



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12

e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-6()/14/MD

Łódź, dnia 1 września 2014 r.

DECYZJA Nr RŁO 20/2014

- I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Pawłowi Jaszczkowi prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą "HYDRO-SYSTEM" FIRMA HANDLOWO-USŁUGOWA Paweł Jaszczk w Radomiu

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego Przedsiębiorcę **praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów** polegających na:

- 1) bezprawnym zaniechaniu umieszczenia we wzorcu umowy pn. „Informacje dotyczące gwarancji” stosowanym w obrocie z konsumentami informacji, że „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”, co jest sprzeczne z art. 13 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) ograniczaniu konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) poprzez:
 - umieszczenie w treści wzorca umowy pod nazwą „UMOWA SPRZEDAŻY” postanowienia, o treści: „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*”,
 - nieinformowaniu konsumentów, o tym, że do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,
 - informowaniu konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu,

co jest działaniem wprowadzającym w błąd w zakresie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, stanowiąc nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i przyjęciu zobowiązania** Pawła Jaszczyka prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą "HYDRO-SYSTEM" FIRMA HANDLOWO-USŁUGOWA Paweł Jaszczyk w Radomiu **do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom** poprzez:

1) wprowadzenie do obrotu:

- a) nowego wzorca umownego stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Informacje dotyczące gwarancji”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”,
- b) nowego wzorca umownego pn. „Umowa sprzedaży”, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa, w którym usunięty zostanie zapis o treści „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*”,
- c) nowego wzoru dokumentu stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Karta Instruktażowa”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „Do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem”,
- d) nowego wzoru dokumentu stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Karta Instruktażowa”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „Zwrotu zakupionego urządzenia można *dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony przez Strony sposób*”;

2) zawieranie z konsumentami umów przy użyciu zmienionych wzorców umowy;

3) zaprzestanie informowania konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście w siedzibie firmy w Radomiu;

4) poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zostały zawarte umowy sprzedaży zawierające postanowienie „*Urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” oraz poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zostały zawarte umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, o tym że:

- a) postanowienie „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” nie wiąże tych konsumentów, jako pozostające w sprzeczności z prawem konsumenckim,
- b) udzielona gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień konsumentów wynikających z niezgodności towaru z umową,
- c) do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,
- d) zwrotu zakupionego urządzenia, w związku z wykonaniem uprawnienia, o którym

mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony sposób,

i skierowanie do nich pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

Dziękujemy za zawarcie z HYDRO - SYSTEM FIRMA HANDLOWO – USŁUGOWA Paweł Jaszczyk umowy sprzedaży. W dbałości o naszych klientów, chcieliśmy Państwa poinformować, że:

1. Gwarancja udzielona na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Państwa uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową;
2. Jeżeli przysługuje Państwu uprawnienie do odstąpienia od umowy na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w przywołanej ustawie wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, a zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty lub kuriera.

Dodatkowo w związku z przeprowadzoną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów weryfikacją stosowanych przez nas dokumentów chcieliśmy Państwa poinformować, że zapis zawarty przez Państwa umowy sprzedaży, o treści: „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” nie jest dla Państwa wiążący, z uwagi na sprzeczność z ustawą w zakresie sposobu realizacji Państwa uprawnień związanych ze zwrotem urządzenia w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową lub prawem do odstąpienia w pierwszych dziesięciu dniach od zawarcia umowy.

Jednocześnie chcieliśmy Państwa poinformować, że nigdy nie traktowaliśmy zapisu „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” jako ograniczającego Państwa uprawnienia do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) lub Państwa możliwość wykonywania uprawnień z tytułu niezgodności sprzedanego towaru konsumpcyjnego z umową, o których mowa w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.) w terminach tam przewidzianych.”,

nakłada się na Pawła Jaszczyka prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą ”HYDRO-SYSTEM” FIRMA HANDLOWO-USŁUGOWA Paweł Jaszczyk w Radomiu **obowiązek wykonania** przyjętego **zobowiązania poprzez:**

- 1) wprowadzenie do obrotu nowych wzorców umowy pod nazwą „Informacje dotyczące gwarancji”, „UMOWA SPRZEDAŻY”, „Karta Instruktażowa” oraz zawieranie z konsumentami umów przy użyciu zmienionych wzorców umowy, zgodnie z przyjętym

zobowiązaniem, w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

- 2) zaprzestanie informowania konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście w siedzibie firmy w Radomiu, zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, **od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**,
- 3) poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zostały zawarte umowy sprzedaży zawierające postanowienie „*Urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” oraz poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zostały zawarte umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, o tym że:
 - a) postanowienie „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” nie wiąże tych konsumentów, jako pozostające w sprzeczności z prawem konsumenckim,
 - b) udzielona gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień konsumentów wynikających z niezgodności towaru z umową,
 - c) do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,
 - d) zwrotu zakupionego urządzenia, w związku z wykonaniem uprawnienia, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony sposób,

poprzez skierowanie do nich pisma o treści zgodnej z przyjętym zobowiązaniem, **w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

- II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Pawła Jaszczyka prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „HYDRO-SYSTEM” FIRMA HANDLOWO-USŁUGOWA Paweł Jaszczyk w Radomiu **obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania**, zawierającej:

- 1) nowe wzorce umowy pod nazwą „Informacje dotyczące gwarancji”, „UMOWA SPRZEDAŻY”, „Karta Instruktażowa”, zgodne ze złożonym zobowiązaniem,
- 2) kopie pierwszej i dwu następnych oraz trzech ostatnio zawartych w oparciu o nowe wzorce umowy pod nazwą „Informacje dotyczące gwarancji”, „UMOWA SPRZEDAŻY”, „Karta Instruktażowa” umów, o ile takie umowy zostaną zawarte,
- 3) wzór pisma skierowanego do konsumentów, zgodny ze złożonym zobowiązaniem oraz kopie trzech pism sporządzonych według tego wzoru oraz wysłanych do konsumentów,
- 4) **informację** o liczbie konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od

dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zostały zawarte umowy sprzedaży zawierające postanowienie „*Urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” oraz o liczbie konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zostały zawarte umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa **wraz z dowodami nadania do tych konsumentów** pisma o treści zgodnej z przyjętym zobowiązaniem,

w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – przeprowadził postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Pawła Jaszczyka działającego pod firmą ”HYDRO-SYSTEM” Firma Handlowo-Usługowa Paweł Jaszczyk w Radomiu – zwanego dalej: „Pawłem Jaszczykiem” – (sygn. akt RŁO-405-5/14/MD).

W oparciu o zebrany w toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego materiał dowodowy Prezes Urzędu ustalił, że działania Pawła Jaszczyka mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 27 maja 2014 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-6/14 (dowód: karty Nr 1 – 3) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Pawła Jaszczyka praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- 1) bezprawnym zaniechaniu umieszczenia we wzorcu umowy pn. „Informacje dotyczące gwarancji” stosowanym w obrocie z konsumentami informacji, że „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”, co jest sprzeczne z art. 13 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o sprzedaży konsumenckiej” – co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”;
- 2) ograniczaniu konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów” – poprzez:
 - umieszczenie w treści wzorca umowy pod nazwą „UMOWA SPRZEDAŻY” postanowienia, o treści: „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*”,
 - nieinformowaniu konsumentów, o tym, że do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,
 - informowaniu konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu,

co jest działaniem wprowadzającym w błąd w zakresie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, stanowiąc nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) – zwanej dalej: „ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym” – co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu postanowieniem Nr 2/61-6/14 (dowód: karta Nr 5) zaliczył w poczet dowodów w prowadzonym postępowaniu w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dokumenty uzyskane w postępowaniu wyjaśniającym (sygn. RŁO-405-5/14/MD), tj. pismo Pawła Jaszczyka z dnia 7 marca 2014 r. z załącznikami (dowód: karty Nr 6 – 128).

Paweł Jaszczyk, w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w piśmie z dnia 16 czerwca 2014 r. zobowiązał się do zaniechania stosowania zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom (dowód: karty Nr 132 – 137). W odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu z dnia 10 lipca 2014 r. (dowód: karta Nr 138), Paweł Jaszczyk w piśmie z dnia 22 lipca 2014 r., zmodyfikował uprzednio złożone zobowiązanie (dowód: karty Nr 139 – 142).

Pismem z dnia 5 sierpnia 2014 r. Prezes Urzędu zawiadomił Pawła Jaszczyka o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karta Nr 143).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Paweł Jaszczyk prowadzi działalność gospodarczą pod firmą ”HYDRO-SYSTEM” FIRMA HANDLOWO-USŁUGOWA Paweł Jaszczyk w Radomiu i jest wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dowód: karta Nr 130). Przeważająca działalność gospodarcza Pawła Jaszczyka to sprzedaż detaliczna elektrycznego sprzętu gospodarstwa domowego prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach. Sprzedaż obejmuje urządzenia o nazwie „AURA ROBOCLEAN”, które produkowane są przez niemiecką firmę Aura GMBH. Paweł Jaszczyk prowadzi działalność na następującym obszarze geograficznym: (dowód: karta Nr 6)

- 1) województwo mazowieckie – Radom, Zwoleń, Szydłowiec, Iłża;
- 2) województwo świętokrzyskie – Kielce, Skarżysko Kamienna, Starachowice;
- 3) województwo łódzkie – Piotrków Trybunalski, Opoczno, Sulejów.

Paweł Jaszczyk w ramach prowadzonej działalności gospodarczej zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa – w miejscu zamieszkania konsumenta, po uprzednim przeprowadzeniu prezentacji oferowanych do sprzedaży produktów. Urządzenia „AURA ROBOCLEAN” są oferowane do sprzedaży w ramach prezentacji ich funkcjonalności oraz sposobu użytkowania, które to prezentacje odbywają się w mieszkaniach potencjalnych klientów. Kontakt z potencjalnymi klientami zostaje nawiązany za pośrednictwem osób, które dokonały zakupu urządzenia – gdy potencjalny klient wyrazi zgodę na udział w prezentacji i przekazanie numeru kontaktowego przedsiębiorcy, jego przedstawiciel kontaktuje się z potencjalnym klientem w celu umówienia prezentacji lub zaproszenia na organizowaną prezentację. Zasadniczo forma ta nie jest dokumentowana, chyba że klient wyraża wolę skorzystania z dodatkowej opcji sprzedaży, tzw. „Oferty specjalnej” polegającej na zobowiązaniu się klienta do zaproszenia określonej liczby osób w określonym czasie na

prezentacje organizowane przez przedsiębiorcę w zamian za otrzymanie określonych przedmiotów (dowód: karty Nr 7, 19).

Paweł Jaszczyk udziela gwarancji na urządzenia Aura Roboclean, zgodnie z warunkami określonymi w dokumencie gwarancyjnym pod nazwą: „Informacje dotyczące gwarancji”. Pkt 1 ww. dokumentu stanowi, że „Sprzedawca udziela gwarancji przez okres 3 lat na urządzenia Aura Roboclean zakupione do użytku domowego oraz 1 rok dla podmiotów gospodarczych.”. We wskazanym dokumencie gwarancyjnym Paweł Jaszczyk nie umieścił informacji, że „Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową” (dowód: karta Nr 20).

Zgodnie z art. 13 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej w dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Ponadto powinno być w nim zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Paweł Jaszczyk, jak wskazano powyżej, zawiera z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa – w miejscu zamieszkania konsumenta, po uprzednim przeprowadzeniu prezentacji oferowanych do sprzedaży produktów. Przed zawarciem umów sprzedaży, Paweł Jaszczyk informuje konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy, wręczając im do zapoznania się dokument o nazwie „Karta Instruktażowa”, który określa zasady zwrotu zakupionych towarów oraz zawiera wzór oświadczenia o odstąpieniu. Pisemnym potwierdzeniem zawarcia umowy jest egzemplarz umowy sprzedaży, który otrzymuje konsument w chwili zawarcia umowy (dowód: karta Nr 9).

Zasady zwrotu zakupionych towarów określa dokument pod nazwą „Karta Instruktażowa” (dowód: karta Nr 18), stosowany przez Pawła Jaszczyka od stycznia 2011 r. Dokument ten zawiera postanowienia, o treści: „Na podstawie art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z 2000 r.), Konsumentowi, który zawarł umowę sprzedaży poza lokalem Sprzedawcy, służy prawo odstąpienia od niej bez podania przyczyny w terminie 10 dni liczonych od dnia zawarcia umowy, kierując do siedziby Sprzedawcy oświadczenie wg wzoru o poniższej treści: „Ja niżej podpisany ..., zamieszkały pod adresem ... oświadczam, iż odstępuję od umowy zawartej w dniu ... z ...” W przypadku zaistnienia powyższej sytuacji, Konsument zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni zwrócić urządzenie do siedziby Sprzedawcy, której to adres znajduje się powyżej w miejscu przeznaczonym na „Pieczętkę Sprzedawcy”. We wzorcu umowy pod nazwą „Karta Instruktażowa” nie została umieszczona informacja, że do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem (dowód: karta Nr 18).

Ponadto, na podstawie pism wysłanych przez Pawła Jaszczyka do konsumentów w związku z odstąpieniem przez nich od umowy – Prezes Urzędu ustalił, że konsumenci są informowani, iż zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać wyłącznie bezpośrednio w biurze przedsiębiorcy w Radomiu (dowód: karty Nr 120, 123 i 127). Pismo wysłane do konsumenta, który korzystał z kredytu bankowego otrzymało następujące brzmienie: „W związku z odstąpieniem od umowy kupna sprzedaży, oraz kredytu bankowego uprzejmie informuję, że zwrotu urządzenia Aura Roboclean nr ..., które Pan zakupił w dniu 05.01.2014 r., można dokonać tylko i wyłącznie osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu w godzinach

10:00-18:00 w ciągu 7 dni od daty otrzymania pisma. Prosimy o wcześniejsze ustalenie daty oraz godziny zwrotu urządzenia, tak aby przyjmujący rzeczoznawca był obecny w wyznaczonym terminie i mógł ocenić stan techniczny urządzenia.” (dowód: karta Nr 123). Z kolei pismo wysłane do konsumentki, która nie korzystała z kredytu bankowego otrzymało następujące brzmienie: „W związku z odstąpieniem od umowy kupna sprzedaży, uprzejmie informuję, że zwrotu urządzenia Aura Roboclean nr seryjny ..., które Pani zakupiła w dniu 07.02.2014r, można dokonać tylko i wyłącznie osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu w godzinach 10:00-18:00 w ciągu 7 dni od daty otrzymania pisma. Prosimy o wcześniejsze ustalenie daty oraz godziny zwrotu urządzenia, tak aby przyjmujący rzeczoznawca był obecny w wyznaczonym terminie i mógł ocenić stan techniczny urządzenia.” (dowód: karta Nr 127).

Paweł Jaszczuk oświadczył, że pomimo wręczania wszystkim konsumentom szczegółowej informacji o sposobie odstąpienia od umowy oraz warunkach zwrotu urządzenia po odstąpieniu, klienci wyrażający wolę odstąpienia od umowy, najczęściej kontaktują się z przedsiębiorcą telefonicznie i w ten sposób składają oświadczenie o odstąpieniu oraz jednocześnie umawiają się na spotkanie w celu zwrotu zakupionego urządzenia. Część konsumentów wysłała pisemne oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W celu uniknięcia wątpliwości, że zwracany towar będzie w stanie niezmienionym, niektórzy klienci są informowani, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać bezpośrednio w biurze przedsiębiorcy w obecności osoby, która jest odpowiedzialna za przyjęcie takiego zwrotu (dowód: karty Nr 9 – 10). Taki sposób postępowania ze zwrotem urządzenia jest korzystny, w ocenie Pawła Jaszczuka, dla klienta, który po sprawdzeniu stanu urządzenia przez przedstawiciela przedsiębiorcy ma wiedzę, czy prawidłowo zwrócił urządzenie, jednocześnie otrzymuje dokument poświadczający zwrot zakupionego towaru, a gdy została wpłacona zaliczka – klient otrzymuje zwrot wpłaconych pieniędzy. Paweł Jaszczuk oświadczył także, że zwrot urządzeń w inny sposób, np. przesyłką kurierską jest możliwy, lecz wydłuża proces wzajemnego zwrotu wzajemnych świadczeń stron, gdy okazuje się, że zwrócone urządzenie jest niekompletne (bez niektórych części czy akcesoriów eksploatacyjnych). W przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy i zwrotu urządzenia po indywidualnym kontakcie z przedsiębiorcą, bez żadnej korespondencji, Paweł Jaszczuk nie kieruje do klientów żadnych pism, a jedynie wydaje potwierdzenie zwrotu wzajemnych świadczeń (dowód: karta Nr 10).

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że w § 2 ust. 2 wzorca umowy pod nazwą „UMOWA SPRZEDAŻY” Paweł Jaszczuk ustalił jednostronnie postanowienie, o treści: „urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi” (dowód: karta Nr 17).

Paweł Jaszczuk w piśmie z dnia 16 czerwca 2014 r. (dowód: karty Nr 132 – 137) zobowiązał się do zaniechania stosowania zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, poprzez:

„I. Wprowadzenie do obrotu w terminie 30 dni od doręczenia decyzji zobowiązującej

1. nowego wzorca umownego stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Informacje dotyczące gwarancji”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”;
2. nowego wzorca umownego pn. „Umowa sprzedaży”, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa, w którym usunięty zostanie zapis o treści „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*”;
3. nowego wzoru dokumentu stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Karta

Instruktażowa”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „Do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem”;

4. nowego wzoru dokumentu stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Karta Instruktażowa”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „Zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony przez Strony sposób”

oraz poprzez zawieranie z konsumentami umów na zmienionych wzorcach.

- II. Zaprzestanie informowania konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście w siedzibie firmy w Radomiu od dnia doręczenia decyzji zobowiązującej.
- III. Skierowania do konsumentów, z którymi Przedsiębiorca zawarł umowy sprzedaży zawierające postanowienie „Urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi” w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia wydania decyzji zobowiązującej propozycji zawarcia aneksów do zawartych umów sprzedaży oraz poinformowaniu wszystkich konsumentów, z którymi zostały zawarte umowy sprzedaży poza lokalem w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia wydania decyzji zobowiązującej o tym, że:
 - a. udzielona gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Państwa uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową;
 - b. do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem;
 - c. zwrotu zakupionego urządzenia, w związku z wykonaniem uprawnienia, o którym mowa w o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony sposób

poprzez skierowanie do nich pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

Dziękujemy za zawarcie z HYDRO - SYSTEM FIRMA HANDLOWO – USŁUGOWA Paweł Jaszczyk umowy sprzedaży. W dbałości o naszych klientów, chcieliśmy Państwa poinformować, że:

1. Gwarancja udzielona na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Państwa uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową;
2. Jeżeli przysługuje Państwu uprawnienie do odstąpienia od umowy na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w przywołanej ustawie

wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, a zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty lub kuriera.

Dodatkowo w związku z przeprowadzoną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów weryfikacją stosowanych przez nas dokumentów chcieliśmy Państwu zaproponować możliwość zmiany zawartej przez Państwa umowy sprzedaży (zawarcia aneksu do umowy) poprzez usunięcie zapisu o treści: „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*”. Zmiana powyższa jest dla Państwa korzystna, bowiem usuwa zastrzeżenia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów co do sposobu realizacji Państwa uprawnień związanych ze zwrotem urządzenia w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową lub w pierwszych dziesięciu dniach od zawarcia umowy. Jeżeli jednak nie wyrażają Państwo zgody na jej wprowadzenie, mogą Państwo wysłać do nas pismo o przykładowej treści „Nie akceptuję proponowanej zmiany” w terminie 30 dni kalendarzowych od otrzymania niniejszego pisma. W braku przesłania pisma tej treści, aneks do umowy usuwający przytoczone powyżej postanowienie będzie ważnie zawarty.

Jednocześnie chcieliśmy Państwa poinformować, że nie traktowaliśmy oraz nie będziemy traktować zapisu „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” jako ograniczającego Państwa uprawnienia do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) lub Państwa możliwość wykonywania uprawnień z tytułu niezgodności sprzedanego towaru konsumpcyjnego z umową, o których mowa w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.) w terminach tam przewidzianych.”

Paweł Jaszczyk, mając na uwadze powyższe, wniósł o wydanie w stosunku do niego decyzji zobowiązującej.

W odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu z dnia 10 lipca 2014 r. (dowód: karta Nr 138), Paweł Jaszczyk w piśmie z dnia 22 lipca 2014 r. (dowód: karty Nr 139 – 142), zmodyfikował uprzednio złożone zobowiązanie w pkt III oraz określił ponownie treść całego zobowiązania, w tym treść pisemnej informacji, która będzie skierowana do konsumentów i proponowany termin wykonania zobowiązania, tj. zobowiązał się do zaniechania stosowania zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, poprzez:

„I. Wprowadzenie do obrotu w terminie 30 dni od doręczenia decyzji zobowiązującej

1. nowego wzorca umownego stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Informacje dotyczące gwarancji”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszka uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”;
2. nowego wzorca umownego pn. „Umowa sprzedaży”, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa, w którym usunięty zostanie zapis o treści „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*”;
3. nowego wzoru dokumentu stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Karta Instruktażowa”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „*Do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy*”

wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem”;

4. nowego wzoru dokumentu stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Karta Instruktażowa”, w którym dodany zostanie zapis o treści: „Zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony przez Strony sposób”

oraz poprzez zawieranie z konsumentami umów na zmienionych wzorcach.

- II. Zaprzestanie informowania konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście w siedzibie firmy w Radomiu od dnia doręczenia decyzji zobowiązującej.
- III. Poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi Przedsiębiorca zawarł umowy sprzedaży zawierające postanowienie „Urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi” w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia wydania decyzji zobowiązującej oraz poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi zostały zawarte umowy sprzedaży poza lokalem w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia wydania decyzji zobowiązującej o tym, że:
 - a. postanowienie „urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi” nie wiąże tych konsumentów, jako pozostające w sprzeczności z prawem konsumenckim;
 - b. udzielona gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień konsumentów wynikających z niezgodności towaru z umową;
 - c. do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem;
 - d. zwrotu zakupionego urządzenia, w związku z wykonaniem uprawnienia, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony sposób

poprzez skierowanie do nich w terminie 30 dni od doręczenia decyzji zobowiązującej pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

Dziękujemy za zawarcie z HYDRO - SYSTEM FIRMA HANDLOWO – USŁUGOWA Paweł Jaszczyk umowy sprzedaży. W dbałości o naszych klientów, chcieliśmy Państwa poinformować, że:

1. Gwarancja udzielona na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Państwa uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową;
2. Jeżeli przysługuje Państwu uprawnienie do odstąpienia od umowy na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie

oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w przywołanej ustawie wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, a zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty lub kuriera.

Dodatkowo w związku z przeprowadzoną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów weryfikacją stosowanych przez nas dokumentów chcieliśmy Państwa poinformować, że zapis zawartej przez Państwa umowy sprzedaży, o treści: „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” nie jest dla Państwa wiążący, z uwagi na sprzeczność z ustawą w zakresie sposobu realizacji Państwa uprawnień związanych ze zwrotem urządzenia w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową lub prawem do odstąpienia w pierwszych dziesięciu dniach od zawarcia umowy.

Jednocześnie chcieliśmy Państwa poinformować, że nigdy nie traktowaliśmy zapisu „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” jako ograniczającego Państwa uprawnienia do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) lub Państwa możliwość wykonywania uprawnień z tytułu niezgodności sprzedanego towaru konsumpcyjnego z umową, o których mowa w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.) w terminach tam przewidzianych.”

Paweł Jaszczyk, mając na uwadze powyższe, wniósł o wydanie w stosunku do niego decyzji zobowiązującej.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Pawła Jaszczyka. 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 konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tej ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W decyzji tej, jak wynika z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie

konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Przytoczony powyżej przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji wskazuje: uprawdopodobnienie, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

W niniejszym postępowaniu wymaga zatem rozważenia, czy wskazane warunki zaistniały w odniesieniu do działania i zobowiązania Pawła Jaszczyka, a ponadto, czy w przypadku ich wystąpienia uzasadnione jest przyjęcie zobowiązania strony postępowania i wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji w oparciu o ww. przepis.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone – zwanego dalej: „Rejestrem” – o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) – zwanej dalej: „k.p.c.”,
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest jednak każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopaliny ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Paweł Jaszczyk prowadzi działalność gospodarczą pod firmą ”HYDRO-SYSTEM” FIRMA HANDLOWO-USŁUGOWA Paweł Jaszczyk w Radomiu i jest wpisany do

Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Paweł Jaszczyk w ramach prowadzonej działalności gospodarczej zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa – w miejscu zamieszkania konsumenta, po uprzednim przeprowadzeniu prezentacji oferowanych do sprzedaży produktów, urządzeń o nazwie „AURA ROBOCLEAN”. Nie ulega zatem wątpliwości, że Paweł Jaszczyk jest przedsiębiorcą w rozumieniu powołanego wyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Paweł Jaszczyk przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Pawła Jaszczyka praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Ad 2)

Dla uprawdopodobnienia, że działania przedsiębiorcy stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miały one charakter bezprawny.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwanego dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów” – z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). W przepisie art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich nieuczciwe praktyki rynkowe (tak art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Bezprawność zachowań Pawła Jaszczyka zostanie rozważona oddzielnie w odniesieniu do każdej z praktyk.

Ad pkt I. 1) sentencji niniejszej decyzji

Odnosząc się do zarzutu zawartego w punkcie I. 1) sentencji niniejszej decyzji należy wskazać, iż stosownie do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (ust. 1). Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (ust. 2).

Jak zostało już powyżej wskazane w niniejszej decyzji, bezprawność to sprzeczność zachowania z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. W związku z powyższym, jako bezprawne należy zakwalifikować zachowanie sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie. Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w przedmiotowej sprawie jest ustawa o sprzedaży konsumenckiej.

Prezes Urzędu postawił Pawłowi Jaszcykowi zarzut bezprawnego zaniechania umieszczenia we wzorcu umowy pn. „Informacje dotyczące gwarancji” stosowanym w obrocie z konsumentami informacji, że „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”, co jest sprzeczne z art. 13 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Zgodnie z art. 13 ust. 4 zd. 2 tej ustawy, w dokumencie gwarancyjnym powinno być zawarte

stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Ustawodawca wprowadził obowiązek umieszczenia przedmiotowego zastrzeżenia w dokumencie gwarancyjnym, w celu niedopuszczenia do sytuacji wprowadzenia konsumenta w błąd co do przysługujących mu uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową i zapobiegnięcia wywołania przekonania o wyłączeniu ww. uprawnień poprzez udzieloną gwarancję.

We wzorcu umowy pn. „Informacje dotyczące gwarancji”, który stanowi dokument gwarancyjny, brak jest informacji, że „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”. Zaniechanie przez Pawła Jaszczyka udzielenia wskazanej informacji może prowadzić do sytuacji, w której konsument, poinformowany jedynie o możliwości dochodzenia roszczeń wynikających z gwarancji, nie zrealizuje przysługujących mu uprawnień z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Konsument nie otrzymał bowiem istotnej informacji, iż udzielona gwarancja nie powoduje utraty uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, zaniechanie przez Pawła Jaszczyka umieszczenia w dokumencie gwarancyjnym informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać konsumentom na podstawie przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, może być uznane za bezprawne.

Ad pkt I. 2) sentencji niniejszej decyzji

Odnosząc się do zarzutu zawartego w pkt I. 2) sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu wskazuje, iż stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Zgodnie z art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1 (ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym). Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną, tj. polegać na działaniu wprowadzającym w błąd (art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

Stosownie do art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Z kolei, przez decyzję dotyczącą umowy należy rozumieć, podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania (art. 2 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

Oprócz definicji nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd, w ustawie wskazane są dodatkowe wskazówki interpretacyjne, uzupełniające ogólną definicję wskazanej praktyki. Zgodnie z art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów przyznaje konsumentom prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Stosownie do art. 2 ust. 1 ww. ustawy, 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 wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Z kolei przepis art. 2 ust. 3 ww. ustawy stanowi, że 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. Zgodnie z art. 17 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta określonych w art. 1-16e tej ustawy.

W przedmiotowej sprawie Paweł Jaszczyk informuje konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy, wręczając im do zapoznania się dokument o nazwie „Karta Instruktażowa”, który określa zasady zwrotu zakupionych towarów oraz zawiera wzór oświadczenia o odstąpieniu. Natomiast pisemnym potwierdzeniem zawarcia umowy jest egzemplarz umowy sprzedaży, który otrzymuje konsument w chwili zawarcia umowy. Jak to zostało ustalone, we wzorcu umowy pod nazwą „Karta Instruktażowa” nie została umieszczona informacja, że do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Ponadto, konsumenci są informowani, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać wyłącznie bezpośrednio w biurze przedsiębiorcy w Radomiu. Z kolei, stosowany przez Pawła Jaszczyka wzorzec umowy pod nazwą „UMOWA SPRZEDAŻY” zawiera postanowienie, o treści: *„urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi”*.

Podkreślenia wymaga fakt, iż ocena nieuczciwej praktyki rynkowej powinna być dokonywana w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. W rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przeciętnym konsumentem jest konsument, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o sprzedaży konsumenckiej jest wynikiem dorobku orzeczniczego Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Stopniowy rozwój orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta, jako konsumenta rozważnego, przeciętnie oświeconego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia towaru. To, czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego jak daleko sięga obowiązek informacji

handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości. Przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszego postępowania należy wziąć pod uwagę model konsumenta – chcącego skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane.

W ocenie Prezesa Urzędu, opisana powyżej praktyka Pawła Jaszczyka mogła wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd i przez to mogła prowadzić do podjęcia decyzji, co do tego, że nie wykona uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, której w innych warunkach by nie podjął. Konsument, który zawarł umowę sprzedaży z Pawłem Jaszczykiem, będzie się kierował przede wszystkim informacją otrzymaną od przedsiębiorcy i nie może budzić wątpliwości, że przekazanie informacji, o treści: „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” oraz poinformowanie konsumenta, iż zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu – mogło wprowadzać konsumenta w błąd, gdyż było przekazaniem informacji, po zapoznaniu się, z którymi, konsument mógł zaniechać realizacji swojego uprawnienia, to jest prawa do odstąpienia od umowy. Konsument, który zakupił urządzenie Aura Roboclean z rabatem mógł nie złożyć oświadczenia o odstąpieniu od umowy, będąc przekonany, że takie prawo mu nie przysługuje. Z kolei konsument, który zakupił urządzenie bez żadnych upustów, także mógł zaniechać skorzystania z ustawowego uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, z tego względu, że osobiste stawienie się w siedzibie firmy w Radomiu byłoby nadmierną uciążliwością dla konsumenta z powodów zdrowotnych, ekonomicznych bądź organizacyjnych. Także konsument, który godziłby się na postawiony przez Pawła Jaszczyka warunek osobistego doręczenia zwracanego urządzenia do siedziby firmy w Radomiu, mógłby ostatecznie nie skorzystać ze swojego uprawnienia, nie wiedząc, że do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Jednocześnie, w celu uprawdopodobnienia, że zachowanie Pawła Jaszczyka stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest także wykazanie, że przedmiotowa praktyka jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W literaturze przyjmuje się, że istotność zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta przez stosowaną praktykę rynkową pozwala uznać, że jej wpływ musi niejako popychać przeciętnego konsumenta do zmiany zachowania rynkowego. Powoduje to tym samym zniekształcenie tego zachowania, które ujawnia się jako zniekształcenie realne lub potencjalne decyzji konsumenta, która powinna być wyborem świadomym i efektywnym. Można, zatem uznać, że wpływ praktyki jest na tyle istotny, że pod jej wpływem proces decyzyjny konsumenta uległ wypaczeniu (zniekształceniu). Jeśli zaś chodzi o doniosłość (znaczenie) tego zniekształcenia, to należy stwierdzić, że musi ono być, co najmniej potencjalne. Uściślając, wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta musi odnieść skutek w postaci, co najmniej potencjalnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta (Komentarz do ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U.07.171.1206), [w:] M. Sieradzka, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz, Oficyna, 2008).

W przedmiotowej sprawie należy stwierdzić, iż zachowanie Pawła Jaszczyka pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami, w tym z zasadą uczciwości kupieckiej. Ogólnie przyjętą zasadą uczciwości kupieckiej jest obowiązek udzielania prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji. Ma to szczególne znaczenie w obrocie konsumenckim, czyli w stosunkach handlowych, których stronami są konsument oraz sprzedawca-profesjonalista. Treść informacji przekazywanych przez Pawła Jaszczyka konsumentowi, że „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*”, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, a także nieinformowanie konsumentów, o tym, że do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem – mogło wywoływać u przeciętnego konsumenta wrażenie, że jego uprawnienie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jest ograniczone w stosunku do prawa przysługującego mu na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. To z kolei mogło konsumentów odwieść od wykonywania przysługujących im na podstawie ustawy uprawnień.

Poprzez takie zachowanie, Paweł Jaszczyk narzucił konsumentom określony sposób zachowania się, który nie wynika z obowiązujących przepisów prawa. Takie działanie mogło pozbawić konsumenta uprawnień określonych w art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, których realizacja powodowałaby po stronie Pawła Jaszczyka określone koszty w postaci zwrotu kupującemu całości zapłaconej przez niego sumy.

Paweł Jaszczyk naruszył dobre obyczaje w zakresie prawa konsumenta do rzetelnej, jednoznacznej informacji o warunkach, na jakich może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W ocenie Prezesa Urzędu, we wskazanym wyżej zakresie mogło dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta (a więc jego decyzji dotyczącej umowy) po zawarciu umowy – w wyniku otrzymania nierzetelnego, wprowadzającego w błąd komunikatu od przedsiębiorcy, pod wpływem, którego mógł on dojść do niewłaściwych wniosków, co do możliwości skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał, że zachowanie Pawła Jaszczyka polegające na:

- umieszczeniu w treści wzorca umowy pod nazwą „UMOWA SPRZEDAŻY” postanowienia, o treści: „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*”,
- nieinformowaniu konsumentów, o tym, że do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,
- informowaniu konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu,

mogło ograniczyć konsumentom realizację uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Mając na uwadze powyższe **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Pawła Jaszczyka praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

Ad 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

Prezes Urzędu podkreśla, że o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

Dla uprawdopodobnienia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie znacznej liczby konsumentów tj. tych, którzy mogą zawrzeć z Pawłem Jaszczykiem umowę sprzedaży. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Pawła Jaszczyka nie dotyczy interesów poszczególnych konsumentów, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Pawła Jaszczyka.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

Stosowanie opisanych wyżej praktyk może godzić zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Pawła Jaszczyka praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

Ad pkt I. sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tej ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym

naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyjmując zobowiązanie Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Jak Prezes Urzędu wykazał w niniejszej decyzji, okoliczności sprawy uprawdopodobniły, że Paweł Jaszczyk stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie Paweł Jaszczyk zobowiązał się do zaniechania stosowania wskazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, podjęte przez Pawła Jaszczyka zobowiązanie do:

1) wprowadzenia do obrotu:

- a) nowego wzorca umownego stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Informacje dotyczące gwarancji”, w którym dodany zostanie zapis o treści: *„Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową”*,
- b) nowego wzorca umownego pn. „Umowa sprzedaży”, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa, w którym usunięty zostanie zapis o treści *„urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi”*,
- c) nowego wzoru dokumentu stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Karta Instruktażowa”, w którym dodany zostanie zapis o treści: *„Do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem”*,
- d) nowego wzoru dokumentu stosowanego w obrocie z konsumentami pn. „Karta Instruktażowa”, w którym dodany zostanie zapis o treści: *„Zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony przez Strony sposób”*;

2) zawierania z konsumentami umów przy użyciu zmienionych wzorców umowy,

3) zaprzestania informowania konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście w siedzibie firmy w Radomiu,

wyeliminuje bezprawne zaniechanie umieszczenia w dokumencie gwarancyjnym informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać konsumentom na podstawie art. 13 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumentów oraz umożliwi konsumentom pełną realizację uprawnień do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Jednocześnie, wobec okoliczności, że Paweł Jaszczyk zobowiązał się poinformować wszystkich konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zostały zawarte umowy sprzedaży zawierające postanowienie *„Urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi”* oraz poinformować wszystkich konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zostały zawarte umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, o tym że:

- a) postanowienie *„urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi”* nie wiąże tych konsumentów, jako pozostające w sprzeczności z prawem konsumentów,
- b) udzielona gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie

- zawiesza uprawnień konsumentów wynikających z niezgodności towaru z umową,
- c) do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,
 - d) zwrotu zakupionego urządzenia, w związku z wykonaniem uprawnienia, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony sposób,

Prezes Urzędu uznał złożone zobowiązanie za zupełne, gdyż w równorzędny sposób zabezpiecza interesy prawne konsumentów, którzy już zawarli umowy z Pawłem Jaszczykiem, jak i konsumentów, którzy mogą zawrzeć tego typu umowy w przyszłości.

W rezultacie, stosownie do przepisu art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nałożył na Pawła Jaszczyka obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:

- 1) wprowadzenie do obrotu nowych wzorców umowy pod nazwą „Informacje dotyczące gwarancji”, „UMOWA SPRZEDAŻY”, „Karta Instruktażowa” oraz zawieranie z konsumentami umów przy użyciu zmienionych wzorców umowy, zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- 2) zaprzestanie informowania konsumentów, że zwrotu zakupionego urządzenia można dokonać tylko i wyłącznie osobiście w siedzibie firmy w Radomiu, zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- 3) poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zostały zawarte umowy sprzedaży zawierające postanowienie „*Urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” oraz poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zostały zawarte umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, o tym że:
 - a) postanowienie „*urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” nie wiąże tych konsumentów, jako pozostające w sprzeczności z prawem konsumenckim,
 - b) udzielona gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień konsumentów wynikających z niezgodności towaru z umową,
 - c) do zachowania dziesięciodniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,
 - d) zwrotu zakupionego urządzenia, w związku z wykonaniem uprawnienia, o którym mowa w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) można dokonać według wyboru konsumenta osobiście, w siedzibie firmy w Radomiu, za pośrednictwem poczty, kuriera lub w inny uzgodniony sposób,

poprzez skierowanie do nich pisma o treści zgodnej z przyjętym zobowiązaniem, w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Prezes Urzędu uznał, że wskazane powyżej terminy na wykonanie obowiązków wynikających ze złożonego zobowiązania są wystarczające na ich zrealizowanie, a także pozwolą na szybkie wyeliminowanie skutków praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I. sentencji niniejszej decyzji.**

Ad pkt II. sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wobec tego Prezes Urzędu nałożył na Pawła Jaszczyka obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, zawierającej:

- 1) nowe wzorce umowy pod nazwą „Informacje dotyczące gwarancji”, „UMOWA SPRZEDAŻY”, „Karta Instruktażowa”, zgodne ze złożonym zobowiązaniem,
- 2) kopie pierwszej i dwu następnych oraz trzech ostatnio zawartych umów w oparciu o nowe wzorce umowy pod nazwą „Informacje dotyczące gwarancji”, „UMOWA SPRZEDAŻY”, „Karta Instruktażowa”, o ile takie umowy zostaną zawarte,
- 3) wzór pisma skierowanego do konsumentów, zgodny ze złożonym zobowiązaniem oraz kopie trzech pism sporządzonych według tego wzoru oraz wysłanych do konsumentów,
- 4) **informację** o liczbie konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zostały zawarte umowy sprzedaży zawierające postanowienie „*Urządzenie zakupione z rabatem nie podlega zwrotowi*” oraz o liczbie konsumentów, z którymi w ciągu ostatnich dwóch lat licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zostały zawarte umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa **wraz z dowodami nadania do tych konsumentów** pisma o treści zgodnej z przyjętym zobowiązaniem,

w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

W związku z tym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II. sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w związku z art. 479²⁸ § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) – 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 Łodzi.

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Zastępca Dyrektora Delegatury*

Andrzej Kędzia

Otrzymuje:

Paweł Jaszczyk

"HYDRO-SYSTEM" Firma Handlowo-Uslugowa