

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 25.04.2007r.

RKT-61-52/06/SB

DECYZJA Nr RKT – 14/2007

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z zm.) 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; Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Sosnowcu w dniu 04.07.2006r. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko „AQUA – POL” Sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowcu przy ul. Kierocińskiej 30,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23a ust. 1 tej ustawy **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, bezprawne działanie „AQUA – POL” Sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowcu, polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez zamieszczenie w umowie zapisu nakładającego na konsumentów obowiązek uiszczenia opłat, z tytułu odstąpienia od umów sprzedaży zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa pomimo faktu, iż konsumenci odstąpili od umów w terminie 10 dni od ich zawarcia, co jest sprzeczne z art. 2 ust. 2 i 3 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 z zm.),
i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

II. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**, działania „AQUA – POL” Sp. z o.o., polegające na:

1. niedopełnieniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o konieczności dokonywania odpłatnych – okresowych wymian filtrów, co związane jest z poniesieniem dodatkowych kosztów ich zakupu, co narusza art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z zm.),
i stwierdza się zaniechanie jej stosowania od 26.01.2006r.

2. niedopełnieniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co jest sprzeczne z art. 3 ust. 1 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 z zm.),
i stwierdza się zaniechanie jej stosowania od 26.01.2006r.

III. Na podstawie art. 23 d w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stwierdza się, że nie narusza zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez nie udzielenie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, działanie „AQUA-POL” Sp. z o.o. polegające na:

1. przedstawianiu dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej, umocowania do działania oraz dokumentów tożsamości przez przedstawicieli firmy – które jest zgodne z art. 1 ust. 1 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.),

2. wywieraniu presji na konsumentów w podeszłym wieku i o złym stanie zdrowia i nakłanianiu ich do zakupu filtrów do wody, informując, że oferowane urządzenie przyczyni się do istotnej poprawy ich stanu zdrowia, oraz wskazywanie na wyjątkową atrakcyjność ceny ze względu na dotację z Unii Europejskiej, co jednocześnie nie narusza dobrych obyczajów, o których mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity: Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.),

3. wręczeniu konsumentowi niepodpisanego informacyjnego egzemplarza umowy odpowiadającego jej treści w sytuacji nie doręczania przez kredytodawcę konsumentowi egzemplarza umowy w chwili jej zawarcia – jako nie naruszające obowiązku wynikającego z art. 4 ust. 5 ustawy z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.).

Uzasadnienie

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Katowicach w dniu 14.02.2006r. wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Sosnowcu, uzupełniony w dniach 08.03.2006r., 22.03.2006r., 10.04.2006r. oraz 19.06.2006r. Wniosek dotyczył wszczęcia postępowania, w związku z podejrzeniem podejmowania przez „AQUA-POL” Sp. z o.o. w Sosnowcu – zwaną dalej „AQUA-POL” lub Spółką praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które mogą być sprzeczne z art. 23a ust. 1 i 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zwanej dalej ustawą antymonopolową, poprzez nie udzielanie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie przedmiotu, warunków i treści zawieranych z konsumentami umów, sprzedaży systemu filtrującego i mineralizującego metodą odwróconej osmozy, a także przekazywanie konsumentom informacji wprowadzających ich w błąd (Karty nr 48, 49).

Miejski Rzecznik Konsumentów w Sosnowcu jako dowody stosowania w/w praktyk przekazał skargi konsumentów, którzy podjęli działania mające na celu odstąpienie od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorcy.

We wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, podniesione zostało, że Spółka stosuje praktykę sprzeczną z art. 3 ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego – zwanej dalej ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży, gdyż jak wynika z relacji konsumentów jej sprzedawcy niepodają informacji o konieczności dokonywania odpłatnych – okresowych wymian wkładów filtrujących umieszczonych wewnątrz urządzenia, co wiąże się z poniesieniem dodatkowych kosztów. W opinii wnioskodawcy przedsiębiorca nie przekazuje informacji, które wystarczyłyby do prawidłowego i pełnego korzystania z zakupionego towaru. Biorąc pod uwagę specyfikę urządzenia nie dokonanie okresowej wymiany wkładów filtrujących powoduje, że staje się ono bezużyteczne.

W opinii Rzecznika Spółka narusza dobre obyczaje, o których mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, ponieważ przedstawiciele firmy „AQUA – POL” wykorzystując najczęściej podeszły wiek konsumentów i zły ich stan zdrowia, wywierając presję nakłania do zakupu urządzenia, które ma przyczynić się do istotnej poprawy stanu ich zdrowia. Dodatkowo przedstawiciele firmy „AQUA – POL” oferując sprzedaż filtrów informują o wyjątkowej atrakcyjności ceny z uwagi na dotacje pochodzące z Unii Europejskiej. Dzięki temu klienci zamiast uiścić cenę w wysokości 12.000 zł, mogą kupić urządzenie za kwotę od 3.000 do 4.000 zł. W opinii

Rzecznika informacja ta nie jest prawdziwa, zwłaszcza, że cena rynkowa podobnych urządzeń dostępnych w sklepach wynosi około 700 zł.

We wniosku o wszczęcie postępowania Rzecznik stwierdził, że przedsiębiorca stosuje praktykę sprzeczną z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – dalej zwanej ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów, ponieważ pracownicy firmy nie informują konsumentów o prawie odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Wzorec umowy stosowany przez Spółkę nie zawiera informacji o przysługującym prawie do odstąpienia od niej. Taka informacja nie wynika też z jakiegokolwiek innego dokumentu podpisywanego przez konsumentów. Wnioskodawca podniósł, że w sytuacji gdyby firma dysponowała dokumentami potwierdzającymi dopełnienie obowiązku informacyjnego przedstawiłaby je w odpowiedzi na jego wezwanie. W opinii Rzecznika, zawarcie w umowie stwierdzenia, że konsument został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy oraz został zapoznany z przepisami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, nie wyczerpuje obowiązku wynikającego z art. 3 ust. 1 ww. ustawy i stanowi próbę obejścia jej przepisów.

Rzecznik poinformował, iż z relacji konsumentów wynika, że przedstawiciele Spółki nie okazywali im dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej, umocowania do działania oraz dokumentów tożsamości.

Wnioskodawca uznał, że Spółka stosuje formularz umowy zawierający zapisy niezgodne z przepisami art. 2 ust. 2 i 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, tj. że w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży i kredytu, gdy system filtracyjny zostanie zamontowany na życzenie kupującego, kupujący wyraża zgodę na poniesienie wszelkich kosztów, tj. montażu, demontażu, doboru testowania, transportu oraz zużycia materiałów, przy czym koszty te nie mogą być mniejsze niż 30%, i nie większe niż 40% ceny detalicznej. Powyższy wniosek wynika z faktu, że nie jest dopuszczalne pobieranie odstępnego, w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy. Zwolniony jest on z wszelkich zobowiązań przez które należy rozumieć koszty zużycia części, czy też związane z demontażem i transportem przedmiotu umowy. Koszty zwrotu świadczenia nie obciążają konsumenta, co stanowi realizację pełnej restytucji poprzedniego stanu prawnego. Zdaniem Rzecznika samo umieszczenie powyższego zapisu w umowie jest naruszeniem przepisów ustawy.

Rzecznik wyjaśnił, że dokumenty dotyczące umów kredytowych każdorazowo były przesyłane konsumentom przez bank. Przedstawiciele firmy po podpisaniu wniosków kredytowych przez konsumentów zabierali je (nie zostawiali formularzy) a następnie przesyłali bankowi, który po przyznaniu kredytów odsyłał te wnioski konsumentom wraz z blankietami wpłat. Kserokopie wniosków kredytowych konsumenci otrzymywali potwierdzone za zgodność z oryginałem przez pracownika banku (Karta nr 120).

Postanowieniem nr 1 w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwanego dalej organem antymonopolowym, wszczęte zostało postępowanie na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Sosnowcu w sprawie podejrzenia stosowania przez „AQUA-POL” Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (Karta nr 63), poprzez:

1. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o konieczności dokonywania odpłatnych – okresowych wymian filtrów, co związane jest z poniesieniem dodatkowych kosztów ich zakupu, co może naruszać art. 3 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z zm.),
2. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz przekazanie konsumentom informacji wprowadzających w błąd co narusza dobre obyczaje przez przedstawicieli firmy AQUA-POL wykorzystujących najczęściej podeszły wiek konsumentów i zły stan zdrowia, wywierając presję nakłaniają do zakupu urządzenia, które ich zdaniem przyczyni się do istotnej poprawy stanu zdrowia i informowania o wyjątkowej atrakcyjności ceny z uwagi na dotację z Unii Europejskiej, co

może naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. Nr 93, poz. 211 z zm.),

3. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co może być sprzeczne z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271 z zm.),

4. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez nieprzedstawienie dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej, umocowania do działania oraz dokumentu tożsamości przez przedstawicieli firmy, co może stanowić naruszenie art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271 z zm.),

5. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez zamieszczenie w umowie zapisu nakładającego na konsumentów obowiązek uiszczenia opłat, z tytułu odstąpienia od umów sprzedaży zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa pomimo faktu, iż konsumenci odstąpili od umów w terminie 10 dni od ich zawarcia, co może być sprzeczne z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271 z zm.),

6. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez niewręczanie konsumentom informacyjnego egzemplarza umowy odpowiadającej jej treści co może stanowić naruszenie art. 4 ust. 5 ustawy z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. 2001r. Nr 100, poz. 1081 z zm.).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów „AQUA-POL” wyjaśniła.

Nieprawdą jest, że Spółka nie informuje klientów o konieczności dokonywania odpłatnych – okresowych wymian wkładów filtracyjnych (naturalnie zużywających się). Oprócz informacji ustnych przekazywanych przez sprzedawców, oraz montażystów urządzeń, informacje, o których mowa powyżej są zawarte w § 2 pkt 3 i 4 umów sprzedaży oraz we wręczanych klientom instrukcjach obsługi montowanych systemów i gwarancji.

Odnosnie zarzutu wpływania na decyzje nabywcze konsumentów poprzez wykorzystywanie podeszłego wieku i złego stanu zdrowia, a także podawania wprowadzających w błąd informacji o atrakcyjności ceny – Spółka wyjaśniła, że podejmuje wszelkie starania, aby klienci w momencie zakupu otrzymywali wszelkie pełne i rzetelne informacje dotyczące urządzenia i warunków umów. Dodatkowo udzielane są odpowiedzi na wszelkie pytania klientów, przez cały okres użytkowania urządzenia. Klienci zawsze mogą przyjść do firmy, lub zadzwonić pod numery telefonów: stacjonarnego, bądź komórkowego, w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień. W opinii Spółki nieprawdą jest, iż przedstawiciele firmy wykorzystują podeszły wiek konsumentów i zły stan zdrowia, gdyż klientami Spółki są osoby w bardzo różnym wieku od dwudziestego do siedemdziesiątego roku życia. Pomimo, że osoby w ostatniej grupie wiekowej są w mniejszości, nie oznacza to, że grupa ta nie jest zadowolona. Nie oznacza to także, że firma ma dyskryminować ludzi starszych, którzy chcą dokonać zakupu, mówiąc im, że są zbyt starzy i na pewno za chorzy na to. Dodatkowo Spółka zadeklarowała, że nikt nie wywiera presji na klientów i nie nakłania ich do zakupu urządzenia. Konsumenci sami dokonują wyboru, podpisują umowy, a także wyrażają zgodę na montaż urządzenia. Spółka poinformowała, że nie udziela informacji, iż spożywanie czystej wody wpływa korzystniej na samopoczucie i stan zdrowia człowieka, gdyż jest to wiadome i informacje na ten temat można znaleźć w wielu publikacjach, oraz mediach. Spółka wyjaśniła również, że nie podaje swoim klientom informacji o dotacjach z Unii Europejskiej, gdyż ich nie otrzymuje.

W sprawie praktyki polegającej na nieinformowaniu konsumentów o prawie odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, Spółka poinformowała, że

zmieniła wcześniejszy wzór umowy. Dodatkowo zostało wyjaśnione, że art. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, nie ma charakteru bezwzględnie obowiązującego. Z jego treści wynika, iż przedsiębiorca „powinien” a nie „musi” informować na piśmie konsumenta o prawie odstąpienia od umowy. Przyjęta poprzednia formuła stanowiła, iż klient zawierając umowę jest informowany o możliwości odstąpienia od umowy oraz iż konieczne jest sformułowanie odstąpienia od umowy na piśmie (wzór oświadczenia o odstąpieniu został standardowo umieszczony na odwrocie zawieranej umowy). Firma ustosunkowując się do sugestii i zastrzeżeń Rzecznika wprowadziła zmiany do wzorca umowy, tak aby kontakty z klientami przebiegały jeszcze pomyślniej, czytelniej i bardziej stysfakcjonująco dla obu stron. W obecnie stosowanym wzorcu na odwrocie umów tak jak w przypadku poprzednich wzorców zamieszczany jest wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Dodatkowo przedstawiciele Spółki również ustnie informują konsumentów o tej możliwości.

Odnosnie zarzutu nieprzedstawiania dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej, umocowania do działania oraz dokumentów tożsamości, Spółka poinformowała, że każdy przedstawiciel dysponuje kopią KRS-u, którą daje do wglądu, o czym mowa w par. 1 umowy, a klienci podpisami poświadczają, że takowe dokumenty widzieli. Ponadto przedstawiciele posiadają upoważnienia do działania, legitymacje, a także swoje dowody tożsamości, które również udostępniają do wglądu.

Spółka odnosząc się do zarzutu stosowania postanowienia zobowiązującego do uiszczenia opłat z tytułu odstąpienia od umów sprzedaży zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, nawet gdy konsumenci odstąpili od umów w terminie 10 dni od ich zawarcia, wyjaśniła co następuje. Pomimo, iż w umowie (par. 5 pkt 2) zakwestionowany zapis jest umieszczony, to jednak jest on martwy, ponieważ Spółka nigdy z niego nie skorzystała. Miał on na celu zdyscyplinowanie klientów, aby dokonywali zakupu w sposób przemyślany. „AQUA-POL” poinformowała, że zdarzały się przypadki montowania przez klienta urządzenia dla „zabawy”, w wyniku czego firma ponosiła skutki finansowe tych zachowań.

W sprawie zarzutu stosowania praktyki naruszającej art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim, Spółka wyjaśniła, że konsument otrzymuje kopię wypisanego i podpisanego przez siebie egzemplarza wniosku kredytowego, gdzie na drugiej stronie znajdują się również warunki umów kredytowych oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej. Klient otrzymuje również wyciąg z tabeli opłat i prowizji, co poświadczą podpisem. Ponadto Spółka oświadczyła, że odstąpienie od umowy sprzedaży jest jednoznaczne z odstąpieniem od umowy kredytu. Najczęściej firma, licząc się z tym, iż klient ma 10 dni na przemyślenie swojej decyzji nie uruchamia umów kredytowych, a jeśli dojdzie już do uruchomienia to natychmiast je wycofuje.

Z przedstawionych przez Spółkę wyjaśnień dotyczących procedury sprzedaży urządzenia filtrującego wynika co następuje. Telesekretarka dzwoni do klienta i umawia się za jego zgodą i aprobatą na spotkanie. Przedstawiciel w wyznaczonym wcześniej dniu i godzinie przyjeżdża do klienta. Przedstawia się, legitymuje, pokazuje kopię KRS-u. Następnie omawia z klientami problem wody i wymienia się poglądami, pokazuje artykuły, książkę i prezentuje folder zawierający dane dotyczące urządzenia. Przedstawiane są parametry techniczne urządzenia, a także konieczność wymiany materiałów naturalnie zużywających się, i związane z tym koszty. Dodatkowo klient jest informowany o cenie urządzenia. Jeśli klient zdecyduje się na zakup urządzenia, montażysta przywozi je. Ostateczną decyzję zakupu klient podejmuje po zapoznaniu się z urządzeniem i przeczytaniu umowy. Sprzedawca zabiera kopię podpisanej umowy. Ponadto przedstawiciel „AQUA-POL” przypomina o 10 dniach na przemyślenie decyzji. Jeśli klient decyduje się na kredyt, po przeczytaniu wniosku kredytowego podpisuje go. Klient otrzymuje kopię dokumentu wraz z wyciągiem z tabeli opłat i prowizji oraz z ogólnymi warunkami umów kredytowych. Po spełnieniu powyższych warunków następuje montaż urządzenia. Podczas montażu, montażysta opowiada o funkcjonowaniu urządzenia, o jego możliwościach, parametrach technicznych, oraz jak należy dbać o urządzenie. Przekazuje klientowi instrukcję obsługi. Dodatkowo klient w razie wątpliwości, pytań, usterek może zadzwonić do montera. Klient

otrzymuje gwarancję. Monter odrywa kupon na potwierdzenie instalacji. Klient jest również informowany o wymianach wkładów. Klientowi przesyłana jest jedynie faktura sprzedaży (Karty nr 68, 69).

Organ antymonopolowy ustalił, co następuje:

W trakcie niniejszego postępowania, organ antymonopolowy ustalił, że „AQUA-POL” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością prowadzi działalność gospodarczą polegającą na działalności agentów specjalizujących się w sprzedaży określonego towaru lub określonej grupy towarów, gdzie indziej nie sklasyfikowanej zgodnie z wpisem do KRS o numerze 0000202110 (Karta nr 72-verte). Ocenie w niniejszym postępowaniu poddano działalność Spółki dotyczącą prowadzenia sprzedaży urządzeń filtrujących poza lokalem przedsiębiorcy.

W okresie od kwietnia 2004r. do stycznia 2006r. umowy zawierane były w oparciu o wzorzec umowy (Karta nr 109). Zawierał on następujące postanowienia umowne:

- § 1 pkt 1 umowy „Sprzedający oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej o numerze 0000202110, którego kopię przedstawi do wglądu, co Kupujący potwierdzi.”
- § 1 pkt 2 umowy „Zawierający umowę okazuje pełnomocnictwo z dnia ... potwierdzające umocowanie do działania w imieniu Sprzedającego”.
- § 2 umowy „Sprzedający sprzedaje, a Kupujący kupuje system uzdatniania wody pitnej jednorazowego zastosowania w przypadku trwałej instalacji marki AQUA Filter.”
- § 3 umowy „Warunkiem 120-to miesięcznej gwarancji jest wykonywanie prac instalacyjnych jak również wszelkich czynności w obrębie systemu Aqua Filter tylko przez autoryzowany serwis sprzedawcy przy użyciu tylko oryginalnych materiałów.”
- § 4 pkt 2 umowy „W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży i Umowy o kredyt po terminie 10 dni od ich zawarcia gdy system filtrujący został zamontowany na życzenie Kupującego, Kupujący wyraża zgodę na poniesienie kosztów montażu, demontażu, doboru testowania, transportu oraz zużytych materiałów”.
- § 4 pkt 3 umowy „Wyżej wymienione koszty określi sprzedawca, nie mogą one być jednak mniejsze niż 30%, a większe niż 40% ceny detalicznej ustalonej przez strony w punkcie 5 niniejszej umowy”.
- § 10 umowy „Potwierdzam, że zostałem/am poinformowany/a o prawie odstąpienia od umowy o kredyt i umowy sprzedaży oraz otrzymałem wzory stosownych oświadczeń.”
- Brak numeru „Kupujący oświadcza, że zapoznał się z warunkami umowy i został zapoznany z postanowieniami Ustawy z 2 marca 2000r. „O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny”, Dz.U. z 2000r. Nr 22 poz. 271 o warunkach odstąpienia od umowy i akceptuję je w całości oraz otrzymałem oryginał umowy, co poświadczam własnoręcznym podpisem”.

Od stycznia 2006r. zmianie uległa treść wzorca umowy wykorzystywanego przy zawieraniu umów z konsumentami (Karta nr 69, 92). Wzorzec posiada zapisy:

- § 1 pkt 1 umowy „Sprzedający oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej o numerze 0000202110, którego kopię przedstawia do wglądu, co kupujący potwierdzi.”
- § 1 pkt 2 umowy „Zawierający umowę okazuje pełnomocnictwo z dnia ... potwierdzające umocowanie do działania w imieniu Sprzedającego”.
- § 2 pkt 1 umowy „Przedmiotem umowy jest zakup systemu filtrującego i mineralizującego metoda odwróconej osmozy”.
- § 2 pkt 2 umowy „Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć do nieruchomości Kupującego system filtracyjny, własnym transportem oraz zamontować na trwałe u Kupującego.”
- § 2 pkt 3 umowy „Sprzedawca zobowiązuje się do świadczenia serwisu gwarancyjnego systemu filtrującego przez okres 10 lat. Kupujący ponosił będzie jedynie

koszty materiałów naturalnie zużywających się i podlegających przez to okresowej wymianie, wymienionych w gwarancji i instrukcji obsługi.”

- § 2 pkt 4 umowy „Sprzedawca zapewnia 120 miesięczną gwarancję na zastosowane materiały, za wyjątkiem uszkodzeń mechanicznych oraz materiałów zużywających się poprzez naturalną eksploatację i podlegających terminowej okresowej wymianie. Warunkiem gwarancji jest wykonanie obsługi serwisowej przez autoryzowanych pracowników „AquaPol” Sp. z o.o. przy użyciu wyłącznie oryginalnych materiałów.”
- § 3 umowy „Kupujący oświadcza, że został poinformowany o prawie odstąpienia od niniejszej umowy i Umowy o kredyt w terminie 10 dni od jej zawarcia (na podstawie art. 2 ustawy z dnia 2000-03-02 o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny Dz.U. nr 22 poz. 271 z 2000r.) oraz ustawy z dnia 2001-07-20 o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100 poz. 1081 ze zmianami) oraz oświadcza, że wzór oświadczenia o odstąpieniu został mu doręczony”.
- § 5 pkt 2 umowy „W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży i Umowy o kredyt w terminie 10 dni od ich zawarcia gdy system filtracyjny zostaje zamontowany na życzenie Kupującego, Kupujący wyraża zgodę do poniesienia kosztów montażu, demontażu, doboru testowania, transportu oraz zużytych materiałów w terminie do 14 dni”.
- § 5 pkt 3 umowy „Wyżej wymienione koszty określi Sprzedawca, nie mogą one być jednak mniejsze niż 30%, a większe niż 40% ceny detalicznej ustalonej przez strony w § 6 niniejszej umowy”.
- § 10 umowy „Kupujący oświadcza, że zapoznał się z warunkami umowy i akceptuje je w całości oraz otrzymał egzemplarz niniejszej umowy, co poświadcza własnoręcznym podpisem.”

W toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 23 a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

W przypadku, gdy doszło do naruszenia art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy na mocy art. 23c ust. 1 tej ustawy uznaje określoną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. /Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 - 118/ Wobec powyższego, aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów.

I W zakresie punktu I sentencji decyzji oceniana praktyka „AQUA-POL” dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez zamieszczenie w umowie zapisu nakładającego na konsumentów obowiązek uiszczenia opłat, z tytułu odstąpienia od umów sprzedaży zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, pomimo iż konsumenci odstąpią od umów w terminie 10 dni od ich zawarcia, co jest sprzeczne z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Zgodnie z art. 2 ust. 1, 2 i 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Według art. 17 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta określonych w art. 1-16e, także w razie dokonania wyboru prawa obcego.

„Uprawnienie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni ma charakter bezwarunkowy. W celu uniknięcia wątpliwości wprowadzono wyraźny zakaz odstępnego. Tego rodzaju klauzula bywała i bywa często spotykana, jako praktyka abuzywna narzucana konsumentowi (np. w umowach timesharingu realizowanych przez spółkę Holimark działającą do niedawna w Polsce takie odstępne wynosiło 50% wpłaty). Zakaz tego rodzaju klauzuli wynika ze znowelizowanego art. 385(3) pkt 16 k.c. Przepis art. 2 ust. 2 jest więc w gruncie rzeczy superfluum, podyktowanym względami instruktażowymi, w celu walki z częstą, błędną praktyką. Nie można wnioskować a contrario o dopuszczalności innych klauzul ograniczających uprawnienie konsumenta, o podobnym celu co odstępne, ponieważ komentowany przepis nie jest wyjątkiem, lecz egzemplifikacją, a przepisy mają charakter jednokierunkowo dyspozytywny (art. 17)”.¹

Konsument ma prawo użytkować zakupiony towar, jednak użytkowanie nie powinno wykroczać poza zwykły zarząd. „Konsument musi się liczyć z możliwością wykonania prawa odstąpienia i to ogranicza jego możliwości czynienia zmian w zakresie przedmiotu świadczenia do czynności zwykłego zarządu. Nie ma obowiązku zapłaty za normalną eksploatację rzeczy. Nie uchybia to jednak konieczności zapłaty za np. rozmowy przeprowadzone z telefonu, który został zwrócony w wyniku wykonania prawa odstąpienia. Jest to bowiem zupełnie inna umowa”.² W przedmiotowym przypadku w pojęciu zwykłego zarządu mieści się używanie urządzenia do filtrowania wody.

Jak ustalono w okresie od kwietnia 2004r. do stycznia 2006r. umowy były zawierane w oparciu o wzorzec, który w § 4 pkt 3 stanowił, iż „Wyżej wymienione koszty określi sprzedawca, nie mogą one być jednak mniejsze niż 30%, a większe niż 40% ceny detalicznej ustalonej przez strony w punkcie 5 niniejszej umowy”. Pomimo, iż przedmiotowe postanowienie dotyczyło sytuacji, gdy konsument odstąpił od umowy po terminie 10 dni od jej zawarcia, to jednak było one bezprawne, gdyż mieściło się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Postanowienie o zbliżonej treści jak przytoczone powyżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 10 kwietnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 15/01 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do

¹ E. Łętowska: Ochrona niektórych praw konsumentów, Komentarz 3 wydanie, C.H. Beck, Warszawa 2001r., s. 37

² Ibid s. 38

rejestrze niedozwolonych postanowień umownych w dniu 30 czerwca 2003 r. pod numerem 48 sprawie z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Świdnicy przeciwko Holimark Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

„Strony zgodnie ustalają, że nabywca może odstąpić od umowy, w terminie 3 dni od daty jej zawarcia, z jednoczesną zapłatą odstępnego oraz z zachowaniem formy pisemnej, pod rygorem nieważności. Wysokość odstępnego wynosi 15 % ceny umownej wymienionej w pkt 1 zasad wykupienia. W przypadku odstąpienia od umowy, ceny promocyjne i obniżki, o których mowa w pkt 3 zasad wykupienia, nie mają zastosowania. Sprzedającemu przysługuje prawo do zaliczenia dokonanych już wpłat na poczet odstępnego”.

Biorąc pod uwagę powyższe orzeczenie bez względu na okoliczności odstąpienia od umowy, zastrzeżenie zapłaty już 15 % wartości umowy należy uznać za nadmiernie wygórowaną karę umowną. Tym samym zastrzeżenie pobrania kary określonej przez większy współczynnik należy uważać za bezprawne i naruszające interesy konsumentów. Dlatego też organ antymonopolowy uważa, iż stosowanie ww. postanowienia w wzorcu wykorzystywanym przy zawieraniu umów z konsumentami przed 26.01.2006r., stanowiło również działanie nieprawidłowe.

Wykorzystywany od 26.01.2006r. przez Spółkę wzorzec umowy, nakłada na konsumentów obowiązek poniesienia kosztów w sytuacji odstąpienia od umów w terminie 10 dni. Koszty te mają być określane przez Sprzedawcę nie mogą one jednak być mniejsze niż 30%, a większe niż 40% ceny detalicznej.

Spółka odnosząc się do zarzutu wszczęcia postępowania stwierdziła, że pomimo, iż zakwestionowany zapis jest umieszczany w umowach, to jednak jest on martwy, nigdy z niego nie skorzystała. Miał on na celu zdyscyplinowanie klientów, aby w sposób przemyślany dokonywali zakupów.

Zgodnie z wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 czerwca 2005 r. sygn. akt XVII Ama 30/2004 „Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, jest posługiwanie się przez bank wzorcem umowy o udzielenie kredytu, którego treść nie odpowiada wymogom ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. 2001 r. Nr 100 poz. 1081 ze zm.). Zdaniem Sądu, skoro ustawodawca wyraźnie określił zakres niezbędnych danych, zawartych w umowie kredytu konsumenckiego, to oczywistym jego celem było zagwarantowanie konsumentowi wiedzy w tym zakresie, jako niezbędnej dla ochrony jego praw i interesów. Bez znaczenia jest przy tym, czy konsument z informacji tych uczyni użytek, czy nie.” Z treści tego orzeczenia wynika, że zapisy umów zawieranych z konsumentami muszą być zgodne z przepisami prawa, bez względu na to, czy zamieszczone postanowienia są faktycznie wykorzystywane przez strony umowy, czy też nie.

Treść art. 17 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, stanowi, że nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta określonych w art. 1-16e. Natomiast w przedmiotowym przypadku przedsiębiorca w treści umowy umieścił postanowienie, które umożliwia mu żądanie od konsumentów zapłaty odstępnego nawet w wysokości 40% wartości umowy. Ustawa w sposób jednoznaczny zakazuje uzależnienia możliwości odstąpienia przez konsumentów od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia od zapłaty oznaczonej sumy (odstępnego). Tym samym zapis stosowany w umowie w sposób sprzeczny z ustawą reguluje prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy w terminie 10 dni. Ograniczone zostało prawo konsumentów do odstąpienia od umów bez konieczności poniesienia opłat z tego tytułu.

Biorąc pod uwagę powyżej powołane przepisy zakazujące ograniczenia praw konsumentów w drodze umowy, stosowana praktyka Spółki polegająca na zamieszczeniu w umowie postanowienia, które wprost ogranicza prawa konsumenta do odstąpienia bez poniesienia kary umownej, jest bezprawna. Tym samym oceniana praktyka jest bezprawna bez względu na to czy przedsiębiorca wykorzysta określone w umowie prawo, czy też nie. Pomimo, że Spółka poinformowała, iż nie skorzystała z powyżej kwestionowanego zapisu, to

jednak odnotowano sytuacje, że konsument musiał zapłacić karę z tytułu odstąpienia od umowy określoną jako koszt demontażu (Karta 125). Pobrany koszt był niższy niż kwota, jaka wynikałaby z treści umowy, a którą musiałby zapłacić konsument z tytułu odstępnego, jednak potwierdziło to, że Spółka faktycznie nakłada na konsumentów obowiązek poniesienia kosztu odstępnego.

Dlatego też, organ antymonopolowy uznał, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka jest sprzeczna z przepisami prawa, a więc jest bezprawna. Biorąc pod uwagę powyżej przywołane orzeczenie, a także fakt, że przedsiębiorca faktycznie pobiera opłaty od konsumentów, którzy odstąpili od umów, należało uznać stosowaną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów odnoszą się do nieograniczonej zbiorowości konsumentów, a nie dotyczą tylko interesów indywidualnych konsumentów. Zgodnie z powyższym artykułem nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Praktyką przedsiębiorcy jest proponowanie zakupu urządzenia filtrującego konsumentom, którzy wyrazili zgodę na wizytę przedstawiciela firmy, jednak faktycznie klientem może być każdy konsument, również ten, który stał się przypadkowym świadkiem prezentacji. Tym samym oferta „AQUA-POL” jest kierowana do nieograniczonej, a także niezdefiniowanej grupy konsumentów. Praktyka narusza zbiorowe interesy również konsumentów, którzy nie skorzystali z prawa do odstąpienia od umów z powodu obawy przed koniecznością zapłaty wysokiego odstępnego, jak również potencjalnych klientów.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.

II.1 W przedmiotowym przypadku powzięto podejrzenie, że przedsiębiorca mógł stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 i 2, tj. polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o konieczności dokonywania odpłatnych – okresowych wymian filtrów, co związane jest z poniesieniem dodatkowych kosztów ich zakupu, co narusza art. 3 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży.

Art. 3 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, stanowi, że sprzedawca dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego. W szczególności należy podać: nazwę towaru, określenie producenta lub importera, znak zgodności wymagany przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz, stosownie do rodzaju towaru, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

§ 3 umowy zawieranej przed 26.01.2006r. stanowi, że „Warunkiem 120-to miesięcznej gwarancji jest wykonywanie prac instalacyjnych jak również wszelkich czynności w obrębie systemu Aqua Filter tylko przez autoryzowany serwis sprzedawcy przy użyciu tylko oryginalnych materiałów.” Natomiast zgodnie z § 2 tej umowy „Sprzedający sprzedaje, a Kupujący kupuje system uzdatniania wody pitnej jednorazowego zastosowania w przypadku trwałej instalacji marki AQUA Filter.” Na podstawie powyższych informacji konsument zawierający umowę, może być przekonany, iż w okresie 120 miesięcy nie będzie zobowiązany do ponoszenia jakichkolwiek kosztów w celu korzystania z urządzenia. Ww. postanowienia określają, kto może dokonywać jakichkolwiek czynności w obrębie urządzenia oraz jakie materiały powinny być w takim przypadku wykorzystane. Postanowienia te jednak nie odnoszą się do konieczności dokonywania częstych odpłatnych wymian wkładów filtrujących.

Z „Instrukcji obsługi domowych systemów do uzdatniania wody pitnej działających na poziomie molekularnym RO-SLIM 3m” wynika, iż zalecany cykl wymiany wkładów filtrujących dla wkładu wstępnego wynosi do 6 miesięcy, wkładu końcowego In-line do 12 miesięcy, a membrany molekularnej co 3 – 5 lat w zależności od jakości wody i jej zanieczyszczenia (Karta nr 100). Informacje zawarte w Instrukcji obsługi określają zalecany cykl wymiany poszczególnych rodzajów wkładów. Podane okresy wymiany wkładów określają warunki po spełnieniu, których możliwie jest pełne korzystanie z urządzenia.

Wymiany wkładów można uznać za powyżej powołane w umowie „czynności w obrębie systemu”. Jednak umowy nie informują konsumentów o częstotliwości wymiany wkładów oraz o konieczności ponoszenia kosztów tych wymian. Brak tych informacji narusza interesy konsumentów.

Postawiony zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o konieczności dokonywania odpłatnych – okresowych wymian filtrów, dotyczy warunków jakie muszą być spełnione, by utrzymana była ochrona gwarancyjna. Powyższa informacja jest istotna dla konsumentów przy podejmowaniu przez nich decyzji nabywczych, gdyż dotyczy ekonomicznego aspektu korzystania z zakupionego urządzenia. Konsument nie posiadając jasnej informacji o powyższym obowiązku, może nie zdawać sobie sprawy, że w trakcie użytkowania urządzenia w okresie gwarancji, będzie musiał systematycznie ponosić koszty kolejnych wymian wkładów filtrujących.

Dlatego też przedmiotową informację należy uznać za niezbędną do prawidłowego i pełnego korzystania z zakupionego towaru konsumpcyjnego, o czym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży. Zakres objęty art. 3 ust. 1 ww. ustawy ma w przedmiotowym przypadku zastosowanie ze względu na treść art. 13 ust. 3 ww. ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, który stanowi, że oświadczenie gwarancyjne powinno być sformułowane zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 3 ust. 1 zdanie pierwsze. Jednakże uchybienie tym wymaganiom pozostaje bez wpływu na ważność gwarancji i nie pozbawia kupującego wynikających z niej uprawnień.

W przedmiotowym przypadku organ antymonopolowy uznał, że brak pełnych, rzetelnych informacji o obowiązku samodzielnego ponoszenia kosztów z tytułu wymiany materiałów naturalnie zużywających się poprzez naturalną eksploatację, powoduje, że konsumenci podejmują decyzje nabywcze na podstawie niepełnych informacji o kosztach związanych z użytkowaniem urządzenia. Może to spowodować, że w momencie konieczności wymiany filtrów, nie będzie ich na to stać, w wyniku czego nie będą mogli korzystać z urządzeń. Tym samym praktyka ta narusza interesy ekonomiczne konsumentów oraz jest sprzeczna z nakazem wynikającym z art. 3 ust. 1 ww. ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży.

Przedmiotowa praktyka naruszyła interesy tej samej grupy konsumentów, która została opisana w pkt I sentencji decyzji, a więc zarówno potencjalnych, jak i obecnych klientów.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie obie przesłanki, tj. bezprawność oraz naruszenie interesów nieograniczonej grupy konsumentów, organ antymonopolowy uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka odnosząc się do zarzutów wszczęcia postępowania stwierdziła, że o konieczności dokonywania odpłatnych – okresowych wymian wkładów filtrujących, konsumenci są informowani ustnie, a także za pośrednictwem § 2 pkt 3 i 4 nowej umowy.

AQUA-POL poinformował, iż z końcem stycznia 2006r. dokonał zmiany treści wzorca umowy (Karta nr 69). W celu udokumentowania faktycznego wprowadzenia do stosowania nowego wzorca umowy przedstawiona została pierwsza umowa zawarta z konsumentem w oparciu o nowy wzorec w dniu 26.01.2006r. (Karta nr 108). Fakt wykorzystywania przy zawieraniu umów z konsumentami nowego wzorca dodatkowo potwierdzają kolejne umowy zawarte przez konsumentów w lutym 2006r. (Karty nr 29, 127).

Analiza treści umów zawartych w oparciu o nowy wzorzec wykazała, iż w miejsce powyżej przytoczonych postanowień umów wprowadzony został zapis § 2 pkt 3 stanowiący, że „Kupujący ponosił będzie jedynie koszty materiałów naturalnie zużywających się i podlegających przez to okresowej wymianie, wymienionych w gwarancji i instrukcji obsługi”. Dodatkowo § 2 pkt 4 umowy stanowi, że „Sprzedawca zapewnia 120 miesięczną gwarancję na zastosowane materiały, za wyjątkiem uszkodzeń mechanicznych oraz materiałów zużywających się poprzez naturalną eksploatację i podlegających terminowej okresowej wymianie. Warunkiem gwarancji jest wykonanie obsługi serwisowej przez autoryzowanych pracowników „AquaPol” Sp. z o.o. przy użyciu wyłącznie oryginalnych materiałów.” (Karta nr 207).

Na podstawie zgromadzonych w ramach niniejszego postępowania dokumentów, organ antymonopolowy uznał, iż przedsiębiorca faktycznie dokonał zmiany treści wzorca umowy i wykorzystuje go przy zawieraniu umów z konsumentami. Termin stwierdzenia zaniechania stosowania zakwestionowanej praktyki został określony według daty zawarcia pierwszej umowy z konsumentem w oparciu o nowy wzorzec umowy, tj. 26.01.2006r. Tym samym organ antymonopolowy uznał, że od tego dnia poprzez wprowadzenie ww. zapisu do umów, konsumenci otrzymują informacje niezbędne do prawidłowego i pełnego korzystania z zakupionego towaru konsumpcyjnego.

Biorąc pod uwagę powyższe, z uwagi na fakt, iż przedstawiona została faktycznie zawarta umowa w oparciu o nowy wzorzec umowy, organ antymonopolowy przyjął, iż przedsiębiorca podjął działania, które mogą zostać uznane za zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

II.2. Powzięto również podejrzenie, że przedsiębiorca mógł stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co jest sprzeczne z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów nakłada na profesjonalistę szereg obowiązków informacyjnych. Nowością w polskim prawie, wyraźnie występującą w umowie zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jest wprowadzenie w celach ochronnych regulacji dotyczącej sfery przedkontraktowej. Art. 3 ust. 1 w/w ustawy dotyczy informacji poprzedzającej zawarcie umowy. Nie jest dopuszczalne przesunięcie udzielania tych informacji w czasie, na inne stadia kontaktów umownych. Takie zachowanie będzie uważane za delikt profesjonalisty. Gdy ewentualny spór odszkodowawczy oparty na zarzucie naruszenia obowiązków przedsiębiorcy właśnie w tym zakresie będzie się toczył po zawarciu umowy, wówczas powinien on być kwalifikowany jako naruszenie powinności *ex contractu*. Przedmiotem w/w informacji są trzy grupy danych: a) istnienie i termin realizacji prawa odstąpienia od umowy, b) gotowy wzór odstąpienia od umowy z oznaczeniem umożliwiającym identyfikację profesjonalisty wraz z jego „geograficznym” adresem (nie wystarczy podanie siedziby w znaczeniu, jakie „siedzibie” nadaje prawo cywilne) i c) dane umożliwiające identyfikację świadczenia i jego przedmiotu, jak również datę zawarcia umowy.³ Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1.

Jak ustalił organ antymonopolowy, na odwrocie treści wzorca umowy wykorzystywanego przed 26.01.2006r. przy zawieraniu umów z konsumentami, umieszczana była treść oświadczenia o odstąpieniu od umowy. „Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży. Oświadczam, że na podstawie art. 2 Ustawy „O ochronie niektórych praw

³ E. Lętowska: Zarys Prawa, Prawo umów konsumenckich, CH Beck 2002, s. 269

konsumentów oraz za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. Ustaw nr 22 poz. 271) z dnia 2 marca 2000r. Odstępuję(my) od umowy nr ... Zawartej w dniu ... z Firmą „AQUA-POL” 41-200 Sosnowiec, ul. Sienkiewicza 3/115. W konsekwencji oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży zwrócę Firmie „AQUA-POL” towar w stanie niezmienionym w terminie trzech dni od daty złożenia oświadczenia.” (Karta nr 6-verte). Jak ustalono, umowa informuje jedynie o kosztach, jakie zostaną nałożone na konsumentów w sytuacji odstąpienia od umowy po upływie 10 dni od jej zawarcia. Tym samym na podstawie treści umowy oraz oświadczenia, konsument dowiaduje się tylko, iż ma prawo odstąpić od umowy zgodnie z ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów, jednak nie zostają mu przekazane żadne szczegółowe informacje o terminie i trybie odstąpienia od umowy.

Spółka odnosząc się do powyższego zarzutu poinformowała, że ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów nie ma charakteru bezwzględnie obowiązującego. Przedsiębiorca nie „musi”, a jedynie „powinien” informować konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy.

Organ antymonopolowy nie zgodził się z przedstawioną przez Spółkę interpretacją ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. W jego opinii termin 10 dni na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jest terminem, w którym konsument ma prawo zastanowić się co do słuszności podjętej decyzji, a więc ma on go chronić przed skutkami pochopności decyzji m.in. w sprawie rozporządzenia własnymi środkami finansowymi. Prawo do odstąpienia od umowy w przedmiotowym terminie jest ustawowe, a więc nie wynika z dobrej woli przedsiębiorcy. Ustawa w sposób jednoznaczny nakazuje przedsiębiorcy poinformowanie konsumentów o terminie 10 dni w trakcie, którego mogą odstąpić od umowy. Informacja ta musi być jasna i jednoznaczna. Niewystarczające jest podanie w umowie oraz w oświadczeniu o odstąpieniu od niej regulacji, która określa warunki odstąpienia.

Dlatego też praktyka polegająca na nieinformowaniu konsumentów o przysługujących prawach narusza ich interesy ekonomiczne. Konsument podpisując umowę deklaruje, że zapoznał się z postanowieniami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Art. 2 ww. ustawy jest powołany również w oświadczeniu o odstąpieniu. Jednak przedmiotowe informacje nie są wystarczające zgodnie z wymogiem tejże ustawy, która zobowiązuje do podania informacji o terminie, w którym konsument ma prawo do odstąpienia od umowy. Dlatego też organ antymonopolowy uznał, że niewywiązanie się z obowiązków informacyjnych nałożonych przez ustawę jest bezprawne.

Praktyka ta narusza interesy tożsamej grupy klientów, która została zdefiniowana w pkt I sentencji decyzji.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Na podstawie zgromadzonych w postępowaniu informacji i dokumentów, o których mowa w uzasadnieniu do punktu II.1 sentencji decyzji ustalono, że zmianie uległ wzorzec umowy w oparciu, o który są zawierane umowy z konsumentami. W opinii organu antymonopolowego, zgodnie z dokonanyimi ustaleniami nowa treść zawieranych umów w sposób jednoznaczny podaje termin na odstąpienie od umów oraz przepis prawa, z którego on wynika. Dodatkowo konsument podpisując umowę oświadcza, że został mu doręczony wzór oświadczenia o odstąpieniu (Karty nr 92). Z uwagi na fakt, iż przedsiębiorca potwierdził wprowadzenie do stosowania zmienionych warunków umowy poprzez przedstawienie pierwszej zawartej w dniu 26.01.2006r. z konsumentem umowy w oparciu o nowy wzór umowy, organ antymonopolowy przyjął, iż przedsiębiorca podjął działania, które mogą zostać uznane jako zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Poprzez wprowadzenie przedmiotowego zapisu, konsument otrzymuje informacje niezbędne do odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 10 dni. Fakt zaniechania stosowania praktyki potwierdzają treści umów zawartych przez konsumentów w okresie późniejszym, tj. w lutym 2006r. (Karty nr 29, 127).

Zgodnie z art. 23e ust. 1, 2 i 3 ustawy antymonopolowej nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a. W takim przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, natomiast ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy.

Biorąc pod uwagę powyższe, organ antymonopolowy stwierdził, iż istnieją przesłanki wystarczające do stwierdzenia, iż AQUA-POL zaprzestał stosowania praktyk, o których mowa w art. 23a ustawy antymonopolowej, poprzez dokonanie zmian w treści umowy. W związku z powyższym za uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 23e ust. 2 ustawy antymonopolowej, ww. praktyk za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania ich stosowania.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II sentencji.

III Rzecznik Konsumentów powziął podejrzenie, że przedsiębiorca mógł stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej, tj. polegające na:

1. nieprzedstawianiu dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej, umocowania do działania oraz dokumentów tożsamości przez przedstawicieli firmy, co mogło naruszać obowiązek wynikający z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, oraz obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
2. udzielaniu konsumentom w podeszłym wieku i o złym stanie zdrowia, informacji dotyczących urządzenia, które ich zdaniem przyczyni się do istotnej poprawy stanu zdrowia, a także informacji o wyjątkowej atrakcyjności ceny z uwagi na dotację z Unii Europejskiej, co mogło być uznane za wywierające presję i nakłaniające do zakupu, tym samym mogło naruszać dobre obyczaje, o których mowa w art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, oraz mogło naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz obowiązek udzielania niewprowadzających w błąd konsumentów informacji,
3. niewręczaniu konsumentowi niepodpisanego informacyjnego egzemplarza umowy odpowiadającego jej treści w sytuacji nie doręczania przez kredytodawcę konsumentowi egzemplarza umowy w chwili jej zawarcia, co mogło naruszać obowiązek wynikający z art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim.

Jednak zgodnie z art. 23d ustawy antymonopolowej, jeżeli nie zachodzą okoliczności określone w art. 23a, Prezes Urzędu wydaje decyzję, w której stwierdza, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów.

W celu uznania, że określone zachowanie jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów.

III.1

W pkt III.1 sentencji decyzji poddano ocenie wykonanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie przedstawiania dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej, umocowania do działania oraz dokumentu tożsamości przez przedstawicieli firmy, o którym mowa w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca, który proponuje konsumentowi zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, okazuje przed zawarciem umowy dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokument tożsamości. W razie zawierania umów w imieniu

przedsiębiorcy zawierający umowę okazuje ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie.

Jak ustalił organ antymonopolowy w przedmiotowym przypadku przy zawieraniu umów są wykorzystywane wzorce umów, przez podpisanie których konsumenci potwierdzają, iż otrzymali do wglądu kopię wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego, oraz okazano im pełnomocnictwo potwierdzające umocowanie do działania w imieniu sprzedającego (Karty nr 10 i 29). Analiza treści zgromadzonych w postępowaniu skarg konsumentów nie dała podstaw do stwierdzenia, że sprzedawcy nie okazywali, wszystkich wymaganych przepisami dokumentów. W treści skarg konsumenci podawali dane personalne sprzedawców (Karty nr 4, 24, 27). Ustawa w sposób jednoznaczny nakazuje okazanie przed zawarciem umowy odpowiednich dokumentów, mających na celu identyfikację przedsiębiorcy. Natomiast nie ma obowiązku podawać tych danych w żaden inny sposób, np. poprzez umieszczenie ich w umowie.

Biorąc pod uwagę fakt, że konsumenci podpisując umowy, potwierdzili zapoznanie się z dokumentami, przy równoczesnym nie podważeniu tego faktu w skargach kierowanych do Rzecznika Konsumentów, nie można postawić zarzutu naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez nieprzedstawienie dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej, umocowania do działania oraz dokumentu tożsamości przez przedstawicieli firmy, o czym stanowi art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Dlatego też organ antymonopolowy uznał, że nie zostało udowodnione zaistnienie jednej z koniecznych przesłanek przy uznaniu, że oceniane działania naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 23a ustawy antymonopolowej, tym samym nie można uznać zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie III.1 sentencji decyzji.

III.2

Praktyka oceniana w pkt III. 2 sentencji decyzji dotyczy powzięcia przez Rzecznika Konsumentów podejrzenia, że przedsiębiorca mógł stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na nie udzieleniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz na wywieraniu presji na konsumentów w podeszłym wieku i złym stanie zdrowia i nakłanianiu ich do zakupu filtrów do wody, informując, że oferowane urządzenie przyczyni się do istotnej poprawy ich stanu zdrowia, oraz wskazywanie na wyjątkową atrakcyjność ceny ze względu na dotację z Unii Europejskiej, co jednocześnie mogło naruszać dobre obyczaje, organ antymonopolowy stwierdził co następuje.

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów nakłada szereg obowiązków informacyjnych na profesjonalistę prowadzącego sprzedaż poza lokalem. Wynika to z faktu, że technika zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa zagraża ekonomicznym interesom konsumentów, a także stwarza niebezpieczeństwo dla ich prywatności. Agresywność oferty uwidacznia się na skutek występowania z nią w miejscach, gdzie konsument nie liczy się z jej pojawieniem, nietypowych dla prowadzenia działalności gospodarczej: spotkania promocyjne, objazdy, publiczne prezentacje, wizyty w domu, u znajomych i miejscu pracy konsumenta, nagabywanie na ulicy. Powoduje to dezorientację konsumenta i jego nieumiejętność rzetelnej oceny warunków umowy i jej przedmiotu.⁴

W sprawie definiowania pojęcia dobrych obyczajów, o których mowa w art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, „Współcześnie w orzecznictwie i doktrynie zachodnioeuropejskiej panuje podejście, które można nazwać ekonomiczno-funkcjonalnym. Podkreśla się, że nie chodzi o przestrzeganie dobrych obyczajów „w ogóle”, lecz o zachowanie przedsiębiorców w działalności gospodarczej. Kryterium nie powinny, więc stanowić poglądy uczciwego przeciętnego człowieka, ale oceny zorientowane na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji, poprzez rzetelne i niezafałszowane

⁴ E. Łętowska: Zarys Prawa, Prawo umów konsumenckich, CH Beck 2002, s.261

współzawodnictwo jakością, ceną i innymi pożądanymi przez klientów cechami oferowanych towarów lub usług. Konkurencja powinna być „przejrzysta”, czytelna dla przedsiębiorców i klientów, a wyniki jej niezafałszowane. Kryteria oceny zachowań w obrocie powinny być racjonalne i pozwalać uczestnikom obrotu gospodarczego orientować się, jakie postępowanie jest dozwolone, a jakie zabronione.”⁵

Z treści skarg konsumentów oraz informacji i dokumentów przedstawionych przez Spółkę wynika co następuje. Terminy spotkań w domach konsumentów są ustalane telefonicznie (Karta nr 68). Spotkania, miały pierwotnie trwać pół godziny, jednak wydłużały się do kilku godzin (Karty nr 18, 27). W ich trakcie szeroko są analizowane zagrożenia, jakie wiążą się ze spożywaniem wody dostarczanej siecią wodociągową. Informacje o złej jakości tej wody są opierane na informacjach dotyczących jakości wody pitnej w ujęciu ogólnym. Przedstawiane są opinie prasowe dotyczące ww. problemów (Karty nr 27, 68, 76-91). W artykułach tych zawarte są również informacje, z których wynika, że zagrożenia mogą zostać wyeliminowane przez zastosowanie urządzenia filtrującego wykorzystującego zasadę odwróconej osmozy, które jest lepsze od innych typów urządzeń, tj. np. filtrów węglowych (Karty nr 83, 85, 89).

Przedmiotowe postępowanie miało na celu dokonanie oceny, praktyki przedsiębiorcy stosowanej przy sprzedaży urządzeń filtrujących w domach konsumentów. W opinii wnioskodawcy sprzedawcy wykorzystując najczęściej podeszły wiek konsumentów i zły stan ich zdrowia, wywierając presję nakłaniają ich do zakupu urządzenia, które przyczyni się do istotnej poprawy stanu zdrowia. Fakt sugerowania konsumentom, iż dzięki spożywaniu wody oczyszczonej technologią odwróconej osmozy poprawi się ich stan zdrowia potwierdzony został jedną skargą (Karta nr 241). W innej skardze konsumenci stwierdzili, iż w trakcie prezentacji urządzenia, sprzedawcy informowali jedynie o potencjalnych zagrożeniach zdrowotnych, jakie wiążą się ze spożywaniem wody nie oczyszczonej (Karta nr 27). Pozostałe zgromadzone skargi konsumentów nie pozwoliły na stwierdzenie, iż osoby starsze, czy też schorowane nabyły urządzenie, w związku z zapewnieniem im, iż właśnie spożywanie wody oczyszczonej oferowanym urządzeniem poprawi ich stan zdrowia.

Jak ustalono w trakcie postępowania, sprzedawcy faktycznie, opisywali korzyści, jakie wiążą się ze spożywaniem wody oczyszczonej technologią odwróconej osmozy. Pomimo, iż osoby chore są bardziej podatne na sugestie związane z możliwością poprawy ich stanu zdrowia, to jednak, w przedmiotowym przypadku nie zostało udowodnione, iż taka była praktyka Spółki wykorzystywana w trakcie spotkań mających na celu sprzedaż urządzeń filtrujących. Konsumenci w skargach nie podnosili, iż dokonywali zakupu pod wpływem powyższych zapewnień oraz, iż po zastanowieniu się uznawali, iż zostali wprowadzeni w błąd co do korzyści jakie wiążą się z korzystaniem z urządzenia.

Rzecznik postawił również zarzut, iż w trakcie spotkań, sprzedawcy oferowali filtry informując o wyjątkowej atrakcyjności cen z uwagi na dotacje z Unii Europejskiej. Analiza zgromadzonych materiałów wykazała, iż jedynie w jednym przypadku konsument stwierdził, iż sprzedawca zapewnił, iż dokonując zakupu otrzymają dopłatę z „Unii” ze względów zdrowotnych (Karta nr 24). W drugiej skardze konsumentka stwierdziła, iż w trakcie sprzedaży wykorzystano chorobę syna w celu stworzenia wrażenia, że zakup filtra jest dotowany ze środków unijnych (Karta nr 14). Analiza pozostałych skarg konsumentów nie dała podstaw do uznania, iż podjęli oni decyzje nabywcze pod wpływem informacji, iż sprzedawcy oferują im możliwość zakupu urządzenia na korzystnych warunkach finansowych dzięki dotacjom ze środków unijnych. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż konsumenci zdawali sobie sprawę z wysokości zaciąganych zobowiązań, gdyż informacje te były wpisywane do treści umów sprzedaży przed ich podpisaniem. Konsumenci byli informowani, iż cena urządzenia wynosi 3950 zł lub 3450 zł (Karty nr 10, 19, 54, 123 i 243). Dodatkowo w treści umów sprzedaży były zamieszczone informacje o ilości i wartości rat zaciągniętych kredytów.

⁵ pod redakcją J. Szwejki: komentarz do Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji CH Beck, Warszawa 2000r., s. 125

W przedmiotowym przypadku istotne jest, iż jako powód odstąpienia od umów konsumenci nie podnosili, że urządzenie nie spełnia ich oczekiwań, co do jakości oczyszczonej wody. Stwierdzali natomiast, że ich możliwości ekonomiczne nie wystarczają na wywiązanie się z podjętych zobowiązań finansowych. Tym samym głównym powodem odstąpienia od umów były względy ekonomiczne, tj. zbyt wysoka cena sprzedaży.

W przedmiotowym przypadku postawiony został zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określonych w art. 23a ustawy antymonopolowej. W celu uznania, iż stosowana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne zaistnienie dwóch przesłanek, tj. bezprawność działania oraz naruszenie interesów nieograniczonej grupy konsumentów. Zgodnie z wyrokiem z dnia 10 maja 2004 r. Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sygn. akt XVII Ama 45/2003 (Wokanda 2005/5 str. 54) „Działanie przedsiębiorcy naruszające interesy jednego lub kilku konsumentów, nawet jeśli jest bezprawne, nie jest działaniem naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów”.⁶

Pomimo, iż należy dać wiarę konsumentom, że w sytuacji, gdy konsumenci mówili o swoich schorzeniach, sprzedawcy dodatkowo podkreślali słuszność nabycia oferowanego urządzenia, to jednak na podstawie zgromadzonych skarg nie można stwierdzić stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Nie można uznać, iż praktyką przedsiębiorcy było wywieranie presji głównie na osoby starsze i chore poprzez nakłanianie ich do zakupu urządzeń filtrujących, które w opinii sprzedawcy mają przyczynić się do poprawy ich stanu zdrowia. W celu uznania, iż dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest wykazanie, iż narusza ona interesy nieograniczonej grupy osób. Natomiast w przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z incydentalnymi sytuacjami, gdy konsumenci poczuli się oszukani oraz wprowadzeni w błąd przez sprzedawców. Tym samym nie można uznać, aby stosowane działania przedsiębiorcy zakwestionowane przez Rzecznika Konsumentów naruszały interesy nieograniczonej grupy konsumentów. Dlatego też nie zostało udowodnione zaistnienie jednej z koniecznych przesłanek przy uznaniu, że oceniane działania naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy antymonopolowej, tym samym nie można uznać zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie III.2 sentencji decyzji.

III. 3

Rzecznik Konsumentów powziął podejrzenie, że przedsiębiorca mógł stosować praktykę określoną w pkt III.3 sentencji decyzji naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez niewręczenie konsumentom informacyjnego egzemplarza umowy kredytowej odpowiadającej jej treści, co mogło naruszać art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim.

Zgodnie art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim, w przypadku gdy kredytodawca nie doręcza konsumentowi egzemplarza umowy w chwili jej zawarcia jest obowiązany wręczyć konsumentowi niepodpisany informacyjny egzemplarz umowy odpowiadający jej treści.

W przedmiotowym przypadku praktyka banku polega na sporządzeniu umowy kredytowej w oparciu o wniosek konsumenta, który jest dostarczany konsumentowi do podpisu. Po jego podpisaniu jeden egzemplarz umowy konsument odsyła bankowi, a drugi pozostawia sobie (Karta nr 131). We wniosku kredytowym/ Umowa kredytowa z HSBC Bank Polska S.A. przedstawiciel sprzedawcy podpisuje klauzulę stanowiącą co następuje „Potwierdzam, że sprawdziłem dokumenty tożsamości Klienta, potwierdzam również, iż Kredytobiorca złożył podpis w mojej obecności oraz, że otrzymał Ogólne Warunki Umów Kredytowych, Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kredytobiorców (jeśli mają zastosowanie),

⁶ LexPolonica

Wyciąg z Tabeli Opłat i Prowizji oraz wzór Oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.” (Karta nr 95).

Rzecznik poinformował, że z opisów spotkań z udziałem sprzedawców przekazywanych przez konsumentów wynika, iż nie otrzymywali oni wniosków umów kredytowych. O warunkach umów kredytu konsumenckiego, dowiadują się dopiero po dłuższym czasie, z dokumentów przekazywanych przez bank (Karta nr 2). Jednak informacje Rzecznika nie znalazły potwierdzenia w skargach konsumentów. Dodatkowo Rzecznik dostarczył wnioski o udzielenie kredytu, które były podpisywane przez konsumentów oraz przedstawicieli „AQUA-POL” (Karta nr 55). Świadczy to o fakcie, że konsumenci akceptowali warunki kredytu w momencie zawarcia umów sprzedaży.

Spółka w ustosunkowaniu się do wszczęcia poinformowała, że konsument otrzymuje kopię uzupełnionego i podpisanego przez siebie egzemplarza wniosku kredytowego, gdzie na drugiej stronie znajdują się również warunki umów kredytowych.

Biorąc pod uwagę powyższe, organ antymonopolowy uznał, że wnioskodawca nie udokumentował, iż konsumenci nie otrzymują wniosków kredytowych zawierających dane odpowiadające treściom umów. Również ze zgromadzonych przez organ antymonopolowy dokumentów nie wynika, iż przedsiębiorca nie wykonuje nałożonych na niego przez ustawę o kredycie konsumenckim obowiązków. Istotne w przedmiotowym przypadku, jest, że obowiązki informacyjne wynikające z art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim spoczywają na kredytodawcy, a nie na przedsiębiorcy, który jedynie pośredniczy w zawarciu umowy kredytowej, a więc to bank odpowiada za ewentualne niezwłoczne dostarczenie umowy konsumentowi.

W związku z powyższą przedstawioną analizą, organ antymonopolowy uznał, że brak jest podstaw do stwierdzenia, że działalność „AQUA-POL” jest bezprawna w zakresie objętym wnioskiem o wszczęcie postępowania. Ponieważ nie zostało udowodnione zaistnienie obydwu koniecznych przesłanek przy uznaniu, że oceniane działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy antymonopolowej, tym samym nie można uznać zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie III.3 sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral