



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W GDAŃSKU**

RGD.61-42/04/05/MLM

Gdańsk, dnia 4 marca 2005r.

DECYZJA nr RGD.13/2005

Na podstawie art. 23 e ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 ze zmianami) oraz stosownie do treści art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172 ze zmianami), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu, przeciwko przedsiębiorcom; B S i P Ł, prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą POL-GAZ w S, uznaje się stosowanie przez skarżonych przedsiębiorców praktyk naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, z którymi zawierane były poza lokalem przedsiębiorstwa, umowy dostawy (sprzedaży) i montażu detektora gazowego, rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o przysługującym konsumentom, prawie do odstąpienia od zawartej umowy w terminie określonym w art. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22 poz. 271 ze zm.)
- niewywiązaniu się z obowiązku wręczenia konsumentom wzoru oświadczenia odstąpienia od umowy, wymaganego art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów [...],
- zastrzeżeniu w pkt 2 umowy, pomimo braku w niej informacji o prawie do odstąpienia od umowy oraz wręczenia wzoru stosowanego oświadczenia, że konsumentom wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy, co stoi w sprzeczności z art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów [...],
- umieszczeniu w pkt 5 przedmiotowej umowy zapisu ograniczającego konsumentom prawo do zwrotu dokonanej przedpłaty sprzecznego z treścią art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów [...],

co stanowi naruszenie art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie[...], i stwierdza się zaniechanie ich stosowania, od dnia 15 lutego 2005r.

UZASADNIENIE

W dniu 18 października 2004r. Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku otrzymała wystąpienie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach z żądaniem uznania działań przedsiębiorców tj.: B S i P Ł, prowadzących działalność gospodarczą pod firmą POL-GAZ w S za praktyki godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Z okoliczności przywołanych we wniosku oraz załączonych dokumentów dodatkowych, a w szczególności z umowy „zlecenia „dostawy/sprzedazy/ montażu detektora gazowego typu DG 1” wynikało, że istnieją przesłanki uzasadniające domniemanie, że przedsiębiorcy ci w stosunkach handlowych zawieranych z konsumentami naruszają przepisy 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 zm.), ograniczając im prawa przyznane tym aktem prawnym.

Mając na uwadze argumenty podniesione przez Rzecznika i podzielając ich zasadność, organ antymonopolowy w dniu 22 października 2004r. wszczął przeciwko przedsiębiorcom tj.: B S i P Ł postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy Konsumentów poprzez:

- naruszenie obowiązku udzielania konsumentom, z którymi zawierane są, poza lokalem przedsiębiorstwa, umowy dostawy/sprzedazy/ montażu detektora gazowego, rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o przysługującym konsumentom prawie do odstąpienia od zawartej umowy,
- niewywiązanie się z obowiązku wręczenia konsumentom wzoru oświadczenia odstąpienia od umowy,
- zastrzeżenie w umowie, pomimo brak informacji o prawie do odstąpienia od umowy oraz wręczenia wzoru stosowanego oświadczenia, że konsumentom wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy,
- umieszczenie w pkt 5 przedmiotowej umowy zapisu ograniczającego konsumentom prawo do zwrotu dokonanej przedpłaty,

co mogło stanowić naruszenia art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie [...].

W trakcie tego postępowania w dniu 21 stycznia 2005r. skarżeni przekazali Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nowy wzór umowy, który zgodnie z deklaracją wyrażoną w piśmie z dnia 4 lutego br. obowiązuje od dnia 15 lutego 2005r., i którego treść odpowiadała już wymogom określonym w ustawie z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów [...]

Organ antymonopolowy ustalił, co następuje:

Przedsiębiorcy; B S i P Ł powadzą działalność gospodarczą pod firmą POL-GAZ w S na podstawie zaświadczeń o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, wydanych

odpowiednio przez Burmistrza Gminy O i Urząd Gminy w C. Zgodnie z wpisem do ewidencji, przedmiotem działania Spółki POL-GAZ jest wykonywanie instalacji gazowych, zakładanie instalacji gazowych na obszarze całego kraju, w ramach której firma prowadziła sprzedaż i montaż detektorów gazowych typu DG-1, oferując konsumentom usługi na podstawie przedstawianej umowy „zlecenia „dostawy/sprzedaży/ montażu detektora gazowego typu DG-1” i pobierając opłatę zwaną „przedpłata gwarancyjną”.

Zgodnie z warunkami tej umowy:

- w przypadku rezygnacji, zerwania umowy, zleceniodawca zobowiązany był do poniesienia 30% kosztów jej realizacji (pkt 2 umowy),
- wpłacona kwota gwarancyjna nie podlegała zwrotowi (pkt 5 umowy).

Jednocześnie, jak wskazali skarżeni w swoim piśmie z dnia 12 listopada 2004r., akwizycja usług odbywała się, poprzez „bezpośrednie odwiedziny klienta w mieszkaniu”.

W okresie od 1 stycznia do 30 września 2004r., zostało zawartych łącznie umów, z czego:....

Zgodnie z oświadczeniem przedsiębiorców wszystkie umowy zostały zawarte „poza lokalem firmy”.

Organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów [...] określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1).

Instrumenty przewidziane przepisami ustawy gwarantują możliwość podjęcia bezpośredniej ochrony konsumentów, których prawa mogą zostać istotnie ograniczone poprzez określone zachowania przedsiębiorców, wykorzystujących posiadaną przewagę kontraktową w kontaktach z nieprofesjonalnymi uczestnikami rynku w dwojakiego rodzaju sytuacjach, tj. wówczas, gdy przedsiębiorcy ci:

- ✓ nadużywają zajmowaną na rynku pozycję dominującą poprzez stwarzanie konsumentom uciążliwych warunków dochodzenia swoich praw (art. 8 ust. 2 pkt 7 - praktyka ograniczająca konkurencję),
- ✓ stosują wobec konsumentów działania bezprawne, godząc w ten sposób w ich interesy (art. 23a ust. 1 ustawy – praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów)

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z drugą z wyżej wskazanych kategorią praktyk o charakterze antykonsumenckim. Zgodnie z treścią art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie [...], „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy”.

Dla udowodnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie jest wymagane wykazanie, że przedsiębiorca je stosujący zajmuje szczególną, kwalifikowaną (dominującą) pozycję na rynku. Źródłem tego rodzaju praktyk nie jest bowiem jedynie siła ekonomiczna i władza rynkowa profesjonalisty, ale jego przewaga nad nieprofesjonalnymi uczestnikami obrotu, przejawiająca się nie tyle w indywidualnych

transakcjach, co w relacjach z nieskonkretyzowaną - co do ilości - grupą odbiorców. Jeśli relacje te charakteryzują się pewną wspólną cechą, to występowanie takiego właśnie wyróżnika w stosunkach danego rodzaju, nawiązywanych pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentami wskazuje, że – w danej, konkretnej sprawie – mamy do czynienia nie z sumą indywidualnych interesów, ale ze zbiorowym interesem konsumentów. Może on zostać naruszony również i w tych sytuacjach, gdy kwestionowanymi działaniami przedsiębiorcy dotknięci są nie tylko aktualni, ale również potencjalni jego klienci, do których jest adresowana np. informacja o produkcie czy usługach. Stąd też na profesjonalnych uczestnikach rynku, których kontrahentami są konsumenci, ciążyą szczególne obowiązki związane z udzielaniem im prawdziwej, pełnej i zrozumiałej informacji na temat oferowanych usług lub produktów, co znalazło swój wyraz w unormowaniach prawnych, m.in. w ustawie z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity: Dz.U. 2003r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.). Brak dostatecznej wiedzy ogranicza, czy wręcz uniemożliwia nabywcom podjęcie przemyślanej i w pełni suwerennej decyzji o zakupie określonych towarów i usług. Bywa również powodem potencjalnego zagrożenia dla konsumenta, stanowiąc niejednokrotnie przyczynę nieporozumień w obrocie konsumenckim i rażące naruszenie interesów konsumentów. Informacja niepełna jak też i braki w informacji naruszają gwarancję bezpieczeństwa ekonomicznego konsumenta, który zdany jest na uznaniową, opartą na niejasnych przesłankach postawę profesjonalisty (przedsiębiorcy). Wyczerpujące informacje na temat danej oferty sprzedaży powodują, iż konsument wybór o jej przyjęciu lub odrzuceniu, podejmuje świadomie, wybierając dla siebie wariant najkorzystniejszy.

Zgodnie z art. 2 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 zm.):

- konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa może od niej odstąpić, bez podania przyczyn, składając tylko stosowane oświadczenie, w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy - art. 2 ust. 1 ustawy,
- nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłata określonej sumy (odstępnego), - art. 2 ust. 2 ustawy,
- w razie odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą a konsument zwolniony z wszelkich zobowiązań. To co strony świadczyły ulega zwrotowi w terminie, nie później niż czternastu dni. Jeżeli natomiast konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe, od daty dokonania przedpłaty - art. 2 ust. 3 ustawy.

Nadto, każdy kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem, winien przed jej zawarciem poinformować konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy oraz wręczyć wzór stosowanego oświadczenia (art. 3 tej ustawy). W przypadku gdy, konsumentowi taka informacja nie uzyskała przedstawiona może on od umowy odstąpić, w terminie 10 dni od daty uzyskania informacji o prawie odstąpienia jednak nie później, niż po upływie trzech miesięcy od daty jej wykonania.

Tymczasem skarżeni, zawierając z konsumentami umowy poza lokalem, co jest bezsporne, nie tylko nie informowali ich o prawie do odstąpienia od umowy oraz nie wręczali wzoru wymaganego oświadczenia, ale również zastrzegali - w pkt 2 umowy - karę za jej rozwiązanie, w wysokości 30% kosztów realizacji, jak również – zgodnie z pkt 5 umowy - bezprawnie narzucili swoim kontrahentom o braku możliwości zwrotu dokonanej przedpłaty zwanej „*przedpłatą gwarancyjną*”. Tym samym uznać należy, że skarżeni prowadzili swoją działalność gospodarczą z naruszeniem przepisów przywołanej ustawy.

Dla wykazania, że dane zachowanie rynkowe przedsiębiorcy stanowi przejaw praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 23 a ust. 1 ustawy antymonopolowej, konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- ✓ działania przedsiębiorcy są bezprawne, tj. sprzeczne z prawem,
- ✓ działania te mają charakter antykonsumencki (godzą w interes konsumentów),
- ✓ działania te naruszają zbiorowy interes konsumentów

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem albo z zakazem 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 (por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz pod redakcją Janusza Szwejki, Urząd Antymonopolowy, Warszawa 1994, s.38-39*).

W okolicznościach faktycznych sprawy bezspornym jest, że prowadzący działalność gospodarczą, pod firmą POL-GAZ, ewidentnie działali w sposób sprzeczny z prawem, w szczególności z przepisami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów [...], bezprawnie ograniczając prawa konsumentów do odstąpienia od umowy, w terminie i na zasadach określonych ustawą, a także nie wypełniając nakazu tej ustawy do wręczania klientom wzoru stosowanego oświadczenia o prawie do odstąpienia. Równie bezprawnie żądali zapłaty określonej sumy, z tytułu odstąpienia od umowy jak i ograniczyli prawo do zwrotu wpłaconych środków, w przypadku rezygnacji z umowy.

W tej sytuacji uznać należy, że pierwsza z ww. przesłanek została spełniona.

Łamiąc przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów [...] i wykluczając prawo konsumentów do zwrotu wpłaconych należności, skarżeni niewątpliwie naruszyli interesy swoich klientów (konsumentów), narażając ich na wymierne straty finansowe, w postaci utraconej części wpłaconych wcześniej środków pieniężnych, jak i żądając dodatkowych wpłat tytułem kary za odstąpienia od umowy, co przesądza jednocześnie o uznaniu ich działań za mające charakter antykonsumencki.

W przedmiotowej sprawie działania skarżonych, nie tylko były bezprawne, ale stały w sprzeczności z dobrymi obyczajami, w tym z zasadą uczciwości kupieckiej, skutkiem czego, narazili oni swoich klientów na wymierne straty finansowe, naruszając ich interes ekonomiczny.

Z tych też powodów uznać należy, że także i druga przesłanka ww. przepisu została spełniona.

Trzecia przesłanka wymaga wykazania, że działania skarżonych naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa antymonopolowa nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, jako takiego. Biorąc jednak pod uwagę fakt, że realizowana w jej zakresie ochrona konkurencji i konsumentów dokonuje się w interesie publicznym, nie jest uznawana za zbiorowy interes konsumentów suma ich interesów indywidualnych, rozumianych jako interesy pojedyncze poszczególnych konsumentów. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i

Konsumentów podejmując, w ramach przyznanych mu uprawnień, działania w interesie konsumentów, czyni to nie na rzecz jednostki, czy też określonej grupy ale zbiorowości konsumentów, zatem za zbiorowy interes konsumentów należy rozumieć interes ogółu konsumentów. Oferta skarżonych adresowana była do bliżej nieokreślonej liczby usługobiorców, najczęściej konsumentów, obecnych i potencjalnych, czyli również i do tych, do których kierowana była oferta POL-GAZ, bowiem każdy mógł zawrzeć przedmiotową umowę.

Tym samym uznać należy, że działania przedsiębiorców wypełniły również i trzecią przesłankę analizowanego przepisu.

Z uwagi na fakt, iż wszystkie wymienione wyżej, ustawowe przesłanki z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie [...] zostały spełnione łącznie, w okolicznościach niniejszej sprawy organ antymonopolowy orzekł, że przedsiębiorcy stosowali praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie prowadzonego postępowania przedsiębiorcy dokonali jednak zmiany treści umowy i jednocześnie oświadczyli, iż nowy wzór umowy obowiązuje od dnia 15 lutego 2005r.

Zgodnie z brzmieniem art. 23 e ustawy o ochronie konkurencji [...] jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania zarzucanej praktyki, organ antymonopolowy nie wydaje decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechania jej stosowania. W takiej sytuacji Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, przy czym ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania zarzucanej praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

W przedmiotowej sprawie przedsiębiorcy wykazali (udowodnili) iż, zaniechali stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przedstawiając nowy wzór umowy, treść którego wolna jest od kwestionowanych wcześniej zapisów, jak również zawiera przepisy, uwzględniające prawa konsumentów wynikające z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów [...].

W tym stanie rzeczy, orzeczono jak w sentencji.

z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Roman Jarząbek
Dyrektor Delegatury w Gdańsku

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 ze zmianami) 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 Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.