



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR-61-35/05/AW/

Wrocław, 22.08.2005r.

DECYZJA nr RWR 55/2005

Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (j.t. Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 18 poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tychach postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 ww. ustawy, działanie Romana Lipca, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. „ROM-BUD” z siedzibą w Solnikach Wielkich 12, 56-420 Bierutów, polegające na naruszeniu przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), to jest:

a) art. 2 ust. 2, poprzez zamieszczenie we wzorze umowy zawieranej z konsumentami postanowienia o treści: „W przypadku rezygnacji lub ograniczenia zlecenia, które jest traktowane jako odstąpienie od umowy zgodnie z art. 394 KC Zobowiązań, kwota gwarancyjna, (zaliczka) nie jest zwracana (25% wartości robót przepada na rzecz wykonawcy)”;

b) art. 3 ust. 1, poprzez naruszenie obowiązku poinformowania konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 oraz wręczenia konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) -

- w sytuacjach, gdy zawiera z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

UZASADNIENIE

1. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach (dalej: Rzecznik), o uznanie działań stosowanych przez Romana Lipca, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. „ROM-BUD” z siedzibą w Solnikach Wielkich 12, 56-420 Bierutów (dalej: Przedsiębiorca), za czyny godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik poinformował, że Przedsiębiorca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, poza lokalem przedsiębiorstwa dokonuje sprzedaży drzwi wraz z ich montażem. Rzecznik wskazał na szereg obowiązków ciążących na przedsiębiorcy zawierającym umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, wynikających z przepisów ww. ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (dalej: ustawa). Należy do nich m.in. obowiązek poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu oraz zakaz pobierania odstępnego. Na podstawie oceny wzorca umowy stosowanego przez Przedsiębiorcę przy zawieraniu umów z konsumentami, Rzecznik stwierdził, że Przedsiębiorca nie respektuje obowiązków wynikających z ustawy.

Dowód: karta 1-3.

2. Mając na uwadze informacje zawarte we wniosku Rzecznika, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu), postanowieniem nr 188/2005 z dnia 25.05.2005r. wszczął na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem naruszenia przez Romana Lipca, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. „ROM-BUD” z siedzibą w Solnikach Wielkich 12, 56-420 Bierutów, przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), to jest:

- a) art. 2 ust. 2, poprzez zamieszczenie we wzorze umowy zawieranej z konsumentami postanowienia o treści: „W przypadku rezygnacji lub ograniczenia zlecenia, które jest traktowane jako odstępstwo od umowy zgodnie z art. 394 KC Zobowiązań, kwota gwarancyjna, (zaliczka) nie jest zwracana (25% wartości robót przepada na rzecz wykonawcy)”,
- b) art. 3 ust. 1, poprzez naruszenie obowiązku poinformowania konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 oraz wręczenia konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) -
- w sytuacjach, gdy zawiera z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a ust. 1 ww. ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* (dalej: ustawa *o ochronie...*).

Dowód: karta 6.

3. W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania i zarzuty Rzecznika wskazane we wniosku o wszczęcie postępowania, Przedsiębiorca w piśmie z 02.06.2005r. stwierdził, że każdy konsument jest na piśmie informowany o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni oraz otrzymuje oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Dalej przyznał, że nie zdawał sobie sprawy, że zaliczka i zadatek to dwa różne pojęcia; stwierdził też, że ponosi wysokie koszty związane z dojazdem do klienta, dlatego zmuszony jest pobierać zadatek.

Przedsiębiorca podał, że umowy z konsumentami zawierane są poza sklepem, najczęściej w domu konsumenta i że w okresie od 01.01.2004r do 25.05.2005r. zawarł ok. 5 tys. umów.

Dowód: karta 11.

4. Do swojego pisma z 02.06.2005r, Przedsiębiorca dołączył wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zlecenia oraz wzór oświadczenia, podpisywanego przez konsumenta, w którym stwierdza m.in., że został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy zlecenia i umowy kredytowej oraz, że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od zawartych umów.

Dowód: karta 12-14.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Wnioskodawca – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tychach, wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 34 ust. 1 ustawy *o ochronie...*) i jest podmiotem uprawnionym do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 ustawy *o ochronie...*).

2. Uczestnik postępowania - Roman Lipiec, jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. „ROM-BUD” z siedzibą w Solnikach Wielkich 12, 56-420 Bierutów, na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, prowadzonej przez Burmistrza Oleśnicy pod numerem 6817/2003. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in.:

- 1) zakładanie stolarki ogólnobudowlanej;
- 2) sprzedaż detaliczna poza siecią sklepową.

Dowód: karta 15.

3. Przy zawieraniu umów z konsumentami, Przedsiębiorca stosuje wzór umowy o nazwie „Zlecenie - Umowa”, gdzie znajduje się następujące postanowienie:

„W przypadku rezygnacji lub ograniczenia zlecenia, które jest traktowane jako odstępstwo od umowy zgodnie z art. 394 KC Zobowiązań, kwota gwarancyjna, (zaliczka) nie jest zwracana (25% wartości robót przepada na rzecz wykonawcy)”.

We wzorze umowy brak jest informacji o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy oraz nie jest wymieniony jako załącznik wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) Przedsiębiorcy.

Dowód: karta 5.

4. Przedsiębiorca zawiera umowy z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, najczęściej w domu konsumenta. W okresie od 01.01.2004r. do 25.05.2005r. zawarł ok. 5 tys. umów.

Dowód: karta 11.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:

Art. 23a ust. 1 zd. 1 ustawy *o ochronie (...)* wskazuje, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”.

Do stwierdzenia praktyki z art. 23a ustawy *o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy,
- 2) godzenie tymi działaniami w interes konsumentów,
- 3) naruszenia tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów.

Ad 1. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Aktem prawnym, który ma zastosowanie do oceny sprawy jest ustawa *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*. Ustawa reguluje m.in. prawa i obowiązki przedsiębiorców, którzy zawierają z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się - zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy - miejsce przeznaczone do obsługi publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. W stanie faktycznym sprawy, Przedsiębiorca sam podał, że zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, najczęściej w mieszkaniu konsumenta.

W art. 2 ust. 1 ustawa wskazuje, że konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, przy czym ust. 2 tego przepisu stanowi wyrażnie, że nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). Następnie, art. 2 ust. 3 ustawy przewiduje, że w razie skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy, jest on zwolniony z wszelkich zobowiązań. Ponadto, jeżeli dokonał jakichkolwiek przedpłat należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Mając na uwadze powyższy przepis należy stwierdzić, że postanowienie w „Zleceniu - Umowie” o treści: „W przypadku rezygnacji lub ograniczenia zlecenia, które jest traktowane jako odstępstwo od umowy zgodnie z art. 394 KC Zobowiązań, kwota gwarancyjna, (zaliczka) nie jest zwracana (25% wartości robót przepada na rzecz wykonawcy)”, stanowi nic innego jak zastrzeżenie odstepnego. Według tego postanowienia „Zlecenia - Umowy”, Przedsiębiorca ma prawo zatrzymać zaliczkę w razie odstąpienia konsumenta od umowy. Nie wdając się w rozważania cywilnoprawnego charakteru zaliczki i zadatku oraz różnic między nimi niewątpliwie jest, że tego rodzaju postanowienie umowne narusza art. 2 ust. 2 ustawy.

W sytuacjach, gdy przedsiębiorca zawiera z konsumentem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, ma obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy; ma też obowiązek wręczenia konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby). Taki obowiązek - ciążyący na przedsiębiorcy - wynika wprost z art. 3 ust. 1 ustawy. Informacja o prawie odstąpienia powinna być wskazana wprost w umowie zawieranej z konsumentem.

Przedsiębiorca stwierdził, że informacje o prawie odstąpienia od umowy oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy wręcza konsumentom, jednak dokumenty, które nadesłał Urzędowi (vide karta 12-14) w żaden sposób nie dowodzą prawdziwości tego oświadczenia. Na żadnym z nich nie ma daty, ani wskazania, jakiej umowy dotyczą, ponad to na wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie podano nazwy ani siedziby Przedsiębiorcy, co wskazuje na jego niezgodność z brzmieniem przepisu art. 3 ust. 1 ustawy. Wzór oświadczenia konsumenta o poinformowaniu go o prawie odstąpienia od umowy oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie są wymienione jako załączniki do „Zlecenia - Umowy”. W tym stanie rzeczy nie można uznać za udowodnionych twierdzeń Przedsiębiorcy, że wypełnia obowiązki wskazane w art. 3 ust. 1 umowy.

Skoro Przedsiębiorca swoim działaniem narusza przepis art. 2 ust. 2 oraz art. 3 ust. 1 ustawy należy uznać, że została spełniona pierwsza z trzech ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy.

Ad 2. Przechodząc do analizowania kolejnej przesłanki należy wyjaśnić, w jaki sposób opisane wyżej, bezprawne działanie Przedsiębiorcy godzi w interes konsumentów.

Otóż naruszenie interesu konsumentów występuje wtedy, gdy przedsiębiorca działa sprzecznie z przepisem prawa, regulującym prawa konsumentów, a także, gdy nie otrzymują oni od przedsiębiorcy pełnej informacji o swoich prawach i obowiązkach.

W stanie faktycznym sprawy działanie Przedsiębiorcy bezpośrednio godziło w interesy konsumentów w chwili, gdy konsument chciał odstąpić od umowy. Postanowienie „Zlecenia - Umowy”, przyznające Przedsiębiorcy prawo zatrzymania zaliczki w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy godzi w jego prawa, ponieważ wymaga od niego ponoszenia kosztów, z których - w myśl ustawy - jest zwolniony. Zatrzymywanie wpłaconej przez konsumentów zaliczki, czego ustawa w art. 2 ust. 2 wyraźnie zakazuje, jest działaniem Przedsiębiorcy bezsprzecznie naruszającym prawa ekonomiczne konsumentów.

Z kolei niepoinformowanie konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy oraz brak wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy z danymi Przedsiębiorcy, utrudnia lub uniemożliwia konsumentom skorzystanie z przysługujących im uprawnień, czyli odstąpienia od umowy bez żadnych konsekwencji, zwłaszcza finansowych.

Istotne jest też to, że Przedsiębiorca na podstawie zakwestionowanego przez Rzecznika postanowienia „Zlecenia - Umowy”, narzucając na kupujących określone obowiązki, przerzucił tym samym ryzyko prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej. Zresztą Przedsiębiorca sam przyznał, że zawierając umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, ponosi koszty związane z dojazdem do klienta, dlatego jest zmuszony pobierać zaliczkę.

Otrzymując ukształtowaną przez Przedsiębiorcę treść „Zlecenia - Umowy”, konsument uzyskiwał tym samym informację, że w razie odstąpienia od umowy nie zostanie mu zwrócona zaliczka, którą zapłacił. Dodatkowo, brak informacji o prawie odstąpienia od umowy oraz niewręczenie wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy również godzi w prawa konsumenta, ponieważ przysparza mu wiedzy, że ma takie uprawnienia na podstawie omawianej tu ustawy. Ograniczanie konsumentowi praw, które na mocy przepisów ustawy mu przysługują już samo w sobie jest godzeniem w interes konsumenta, **a to z kolei powoduje, że została spełniona druga z trzech ww. przesłanek - godzenie w interesy konsumentów.**

Ad 3. Ustawa o ochronie (...) nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 23a ust. 1 zd. 2, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw bliżej nieokreślonej liczby konsumentów, zarówno tych, którzy już zawarli umowę z Przedsiębiorcą, jak i jego potencjalnych klientów. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu kupujących, których sytuacja jest

identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Przedsiębiorcy. O naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów w przedmiotowej sprawie świadczy także kryterium ilościowe – ilość umów zawartych przez Przedsiębiorcę. Jak on sam podał, w okresie od 01.01.2004r do 25.05.2005r. zawarł ok. 5 tys. umów.

To zdaniem Prezesa Urzędu powoduje, że został naruszony zbiorowy interes konsumentów, a jednocześnie została spełniona trzecia z trzech ww. przesłanek.

Wobec jednoczesnego spełnienia wszystkich trzech przesłanek należało zachowanie Przedsiębiorcy uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...).

Podstawą do rozstrzygnięcia danej sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie... jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest: określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...).

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust 1 ustawy o ochronie... w związku z art. 479²⁸ k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymują: