizacji zobowiązania. Cały ciężar przygotowania funkcjonalności witryny internetowej spoczywa na Przedsiębiorcy. Konsument może jedynie w zaufaniu do działań sprzedawcy podejmować kolejne kroki składające się na procedurę zakupu. Podkreślić należy, że utrudnienia w korzystaniu z funkcjonalności sklepu internetowego zawsze będą miały w pewien sposób charakter techniczny. Możliwość udostępniania produktów za pośrednictwem portalu internetowego oraz zawierania w ten sposób umów na odległość w całości oparta jest na rozwiązaniach technologicznych. Zatem na podstawie kwestionowanej klauzuli wszelkie występujące zakłócenia mogłyby powodować wyłączenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy. Takie rozwiązanie należy natomiast uznać za naruszające ogólne zasady odpowiedzialności kontraktowej. Istotne w niniejszej sprawie jest również to, że składając zamówienie w sklepie internetowym oraz dokonując płatności konsument miał możliwość skorzystania z tzw. płatności elektronicznych realizowanych za

pośrednictwem serwisu imoje.pl, Twisto oraz PayU (§ 8 Regulaminu). Poprzez witrynę sklepu internetowego był przenoszony na stronę umożliwiającą mu zalogowanie się do systemu bankowego. Ewentualne przyczyny techniczne uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sklepu internetowego, o których mowa w Regulaminie, mogły więc narażać konsumenta na ewentualne zakłócenia w trakcie próby wykonania transakcji finansowej.

- (44) Z cytowanej wyżej klauzuli, o której mowa w pkt 385³ pkt 2 kc, wynika wprowadzone przez ustawodawcę domniemanie powodujące, że wszelkie postanowienia wzorców umów, które wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy za wykonanie umowy mają charakter abuzywny. Świadczy to o wadze, jaką w relacjach pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą mają postanowienia regulujące obowiązek naprawienia szkody przez profesjonalną stronę umowy. Znajduje to potwierdzenie w postanowieniach wpisanych do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Rejestru postanowień uznanych za niedozwolone postanowienia umowne. Tytułem przykładu wskazać można postanowienie nr 7341, uznane za niedozwolone przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 4 grudnia 2017 r. w sprawie: XVII AmC 1829/16, o treści:

„Podmiot prowadzący sklep nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w korzystaniu ze sklepu internetowego zaistniałe z przyczyn technicznych (konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu, etc.) lub innych od niego niezależnych”.

- (45) Sprzeczność z dobrymi obyczajami polega w tym przypadku na przerzuceniu z góry na konsumenta odpowiedzialności za sytuacje, które każdorazowo wymagają analizy w myśl ogólnych reguł odpowiedzialności kontraktowej. Tym samym dochodzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów, którzy zostają pozbawieni możliwości dochodzenia roszczeń od Przedsiębiorcy w każdym przypadku, także wówczas, gdy na podstawie przepisów prawa cywilnego Przedsiębiorca powinien ponieść odpowiedzialność odszkodowawczą.
- (46) W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie Regulaminu stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.

Ad I. [4]

- (47) „Sprzedający zastrzega sobie prawo do odrzucenia zamówienia w przypadku gdy w czasie 24 godzin od jego złożenia nie zostanie odnotowany przelew w należytej wysokości” - § 6 ust. 4 Regulaminu.
- (48) Kwestionowane postanowienie uprawniało Przedsiębiorcę do anulowania zamówienia w przypadku nieuregulowania przez konsumenta należności w terminie 24 godzin. Przyjęte rozwiązanie miało zastosowanie do zamówień opłacanych z góry, przed rozpoczęciem ich realizacji przez Przedsiębiorcę. W przypadku tzw. zamówień „za pobraniem” Przedsiębiorca zobowiązany był bowiem do wykonania umowy i wysłania zakupionych produktów przed otrzymaniem płatności.
- (49) W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie § 6 ust. 4 Regulaminu rażąco narusza interesy konsumentów. Po pierwsze zauważyć należy, że konsument korzystający z proponowanych mu systemów płatności: imoje.pl, Twisto oraz PayU, jak również zlecający przelew on-line, nie miał wpływu na termin realizacji transakcji. W niektórych przypadkach, nawet przy zleceniu płatności niezwłocznie po zawarciu umowy, zachowanie 24-godzinnego terminu mogło być niemożliwe. Tytułem przykładu wskazać można płatności on-line zlecone w okresie dni świątecznych czy weekendów. Konsument mógł w tym okresie dokonywać zakupów w sklepie internetowym, ale Przedsiębiorca mógł nie otrzymać środków w ciągu 24 godzin. Wpływ pieniędzy na konto Przedsiębiorcy może nastąpić np. w najbliższym dniu

roboczym. Zaistnieć mogły również zdarzenia, które były niezależne od zachowania konsumenta, związane z funkcjonowaniem ww. serwisów, a które uniemożliwią zaksięgowanie wpłaty na koncie Przedsiębiorcy w wyznaczonym terminie. Zaznaczyć w tym miejscu należy, że banki udostępniają klientom możliwość zrealizowania tzw. przelewu natychmiastowego, który dawałby konsumentowi pewną gwarancję dostarczenia środków Przedsiębiorcy w oczekiwanym przez niego terminie. Narażałoby to jednak konsumenta na obciążenie dodatkowymi kosztami, naliczanymi zazwyczaj w przypadku tego typu transakcji, co wydaje się być nieuzasadnione w przypadku zakupów internetowych. Wprowadzając ograniczenie zawarte w cytowanym postanowieniu, Przedsiębiorca narusza zatem interesy konsumentów, którzy skorzystali z jego oferty i niezwłocznie zrealizowali obowiązek zapłaty, ale nie mieli wpływu na faktyczną datę uznania środków na koncie Przedsiębiorcy. Podkreślić również należy, że Przedsiębiorca zabezpieczył we wzorcu umowy swoje interesy poprzez określenie w § 5 ust. 1 Regulaminu terminu wysyłki zamówienia tj. w ciągu 24 godzin (w dni robocze od poniedziałku do piątku) od momentu otrzymania potwierdzenia o wpływie środków na konto. Tym samym zagwarantował sobie prawo do powstrzymania się od wykonania umowy do czasu otrzymania zapłaty, a dodatkowo ograniczył obowiązek wysyłania zamówień do dni roboczych. Z drugiej natomiast strony narzucił konsumentowi obowiązek zachowania bardzo krótkiego terminu na dokonanie płatności, uzależniając przy tym skutki jej braku od okoliczności, na które konsument może nie mieć żadnego wpływu. Sprzeczność z dobrymi obyczajami polegała w tym przypadku na naruszeniu równowagi stron umowy. Przytoczone wyżej postanowienia eliminowały po stronie Przedsiębiorcy ryzyko związane z wykonaniem umowy przed otrzymaniem zapłaty oraz zapewniały mu realny czas na realizację zamówienia. Z kolei po stronie konsumenta przewidywały skutek w postaci utraty prawa do otrzymania przedmiotu umowy z powodu okoliczności, na które mógł nie mieć żadnego wpływu. .

- (50) W świetle powyższego kwestionowane postanowienie zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.

Ad I. [5]

- (51) „(...) W okresach specjalnych (czas wyprzedaży, okres świąteczny) czas wysyłki może ulec wydłużeniu” - § 7 ust. 1 zd. 4 Regulaminu.
- (52) Zgodnie z art. 543¹ § 1 kc jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca zobowiązany jest niezwłocznie wydać rzecz kupującemu, nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej. Brzmienie przepisu przesądza o tym, że strony mogą odmiennie określić termin wydania rzeczy kupującemu. Celem przepisu jest jednak przede wszystkim doprowadzenie do wyraźnego określenia chwili aktualizacji obowiązku wydania rzeczy przez sprzedawcę. Zgodnie z Regulaminem Przedsiębiorca zobowiązany był do realizacji zamówienia w terminie 24 godzin od chwili otrzymania zapłaty bądź wyboru przez konsumenta płatności za pobraniem. W ocenie Prezesa Urzędu przedłużenie terminu realizacji zamówienia w okresach szczególnych, wymaga jednoznacznego określenia przez Przedsiębiorcę, kiedy przesyłka zostanie konsumentowi doręczona. Na podstawie Kodeksu cywilnego dopuszczalne jest bowiem odmienne uregulowanie terminu doręczenia rzeczy pod warunkiem jednak, że termin ten jest konsumentowi precyzyjnie wskazany. Samo zastrzeżenie możliwości przedłużenia czasu wysyłki jest niewystarczające.
- (53) Kwestionowane postanowienie w rażąco sposób narusza interesy konsumentów. Brak jednoznacznego określenia terminu realizacji obowiązku dostarczenia przedmiotu sprzedaży powoduje, że nie można ustalić, od kiedy Przedsiębiorca pozostaje w zwłoce. Ponadto wykonanie umowy po wyznaczonym terminie stanowi, zgodnie z art. 471 kc, nienależyte

wykonanie zobowiązania i skutkuje powstaniem po stronie Przedsiębiorcy odpowiedzialności odszkodowawczej. Zabezpieczenie interesów konsumentów wymaga więc, aby umowa jednoznacznie określała, jaki jest termin jej realizacji. Sprzeczność z dobrymi obyczajami polegała w tym przypadku na takim ukształtowaniu zobowiązania Przedsiębiorcy, który mógł uniemożliwić bądź znacznie utrudniać konsumentom dochodzenie roszczeń. .

- (54) W świetle powyższego kwestionowane postanowienie zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.

Ad I. [6]

- (55) „Sklep nie odpowiada za opóźnienia spowodowane nieprawidłową pracą firmy kurierskiej” - § 7 ust. 2 Regulaminu.
- (56) Na podstawie art. 474 kc Przedsiębiorca odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonuje, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Odpowiedzialność Przedsiębiorcy za osoby trzecie, opisana w art. 474 kc, opiera się na zasadzie ryzyka, wskutek czego odpowiada on za działania lub zaniechania osób trzecich także wówczas, gdy nie miał możliwości kontroli tych osób i nadzoru nad nimi¹⁰. Przepis ten nie ma charakteru bezwzględnie obowiązującego, więc strony mogą w umowie ograniczyć lub wyłączyć odpowiedzialność dłużnika w zakresie skutków działania osób trzecich, którymi dłużnik posługuje się przy wykonywaniu zobowiązania. W przypadku umowy zawieranej z konsumentem ograniczenie takie będzie jednak uznane za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.
- (57) Zgodnie z art. 385³ pkt 2 kc w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Postanowienie wskazane w pkt I.[6] sentencji decyzji wyłącza odpowiedzialność Przedsiębiorcy za niewykonanie zobowiązania w umówionym terminie będące wynikiem działania bądź zaniechania firmy kurierskiej. Podkreślić należy, że Przedsiębiorca sam dokonywał wyboru przewoźnika, któremu powierzał realizację umowy w zakresie dostawy zamówienia. Przy jego pomocy wykonywał swoje zobowiązanie. Konsument nie ma wpływu na zasady współpracy ustalone pomiędzy Przedsiębiorcą a jego podwykonawcą. Nie zawierał również umowy z przewoźnikiem i nie przysługiwały mu względem takiego przewoźnika żadne roszczenia. Jedynym podmiotem ponoszącym odpowiedzialność wobec konsumenta z tytułu realizacji zawartej umowy sprzedaży jest Przedsiębiorca. Nie może on więc ograniczać, ani wyłączać tej odpowiedzialności. Sprzeczność z dobrymi obyczajami polegała w tym przypadku na pozbawieniu konsumenta możliwości dochodzenia roszczeń od Przedsiębiorcy, które przysługiwałyby mu na podstawie ogólnych reguł prawa zobowiązań. Z tego samego powodu postanowienia wyłączające oraz ograniczające odpowiedzialność z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania, stanowią na tyle istotne naruszenie interesów konsumentów, że ustawodawca zdecydował się na wprowadzenie do Kodeksu cywilnego domniemania ich niedozwolonego charakteru. .
- (58) W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.

Ad I. [7]

¹⁰ uchwała Sądu Najwyższego z dnia 25 lutego 1986 r. w sprawie III CZP 2/86

- (59) „Jedynym skutecznym sposobem na zgłoszenie reklamacji jest wypełnienie formularza reklamacyjnego” - § 10 ust. 2 zd. 1 Regulaminu.
- (60) Prawo do składania reklamacji oraz treść roszczeń reklamacyjnych uregulowane zostały w sposób szczegółowy w art. 560 i nast. kc. Na podstawie art. 560 § 1 zdanie pierwsze kc „Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.” W zakresie oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny, odstąpieniu od umowy, żądaniu wymiany bądź naprawy rzeczy, ustawodawca nie przewidział, ani w Kodeksie cywilnym, ani w żadnej innej ustawie, konieczności zachowania szczególnej formy. Należy zatem przyjąć, że kupujący może zrealizować swoje uprawnienie w jakikolwiek sposób (np. pisemnie, mailowo, osobiście), z tym jedynie zastrzeżeniem, że oświadczenie takie musi dotrzeć do Przedsiębiorcy w sposób umożliwiający mu zapoznanie się z żądaniem konsumenta. Ustalona przez Przedsiębiorcę procedura reklamacyjna nie może nakładać na konsumenta dodatkowych ograniczeń, które mogłyby utrudniać realizację przysługujących mu roszczeń. Konsument może zgłosić sprzedawcy wadę towaru w każdy dogodny dla siebie sposób. Przygotowanie i udostępnienie przez Przedsiębiorcę formularza reklamacyjnego jest jak najbardziej pożądane, niemniej jednak konsument nie powinien być zobligowany do skorzystania z niego, a Przedsiębiorca uprawniony do stwierdzenia nieskuteczności reklamacji zgłoszonej w innej formie. W konsekwencji kwestionowane postanowienie utrudniało konsumentom realizację roszczeń z tytułu rękojmi, naruszając tym samym w rażąco sposób ich interesy. Z punktu widzenia skuteczności złożenia reklamacji istotne jest wyłącznie to, aby konsument zawiadomił Przedsiębiorcę o wadzie oraz przedstawił swoje żądanie. Sposób i forma wykonania uprawnień przez konsumenta nie może wpływać ani na skuteczność zgłoszenia, ani na odpowiedzialność Przedsiębiorcy. Sprzeczność z dobrymi obyczajami polegała w tym przypadku z jednej strony na utrudnianiu konsumentom korzystania z uprawnień z tytułu rękojmi poprzez sformułowanie nadmiernych wymagań formalnych zgłoszenia reklamacyjnego, jak również na umożliwieniu Przedsiębiorcy uchylecia się od odpowiedzialności w powyższym zakresie wskutek złożenia reklamacji w innej formie niż określona w Regulaminie.
- (61) W świetle powyższego kwestionowane postanowienie zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przez Przedsiębiorcę zakazu wykorzystywania niedozwolonych postanowień umownych, o którym mowa w art. 23a uokik i orzekł jak w pkt I. sentencji decyzji.

Ad II. Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia.

- (62) Jednym z celów określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Z art. 23b ust. 2 uokik wynika, że konsumenci powinni dowiedzieć się o uznaniu przez Prezesa Urzędu postanowień wzorca umowy za niedozwolone postanowienia umowne, w sposób określony w decyzji. Dzięki otrzymanym informacjom konsumenci wiedzą, że

zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia umowne są wobec nich bezskuteczne i mają możliwość dochodzenia od przedsiębiorcy roszczeń w tym zakresie¹¹.

- (63) W niniejszej sprawie, trwające skutki naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorca umowy polegają na braku świadomości konsumentów, że postanowienia te nie wiążą ich, co z kolei utrudnia podjęcie przez nich działań zmierzających do ewentualnego dochodzenia roszczeń od Przedsiębiorcy.
- (64) W ocenie Prezesa Urzędu nałożenie na Przedsiębiorcę obowiązku określonego w pkt II. sentencji niniejszej decyzji jest konieczne do usunięcia trwających skutków naruszeń i pozostaje proporcjonalne do ich wagi i rodzaju. Przedsiębiorca został zobowiązany do poinformowania konsumentów, z którymi zawarł umowy w okresie obowiązywania postanowień wskazanych w sentencji niniejszej decyzji, za pośrednictwem poczty elektronicznej, o naruszeniu zakazu stosowania klauzul abuzywnych i wydanej w związku z tym decyzji przez Prezesa Urzędu, której treść stanowić będzie załącznik do wiadomości e-mail. Środek ten służy zatem poinformowaniu konsumentów będących stronami zawartych umów sprzedaży o tym, że ich kontrahent zastosował wobec nich niedozwolone postanowienia. Co więcej, w wyniku realizacji powyższego obowiązku konsumenci uzyskają wiedzę o tym dlaczego postanowienia Regulaminu zostały uznane za niedozwolone oraz skutkach wynikających z ich abuzywnego charakteru tj. niezwiązania konsumentów ich treścią. Środek ten jest zatem przydatny i niezbędny dla usunięcia skutków naruszenia zakazu z art. 23a uokik. Ponadto nie wykracza poza to, co niezbędne do ich usunięcia.
- (65) W ocenie Prezesa Urzędu, 1-miesięczny termin na wykonanie obowiązku informacyjnego - liczony od daty uprawomocnienia się decyzji - jest terminem wystarczającym.
- (66) Przesłanie ww. informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej odpowiada rodzajowi zawartych z konsumentami umów tj. za pośrednictwem sklepu internetowego, jak również nie stanowi nadmiernej uciążliwości i kosztów po stronie Przedsiębiorcy, a korespondencja elektroniczna jest, w przypadku prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności, powszechnym sposobem kontaktu z klientami sklepu.
- (67) Wobec powyższego orzeczono jak w pkt II. sentencji decyzji. .

Ad III. Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej.

- (68) Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a ustawy.
- (69) Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 3 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę udokumentowanych przychodów uzyskanych w roku obrotowym w szczególności ze sprzedaży produktów, towarów lub materiałów, przychodów finansowych oraz przychodów z działalności realizowanej na podstawie statutu lub innego dokumentu określającego zakres działalności przedsiębiorcy, a także wartości uzyskanych przez przedsiębiorcę dotacji przedmiotowych.
- (70) Podstawą obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2020 r., który wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Maksymalny wymiar kary, jaką można nałożyć na Przedsiębiorcę, na podstawie przepisów uokik, za każde

¹¹ M. Namysłowska, A. Piszcz; Ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 5.8.2015 r., Komentarz; Wydawnictwo C.H. Beck; Warszawa 2016, str. 26.

postanowienie uznane za niedozwolone przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji wynosi [...] zł - tj. 10% całkowitego obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r.

- (71) Wysokość przychodu Przedsiębiorcy osiągniętego w 2020 r. Prezes Urzędu ustalił na podstawie informacji udzielonych przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Dąbrowie Górniczej.
- (72) Kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę za stosowanie postanowień, o których mowa w pkt I. sentencji decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim rodzaj stosowanych przez Przedsiębiorcę klauzul i ich negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji.
- (73) Należy zwrócić uwagę, że przepisy uokik nie określają przestanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).
- (74) Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie naruszenia przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszenia, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia. Wskazać należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą, tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości.

Umyślność i nieumyślność działania przedsiębiorcy.

- (75) Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.
- (76) Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy.

- (77) Istotna jest również okoliczność, iż Przedsiębiorca posiadał wiedzę na temat tego, że zakwestionowane postanowienia rażąco naruszają interesy konsumentów lub też przynajmniej takiej wiedzy można od niego wymagać. Należy bowiem podkreślić, że przedmiotem przeważającej działalności Przedsiębiorcy była sprzedaż na odległość. Równocześnie, wiedzę na temat niedozwolonych postanowień Przedsiębiorca mógł czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i orzecznictwa sądowego. Nie bez znaczenia jest także okoliczność, iż przed wszczęciem postępowania administracyjnego Prezes Urzędu zwracał Przedsiębiorcy uwagę na abuzywność postanowień Regulaminu. Należy także zauważyć, że kształtowanie treści umów zawieranych z konsumentami nie jest przypadkowe. Nie jest też efektem spontanicznych działań. Przeciwnie, w przekonaniu Prezesa UOKiK, każde postanowienie Regulaminu jest szczegółowo analizowane i dobierane pod kątem wywoływanych nim skutków. Doświadczenie życiowe wskazuje, że konstruowanie warunków umów poprzedzone jest szczegółową analizą prawną tworzonych postanowień oraz analizą skutków, jakie one wywołują. Trudno zatem uznać, że stosowany przez Przedsiębiorcę Regulamin stworzony był przypadkowo i niecelowo.
- (78) Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że naruszenie określone w punkcie I. sentencji decyzji było umyślne.
- (79) Umyślność została wymieniona w art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. d) w zw. ust. 2 uokik jako okoliczność obciążająca, którą należy uwzględnić ustalając wysokość kary pieniężnej. W związku z tym okoliczność ta nie zostanie uwzględniona przy obliczaniu kwoty bazowej, zostanie natomiast uwzględniona jako okoliczność obciążająca, co będzie wskazane w dalszej części decyzji.
- (80) Spełniona została przesłanka warunkująca możliwość nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę, skoro nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik.

Ad III.[1].

- (81) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[1] sentencji decyzji.
- (82) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Kwestionowane postanowienie dotyczy możliwości dokonywania przez Przedsiębiorcę jednostronnych zmian warunków umowy. Skutkiem stosowania tej klauzuli było zatem nieusprawiedliwione pokrzywdzenie kontrahenta Przedsiębiorcy, opisane szczegółowo powyżej. Zakłócenie równowagi stron umowy mogło w sposób rażąco naruszać ekonomiczny interes konsumentów. Przedsiębiorca mógł dokonać zmiany Regulaminu w całości, w tym postanowień określających zasady realizacji zamówień bądź odpowiedzialności Przedsiębiorcy za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umowy. W praktyce umowa zawarta przez konsumenta mogła na etapie jej wykonywania przyjąć całkowicie odmienną treść, narzuconą jednostronnie przez Przedsiębiorcę. Konsument był narażony na brak możliwości dochodzenia roszczeń wobec Przedsiębiorcy bądź na znaczne utrudnienia z tym związane. Stopień i zakres naruszenia ostatecznie uzależniony byłby od rodzaju wprowadzonych zmian. Niemniej jednak oceniając postanowienie, Prezes Urzędu uznał, że w żaden sposób

nieograniczona swoboda Przedsiębiorcy, powodowała że zawarta przez konsumenta umowa w żaden sposób mogłaby nie przypominać umowy faktycznie realizowanej, a nawet umożliwiać Przedsiębiorcy uchylenie się od jej wykonania.

- (83) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[1] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jego stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datę końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie postanowienia miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania klauzuli przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (84) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę postanowienia, o którym mowa w pkt I.[1] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (85) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie wykorzystywania niedozwolonego postanowienia umownego przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (86) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (87) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (88) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu wykorzystywania postanowienia wskazanego w pkt I.[1] sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (89) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[1].**
- Ad III.[2].**
- (90) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[2] sentencji decyzji.
- (91) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Kwestionowane postanowienie dotyczy możliwości dowolnego anulowania przez Przedsiębiorcę złożonych

zamówień. Skutkiem stosowania tej klauzuli było nieusprawiedliwione pokrzywdzenie kontrahenta Przedsiębiorcy, opisane szczegółowo powyżej. Zakłócenie równowagi stron umowy mogło w sposób rażący naruszać interes konsumentów. W ślad za przytoczonym powyżej wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie¹² interesy konsumenta należy w tym przypadku rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, w tym dyskomfort konsumenta spowodowany takimi okolicznościami jak strata czasu, niedogodności organizacyjne, wprowadzenie w błąd czy też inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy kwestionowanego postanowienia.

- (92) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[2] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jego stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie postanowienia miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania klauzuli przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogą dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (93) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę postanowienia, o którym mowa w pkt I.[2] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (94) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie wykorzystywania niedozwolonego postanowienia umownego przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (95) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (96) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (97) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu wykorzystywania postanowienia wskazanego w pkt I.[2] sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (98) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[2].**

Ad III.[3].

¹² wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 maja 2015 r. w sprawie o sygn. akt: XVII AmC 31/15

- (99) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[3] sentencji decyzji.
- (100) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Kwestionowane postanowienie dotyczy ograniczenia odpowiedzialności Przedsiębiorcy względem konsumentów. Skutkiem stosowania tej klauzuli było nieusprawiedliwione pokrzywdzenie kontrahenta Przedsiębiorcy, opisane szczegółowo powyżej. Zakłócenie równowagi stron umowy mogło w sposób rażący naruszać ekonomiczny interes konsumentów. Kwestionowane postanowienie wyłączało bowiem odpowiedzialność Przedsiębiorcy za przerwy w korzystaniu ze sklepu internetowego, stanowiąc podstawę do uchylenia się od odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta w każdym przypadku nieprawidłowego funkcjonowania sklepu internetowego. Podkreślić należy, że możliwość udostępniania produktów za pośrednictwem portalu internetowego oraz zawierania w ten sposób umów na odległość w całości oparta jest na rozwiązaniach technologicznych. Zatem na podstawie kwestionowanej klauzuli wszystkie występujące zakłócenia mogłyby powodować wyłączenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy. Na konsumenta z góry przerzucona została zatem odpowiedzialność za sytuacje, które każdorazowo wymagałyby analizy w świetle ogólnych zasad odpowiedzialności kontraktowej.
- (101) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[3] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jego stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie postanowienia miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania klauzuli przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (102) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę postanowienia, o którym mowa w pkt I.[3] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (103) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie wykorzystywania niedozwolonego postanowienia umownego przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (104) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (105) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.

- (106) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu wykorzystywania postanowienia wskazanego w pkt I.[3] sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (107) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[3].**
Ad III.[4].
- (108) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[4] sentencji decyzji.
- (109) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Kwestionowane postanowienie dotyczy możliwości niezrealizowania zamówienia przez Przedsiębiorcę. Skutkiem stosowania tej klauzuli było nieusprawiedliwione pokrzywdzenie kontrahenta Przedsiębiorcy, opisane szczegółowo powyżej. Zakłócenie równowagi stron umowy mogło w sposób rażący naruszać ekonomiczny interes konsumentów. Regulamin eliminował po stronie Przedsiębiorcy jakiegokolwiek ryzyko związane z wykonaniem umowy przed otrzymaniem zapłaty oraz zapewniał mu realny czas na realizację zamówienia. Natomiast po stronie konsumenta przewidywał skutek w postaci utraty prawa do otrzymania przedmiotu umowy - a konsekwencji także dochodzenia roszczeń odszkodowawczych - z powodu okoliczności, na które konsument mógł nie mieć żadnego wpływu.
- (110) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[4] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie postanowienia miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania klauzuli przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (111) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę postanowienia, o którym mowa w pkt I.[4] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (112) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie wykorzystywania niedozwolonego postanowienia umownego przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (113) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca

uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.

- (114) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (115) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu wykorzystywania postanowienia wskazanego w pkt I.[4] sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (116) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[4].**
- Ad III.[5].**
- (117) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[5] sentencji decyzji.
- (118) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Kwestionowane postanowienie dotyczy nieokreślenia przez Przedsiębiorcę w sposób precyzyjny terminu realizacji zamówienia. Skutkiem stosowania tej klauzuli było nieusprawiedliwione pokrzywdzenie kontrahenta Przedsiębiorcy, opisane szczegółowo powyżej. Zakłócenie równowagi stron umowy mogło w sposób rażący naruszać interes konsumentów. Brak jednoznacznego określenia terminu realizacji obowiązku dostarczenia przedmiotu sprzedaży powodował, że niemożliwe było ustalenie, od kiedy Przedsiębiorca pozostawał w zwłoce. W konsekwencji konsument został pozbawiony realnych możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy.
- (119) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[5] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datę końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie postanowienia miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania klauzuli przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (120) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę postanowienia, o którym mowa w pkt I.[5] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (121) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie wykorzystywania niedozwolonego postanowienia umownego przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.

- (122) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (123) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (124) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu wykorzystywania postanowienia wskazanego w pkt I.[5] sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (125) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[5].**
Ad. III.[6].
- (126) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[6] sentencji decyzji.
- (127) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Kwestionowane postanowienie dotyczy ograniczenia odpowiedzialności Przedsiębiorcy względem konsumentów. Skutkiem stosowania tej klauzuli było nieusprawiedliwione pokrzywdzenie kontrahenta Przedsiębiorcy, opisane szczegółowo powyżej. Zakłócenie równowagi stron umowy mogło w sposób rażący naruszać ekonomiczny interes konsumentów. Regulamin pozbawiał bowiem konsumenta możliwości dochodzenia roszczeń wobec Przedsiębiorcy, które przysługiwałyby mu na podstawie przepisów prawa. Przedsiębiorca w całości wyłączył swoją odpowiedzialność za wykonanie umowy w zakresie, w jakim korzystał z usług przewoźnika dostarczającego zamówienia. Konsument nie zawierając umowy bezpośrednio z przewoźnikiem nie mógł dochodzić od niego roszczeń związanych z niedostarczeniem bądź uszkodzeniem przedmiotu umowy, a jednocześnie został pozbawiony występowania z tymi roszczeniami względem Przedsiębiorcy, z którym zawarł umowę.
- (128) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[6] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datę końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie postanowienia miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania klauzuli przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.

- (129) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę postanowienia, o którym mowa w pkt I.[6] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (130) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie wykorzystywania niedozwolonego postanowienia umownego przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (131) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (132) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (133) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu wykorzystywania postanowienia wskazanego w pkt I.[6] sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (134) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[6].**
- Ad. III.[7].**
- (135) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[7] sentencji decyzji.
- (136) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Kwestionowane postanowienie dotyczy ograniczenia formy zgłaszania reklamacji przez konsumentów. Skutkiem stosowania tej klauzuli było nieusprawiedliwione pokrzywdzenie kontrahenta Przedsiębiorcy, opisane szczegółowo powyżej. Zakłócenie równowagi stron umowy mogło w sposób rażący naruszać ekonomiczny interes konsumentów. Regulamin utrudniał bowiem konsumentom korzystanie z podstawowych i zagwarantowanych ustawowo uprawnień kupującego tj. uprawnień wynikających z rękojmi. Przedsiębiorca mógł wyłącznie z powodu nieskorzystania przez konsumenta z formularza reklamacyjnego uznać reklamację za nieskuteczną i uchylić się od odpowiedzialności w tym zakresie.
- (137) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w pkt I.[7] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datę końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie postanowienia miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform

zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania klauzuli przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.

- (138) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę postanowienia, o którym mowa w pkt I.[7] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (139) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie wykorzystywania niedozwolonego postanowienia umownego przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (140) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (141) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (142) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu wykorzystywania postanowienia wskazanego w pkt I.[7] sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (143) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[7].**
- (144) Nakładając niniejszą decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu kierował się przesłankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokik. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia zawinienia oraz okoliczności naruszenia przepisów, zaś ich wysokość będzie wystarczająco dolegliwa dla Przedsiębiorcy. Kary nakładane przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania niedozwolonych postanowień umownych służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców świadczących usługi na rzecz konsumentów, że za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna).
- (145) **Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III. sentencji Decyzji.**
- (146) **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 w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.**

Ad IV. Nałożenie przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę obowiązku zwrotu kosztów postępowania

- (147) Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść **koszty postępowania**. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.
- (148) Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, dalej: kpa) do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 tej ustawy, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie zaś z art. 264 § 1 ww. ustawy jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.
- (149) W pkt. I. sentencji decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o stosowanie niedozwolonych postanowień umownych stwierdził naruszenie przez Przedsiębiorcę art. 23a uokik. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie Przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w łącznej kwocie **53 zł** związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją ze stroną niniejszego postępowania. .
- (150) Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV. sentencji decyzji.
- (151) **Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.**

Pouczenia:

- (152) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm., dalej: kpc) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury UOKiK w Katowicach, ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice.
- (153) W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV. sentencji decyzji, na podstawie art. 264 § 2 kpa w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 uokik w zw. z art. 479³² § 1 i § 2 kpc, stronie przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury UOKiK w Katowicach ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice.
- (154) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 755 ze zm., dalej: uksc), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu - w kwocie 500 zł.
- (155) Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 uksc, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie fizycznej, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ich ponieść

bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. Do wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych powinno być dołączone oświadczenie obejmujące szczegółowe dane o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania osoby ubiegającej się o zwolnienie od kosztów.

- (156) Zgodnie z art. 105 ust. 1 i 2 uksc, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania.
- (157) Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.
- (158) Osoba fizyczna, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ponieść kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny.
- (159) Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
- (160) Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania, który niezwłocznie przesyła ten wniosek sądowi właściwemu.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach
Maciej Frągsztajn