

# **DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 06. 03. 2007r.

RKT – 61 – 79/06/AD

## **DECYZJA Nr RKT – 06 /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, Dz. U. z 2006r. Nr 157, poz. 1119, Dz. U. Nr 170, poz. 1217, Dz. U. Nr 249, poz. 1834) 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. z 2002r. Nr 18, poz. 172 ze zm.)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Krystynie B., Mirosławowi B. i Arturowi B., którzy prowadząc wspólnie działalność w ramach spółki cywilnej „Fraza” we Wrocławiu, (...), zawierają z konsumentami umowy na odległość za pośrednictwem internetu w ramach sklepu prowadzonego pod adresem <http://fraza.com.pl/sklep>:

I. Na podstawie art. 23 e ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za niezgodne z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:

1. Posługiwaniu się w umowach z konsumentami postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, na mocy którego zastrzeżono, że właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów powstałych na tle umowy jest sąd właściwy ze względu na siedzibę przedsiębiorców;
2. Ograniczeniu prawa konsumentów do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w sytuacji, gdy towar został pozbawiony oryginalnego opakowania, lub gdy opakowanie to naruszono, a także wówczas, gdy przedmiot umowy był używany, posiada wady inne niż te, które stanowią podstawę do reklamacji oraz gdy wartość przedmiotu umowy przewyższa równowartość kwoty 10 EURO, co jest niezgodne z art. 7 w zw. z art. 10 i 16 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.);
3. Nieudzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niepotwierdzenia konsumentom na piśmie, najpóźniej w chwili rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o:
  - organie rejestrowym przedsiębiorców i o numerach, pod jakimi wpisano ich do właściwej ewidencji,
  - zasadach zapłaty ceny,

- terminie dostawy,
- prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni od jej zawarcia ze wskazaniem ustawowych wyjątków od tego prawa,
- miejscu i sposobie składania reklamacji, co jest niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 1, 4, 5, 6 i 10 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.)

**i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 06. 10. 2006r.**

II. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Krystynę B., Mirosława B. i Artura B., kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tych przedsiębiorców solidarnie do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 51 zł (słownie: pięćdziesięciu jeden złotych).

### **Uzasadnienie**

Dnia 18. 09. 2006r., Postanowieniem nr 1 (karty nr 1 i 2) wszczęto z urzędu w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) postępowanie w sprawie stosowania przez Krystynę B., Mirosława B. i Artura B. (zwanym dalej przedsiębiorcami), prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej „Fraza” we Wrocławiu, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymienionych w sentencji tej decyzji.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorcy oświadczyli, że dokonali zmian w stosowanych przez siebie dokumentach, w wyniku czego zaniechali stosowania zarzucanych im praktyk z dniem 06. 10. 2006r. (karty nr 23 i 33). Na dowód dokonania stosownych zmian przesłali oni potwierdzenia faktycznie wystawiane konsumentom (karty nr 24 – 27). Pismem z dnia 18. 01. 2007r. (karta nr 35) przedsiębiorcy zostali zawiadomieni o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z nim. W wyznaczonym terminie przedsiębiorcy nie skorzystali z tego uprawnienia.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.**

Krystyna B. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Wrocławia pod numerem 76792 (karta nr 9). Mirosław B. prowadzi działalność gospodarczą w oparciu o wpis do tej samej ewidencji dokonany pod numerem 60941 (karta nr 10), a Artur B. prowadzi działalność stosownie do wpisu dokonanego w ww. ewidencji pod numerem 1859 (karta nr 11). Przedsiębiorcy ci działają wspólnie w ramach spółki cywilnej o nazwie „Fraza” s.c. B. Krystyna, B. Mirosław, B. Artur (karty nr 13 - 15).

W ramach ww. działalności przedsiębiorcy prowadzą pod adresem [www.fraza.co.pl](http://www.fraza.co.pl) sklep internetowy, w którym są zawierane umowy sprzedaży z konsumentami. Przy zawieraniu tych umów stosowany jest „Regulamin zakupów” (karty nr 20 – 22). Przedsiębiorcy posługiwali się w ww. regulaminie postanowieniem mówiącym o tym, że sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z umów zawieranych w tym sklepie, jest sąd wyznaczony według miejsca jego siedziby. Z oświadczenia przedsiębiorców złożonego w piśmie z dnia

12. 10. 2006r. (karta nr 23) wynika, że kwestionowana klauzula została z regulaminu usunięta, co nastąpiło z dniem 06. 10. 2006r. (karta nr 33).

W celu weryfikacji złożonego przez przedsiębiorców oświadczenia, Prezes Urzędu zapoznał się z treścią regulaminu aktualnie zamieszczonego na stronie internetowej badanego sklepu. Jego analiza wykazała, że kwestionowane postanowienie faktycznie zostało wyeliminowane z przedmiotowego wzorca (karty nr 35 – 37).

W „Regulaminie zakupów” określono okoliczności wyłączające możliwość odstąpienia od umów zawieranych na odległość. Postanowienie regulujące niniejsze kwestie miało następujące brzmienie:

*„Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas towaru, bez względu na przyczynę, w ciągu 10 dni od daty doręczenia przesyłki. W tym czasie towar podlega zwrotowi pod warunkiem, że:*

- *znajduje się w oryginalnym i nienaruszonym opakowaniu,*
- *nie nosi śladów użytkowania,*
- *nie posiada wad, z wyjątkiem stanowiących podstawę do reklamacji,*
- *wartość przedmiotu umowy przekracza równowartość 10 EURO,*
- *towar nie był sprowadzony na specjalne zamówienie klienta,*
- *na specjalne życzenie klienta usługa aranżacji utworu rozpoczęła się przed upływem 10 dni od dnia złożenia zamówienia,*
- *nie został zakupiony na licytacji”.*

W ww. zakresie przedsiębiorcy dokonali dnia 06. 10. 2006r. zmian polegających na wprowadzeniu regulacji o następującej treści:

*„Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ustalonym w sposób określony w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 2.03.2000 r. z późniejszymi zmianami (Dz.U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271, z 2002 r. Nr 144, poz. 1204, z 2003 r. Nr 84, poz. 774, Nr 188, poz. 1837, z 2004 r. Nr 96, poz. 959, Nr 116, poz. 1204.) Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Zgodnie z art. 7 w/w ustawy, zwrot towaru w stanie niezmiennym, powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:*

1. *świadczenia usług rozpoczętego za zgodną konsumenta przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1,*
2. *dotyczącym nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,*
3. *umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym,*
4. *świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą,*
5. *świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub, których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu,*
6. *dostarczania prasy,*
7. *usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych”.*

W związku z zawieraniem umowami przedsiębiorcy wystawiają konsumentom paragony lub na życzenie klientów faktury VAT (karty nr 16 – 17, 24 – 27). Analiza przedłożonych przez przedsiębiorców dokumentów (karty nr 16 – 17) wykazała, że nie obejmowały one informacji na temat:

- organu rejestrowego przedsiębiorców i numerów, pod jakimi wpisano ich do właściwej ewidencji,
- zasad zapłaty ceny,
- terminu dostawy zamówionego towaru,
- prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni od jej zawarcia ze wskazaniem ustawowych wyjątków od tego prawa,
- miejsca i sposobu składania reklamacji.

Od dnia 06. 10. 2006r. fakt zawarcia umowy na określonych warunkach jest potwierdzany w ten sposób, że przedsiębiorcy załączają do ww. dokumentów wydruki listów elektronicznych, w których są sprecyzowane warunki zawarcia poszczególnych umów, a na ich odwrocie znajduje się wyciąg z regulaminu (karty nr 24 – 27). Potwierdzenia te zawierają informacje dotyczące wszystkich ww. kwestii.

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

Umowy zawierane z konsumentami bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, a zatem umowy zawierane na odległość, podlegają szczególnemu reżimowi prawnemu ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (zwanej dalej także uonpk). Warunkiem zastosowania przepisów tej ustawy jest to, aby kontrahentem konsumenta był przedsiębiorca, który w ww. sposób zorganizował swoją działalność. Z uwagi na unormowanie zawarte w art. 6 ust. 1 uonpk, aby daną umowę zakwalifikować do grupy umów zawartych na odległość, muszą zostać spełnione następujące przesłanki:

- stronami umowy muszą być konsument i przedsiębiorca,
- umowa musi być zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość,
- umowa musi zostać zawarta w ww. sposób w ramach tak zorganizowanej działalności przedsiębiorcy.

Z powyższego wynika, że przedsiębiorca i konsument nie mogą jednocześnie pozostawać w tym samym miejscu, a ich kontakt musi następować z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, np. z wykorzystaniem poczty elektronicznej. Aby umowa podlegała regulacji ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny musi zostać zawarta z wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość, jeśli przedsiębiorca w taki sposób zorganizował swoją działalność, tj. przynajmniej część umów zawiera normalnie w ten sposób. Stronami badanej umowy muszą być konsument i przedsiębiorca. Stosownie do art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Przedsiębiorcą natomiast jest zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) osoba fizyczna wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. W rozważanym przypadku trzech przedsiębiorcy prowadzą działalność gospodarczą wspólnie, w ramach spółki cywilnej. W ramach tej działalności prowadzą oni sklep internetowy, którego oferta jest dostępna pod adresem <http://fraza.com.pl/sklep/>.

Ww. działalność przedsiębiorców jest prowadzona w sposób zorganizowany i ciągły. Powyższe przesądza o tym, że do rozważanych w ramach niniejszego postępowania stosunków prawnych pomiędzy Krystyną B., Mirosławem B. i Arturem B., a konsumentami

stosuje się zapisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej także ustawą antymonopolową) stanowi, że „1. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. 2. 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 którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzająca w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów”.

Aby doszło do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą zostać kumulatywnie spełnione dwie przesłanki tj.:

- określone działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności oraz
- działanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem tj. zakazane ustawą lub, gdy nie dopełnia on ciężącego na nim obowiązku. Do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może zatem dojść np. w sytuacji niedopełnienia przez przedsiębiorcę ciężących na nim na podstawie 9 ust. 3 uonpk obowiązków informacyjnych. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni bowiem interesy ogółu konsumentów. Ustawa ta w odniesieniu do konsumentów chroni interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

W przypadku, gdy dochodzi do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu na mocy art. 23 c ust. 1 tej ustawy uznaje określoną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy i nakazuje zaniechanie jej stosowania. W przypadku, gdy przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z art. 23 e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

## I.

1. Stosownie do art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się posługiwanie się przez przedsiębiorców w umowach z konsumentami postanowieniami wzorców umowy, które zostały uznane przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKIK) za niedozwolone.

Zważyć należy, że Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, nawet w sytuacji, gdy wpis ten nie dotyczy przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone dane postępowanie. Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 02. 12. 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań

podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29. 09. 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19. 12. 2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479<sup>43</sup> k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Stanowisko, zgodnie z którym stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, potwierdził Sąd Najwyższy z uchwale z dnia 13. 07. 2006r. (sygn. III SZP 03/06).

W rozważanym przypadku przedsiębiorcy zastrzegli, że sądem właściwym do rozpatrywania sporów wynikających z umów sprzedaży zawieranych w ich sklepie jest sąd właściwy dla siedziby tego sklepu (karta nr 21).

Wskazując na właściwość sądu wyznaczonego wedle miejsca, w którym znajduje się sklep, a więc tego samego, który jest wyznaczany zgodnie z miejscem zamieszkania przedsiębiorców i miejscem prowadzenia przez nich działalności gospodarczej, wyłączono możliwość wytoczenia powództwa w oparciu o zasadę wyrażoną w art. 27 § 1 kpc, w myśl którego powództwo wytacza się przed sądem właściwym ze względu na miejsce zamieszkania (siedzibę) pozwanego. W części przypadków mógłby to być sąd wyznaczony według miejsca zamieszkania konsumentów.

Istotne dla niniejszej sprawy jest to, że zakres terytorialny działalności gospodarczej polegającej na zawieraniu umów przez internet nie doznaje ograniczeń podobnych do tych, które wiążą się z prowadzeniem sklepu w formie tradycyjnej. Z uwagi na to istnieje możliwość zawierania przez przedsiębiorców umów z konsumentami, których miejsce zamieszkania jest znacznie oddalone od miejsca prowadzenia przez przedsiębiorców działalności. W sytuacji, gdy miejsce zamieszkania konsumenta znajduje się w sporej odległości od Wrocławia, gdzie działają przedsiębiorcy, uciążliwym warunkiem umownym byłby warunek wyłączający możliwość wytoczenia powództwa przeciwko konsumentowi przed sądem właściwym ze względu na jego miejsce zamieszkania. Obowiązek stawienia się przed odległym sądem stanowiłby niedogodność zarówno faktyczną, ze względu na czas dojazdu, jak i ekonomiczną, godzącą w interesy ekonomiczne konsumenta, z uwagi na konieczność poniesienia przez niego określonych kosztów dojazdu.

W ww. rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone figuruje wiele postanowień wzorców umownych, na mocy których uznano za właściwy sąd wyznaczony według miejsca siedziby przedsiębiorcy, a które zostały uznane za klauzule abuzywne przez SOKiK. Stosownie do art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). W myśl art. 385<sup>3</sup> pkt 23 Kc, za klauzulę abuzywną uznaje się postanowienia nieuzgodnione indywidualnie z konsumentami, które narzucają rozpoznanie

sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Przepis ten obejmuje swym zakresem także takie unormowania, na mocy których ustanawia się wyłączną właściwość sądu, który nie jest jedynym właściwym według przepisów kpc i którego właściwość nie wynika z podstawowej zasady wyrażonej w art. 27 kpc, w wyniku czego sytuacja konsumentów ulega pogorszeniu. Zgodnie z bogatym orzecznictwem SOKiK postanowienia, na mocy których sądem właściwym jest sąd zlokalizowany w miejscu dogodnym wyłącznie dla przedsiębiorców, są uznawane za niezgodne z prawem. Na potwierdzenie tego należy wskazać szereg klauzul umownych tego typu, które zostały wpisane do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone pod numerami 92, 276, 309, 310, 349, 361, 388, 397, 418, 445, 488, 494, 527, 561, 565, 586, 596, 612, 617, 637, 640, 691, 772, 784, 913, 922, 969, 979, 999 i 1007.

Bezsprzeczna jest okoliczność, że przedsiębiorcy stosowali klauzulę abuzywną, w związku z czym ich zachowanie należało uznać za bezprawne. Jak wykazano powyżej, zachowaniem tym godzili oni w interesy konsumentów.

Dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest wykazanie, że przypisane im bezprawne zachowanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Sformułowanie zbiorowe interesy konsumentów oznacza interesy dotyczące ogółu, do naruszenia których może dojść, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W badanej sprawie przedsiębiorcy zawierają z konsumentami umowy na odległość, a z istoty działalności prowadzonej z wykorzystaniem internetu wynika to, że zasadniczo nie znajduje ona ograniczeń terytorialnych. Jedynym warunkiem uzyskania możliwości zawarcia umowy z przedsiębiorcami jest posiadanie dostępu do internetu. Kontrahenci przedsiębiorców tworzą liczną grupę nieoznaczonych indywidualnie konsumentów, której skład ulega nieustannym zmianom. Potencjalnie każdy z konsumentów może stać się kontrahentem spółki. Powyższe świadczy o tym, że w rozważanej sprawie oceniana praktyka godziła w zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze fakt, że doszło do spełnienia wszystkich przesłanek wynikających z art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należało stwierdzić, że Krystyna B., Mirosław B. i Artur B., stosując wyżej opisaną praktykę, dopuścili się naruszenia ww. przepisu prawa.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorcy złożyli oświadczenie, z którego wynika, że zaprzestali oni posługiwania się przy zawieraniu umów z konsumentami postanowieniem, na mocy którego ewentualne spory zaistniałe na tle zawieranych przez nich umów na odległość, miały być rozstrzygane przez sąd właściwy ze względu na miejsce położenia prowadzonego przez nich sklepu (karta nr 23). W piśmie z dnia 15. 01. 2007r. zawiadomili oni, że zmiany tej dokonano z dniem 06. 10. 2006r. (karta nr 33). Analiza aktualnie obowiązującego regulaminu potwierdziła fakt, że ww. niedozwolone postanowienie zostało z niego wyeliminowane (karty nr 35 – 37). W tych okolicznościach sprawy, zgodnie z art. 23 e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało stwierdzić, że przedsiębiorcy stosowali praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w tym punkcie decyzji oraz, że zaniechali jej stosowania z dniem 06. 10. 2006r.

2.

Zgodnie z przepisami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny konsument, którzy zawarli umowy na odległość, mogą od tych umów odstąpić w terminie 10 dni od odebrania rzeczy. Aby z uprawnienia tego skorzystać nie muszą oni wskazywać przyczyny odstąpienia, a jedynie muszą złożyć w ww. terminie odpowiednie oświadczenie. W przypadku odstąpienia

konsumenta od umowy, stosowanie do art. 7 ust. 3 uonpk strony zwracają, to co sobie świadczyły w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Wyjątki od tego uprawnienia sformułowano w art. 10 ust. 3 uonpk, z którego wynika, że jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w wypadkach:

- świadczenia usług rozpoczętego za zgodną konsumenta przed upływem terminu 10 dni,
- dotyczącym nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,
- umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym,
- świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą,
- świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub, których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu,
- dostarczania prasy,
- usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych. W art. 16 uonpk wymieniono sytuacje, w których przepisów o umowach zawieranych na odległość nie stosuje się w ogóle. Z przepisu tego wynika, że unormowania ww. ustawy nie znajdują zastosowania do umów zawieranych z wykorzystaniem automatów sprzedających i innych automatów umieszczonych w miejscach prowadzenia handlu, rent, umów zawartych z operatorami telekomunikacji przy wykorzystaniu publicznych automatów telefonicznych, dotyczących nieruchomości, z wyjątkiem najmu oraz do umów zawartych w drodze licytacji. Zaznaczyć należy, że nie istnieje prawny obowiązek informowania konsumentów o wyjątkach wymienionych w art. 16 uonpk.

Analiza postanowień regulaminu stosowanego przez przedsiębiorców wykazała, że uregulowali oni kwestie możliwości odstąpienia od umów zawartych na odległość odmiennie, niż wynika to z ww. przepisów prawa. Zastrzegli oni bowiem, że aby można było odstąpić od umowy, to jej przedmiot nie może być używany, jego oryginalne opakowanie nie może zostać naruszone, wartość przedmiotu umowy nie może przekraczać równowartości 10 EURO. W tym zakresie zachowanie przedsiębiorców należało uznać za bezprawne i sprzeczne z ww. przepisami prawa. Przedsiębiorcy stosując regulację odbiegającą od unormowań ustawowych kształtowali sytuację konsumentów w niekorzystny sposób, czym godzili w ich interesy ekonomiczne. Zawierając umowy z konsumentami przez internet przedsiębiorcy godzili w zbiorowe interesy konsumentów, do czego odniesiono się szczegółowo w uzasadnieniu do pkt. I 1 niniejszej decyzji. W związku z tym należało stwierdzić, że ww. działanie przedsiębiorców naruszało art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dodać również trzeba, że zastrzeżeń Prezesa Urzędu nie wzbudzały informacje na temat braku możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość, gdy ten nosił wady inne niż te, które stanowią podstawę do reklamacji, towar był sprowadzony na specjalne zamówienie konsumenta, towar został zakupiony na licytacji lub, gdy na specjalne życzenie konsumenta usługa aranżacji utworu rozpoczęła się przed upływem 10 dni od daty złożenia zamówienia.

W zakresie objęty tym punktem decyzji przedsiębiorcy dokonali z dniem 06. 10. 2006r. zmian, o czym poinformowali w piśmie z dnia 15. 01. 2007r. (karta nr 33). Informację tę potwierdziła analiza treści postanowień zamieszczonych na stronie internetowej sklepu (karty nr 35 – 37). W tych okolicznościach sprawy, stosownie do art. 23 e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu stwierdzając, że oceniana praktyka naruszała zbiorowe interesy konsumentów, orzeka również, że doszło do zaniechania jej stosowania z dniem 06. 10. 2006r.

3.

Stosownie do art. 9 ust. 3 uonpk przedsiębiorcy zawierający z konsumentami umowy na odległość powinni sporządzać pisemne potwierdzenia, w których należy zawrzeć najistotniejsze dane związane z tymi umowami. Informacje, co do których istnieje wymóg ich potwierdzenia wyszczególniono w art. 9 ust. 1 ww. ustawy. Potwierdzenia takie powinny zostać sporządzone najpóźniej w chwili rozpoczęcia spełniania świadczenia. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcom działającym w ramach spółki cywilnej „Fraza” zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niepotwierdzaniu na piśmie konsumentom, z którymi są zawierane umowy na odległość, informacji na temat:

- organu rejestrowego przedsiębiorców i numerów, pod jakimi wpisano ich do właściwej ewidencji,
- zasad zapłaty ceny,
- terminu dostawy zamówionego towaru,
- prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni od jej zawarcia ze wskazaniem ustawowych wyjątków od tego prawa,
- miejsca i sposobu składania reklamacji.

Krystyna B., Mirosław B. i Artur B. wystawiają konsumentom paragony fiskalne lub na życzenie klientów faktury VAT. Stosowanie paragonów fiskalnych jest dopuszczalne na mocy rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 4 lipca 2002r. w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące, oraz warunków stosowania tych kas przez podatników (Dz. U. Nr 108, poz. 948 ze zm.). W § 4 ust. 1 pkt 6 ww. rozporządzenia wymieniono, jakie elementy paragon fiskalny musi zawierać. Wśród nich nie wskazuje się podpisu przedsiębiorcy, z czego wynika, że wydrukowany paragon może być stosowany w obrocie w takiej właśnie formie. W związku z powyższym można było przyjąć, że paragon fiskalny stanowi wystarczające potwierdzenie dokonania określonej czynności i stanowi dowód na to, co zostało w nim zapisane. Jednocześnie stosowanie faktur VAT jest dopuszczalne na mocy rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 25 maja 2005r. w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, zaliczkowego zwrotu podatku, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług (Dz. U. Nr 95, poz. 798). Zgodnie z § 9 tego rozporządzenia faktury VAT nie muszą być opatrzone podpisem sprzedawcy. Z tego względu można przyjąć, że faktura VAT nie musi być opatrzona podpisem przedsiębiorcy, aby można było posługiwać się nią w obrocie. Faktury VAT są określonymi przepisami prawa dokumentami potwierdzającymi fakt przeprowadzenia konkretnej transakcji. Oprócz paragonów i faktur konsumenci nie otrzymywali wraz z towarem innych potwierdzeń. Analiza treści wymienionych dokumentów (karty nr 15 – 17) wykazała, że nie obejmowały one informacji, jakie wyszczególniono w sentencji niniejszej decyzji. W związku z tym zachowanie przedsiębiorców należało uznać za niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 1, 4, 5, 6 i 10 uonpk. Podejmując działania niezgodne z tymi przepisami przedsiębiorcy stosowali praktykę polegającą na niedopełnieniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest wykazanie, że przypisane mu bezprawne zachowanie godzi w interesy konsumentów. Odpowiednie potwierdzenie stanowi dowód zawarcia umowy o określonej treści. Dane, które powinny być w nim wymienione określają najistotniejsze elementy umowy, sposób jej wykonania, a także precyzyjnie określają strony kontraktu, jak i uprawnienia oraz obowiązki związane z zawartą umową. Umożliwiają one zatem nie tylko ocenę, czy umowa została należycie wykonana, ale też identyfikację przedsiębiorcy oraz zapewniają informację na temat trybów postępowania w razie wystąpienia ewentualnych

rozbieżności w zakresie przedmiotu umowy w stosunku do oczekiwań konsumenta. Potwierdzenie tych danych ułatwia konsumentom skorzystanie z przysługujących im uprawnień oraz zapewnia wiedzę o drugiej stronie kontraktu i jego warunkach. W przypadku powstania ewentualnego sporu na tle umowy zawartej na odległość posiadanie odpowiedniego dokumentu ułatwia dochodzenie roszczeń, a w razie skierowania sprawy na drogę sądową ułatwia też kwestie dowodowe. Brak stosownych potwierdzeń godzi w interesy konsumentów w ten sposób, że zostają oni pozbawieni niezbędnych informacji i dokumentów, które w razie wystąpienia niezgodności mogłyby ułatwić im dochodzenie przysługujących im praw, złożenie reklamacji albo odstąpienie od umowy. Stosowne potwierdzenia ułatwiają weryfikację tego, czy umowa została wykonana należycie, w odpowiednim terminie i w jaki sposób ma nastąpić spełnienie świadczenia przez konsumenta. Praktyka ta jest wymierzona w najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Brak informacji o organie rejestrowym i numerze wpisu do właściwego rejestru przedsiębiorców utrudniał weryfikację danych na ich temat. Brak potwierdzenia informacji o terminie dostawy towaru mógł prowadzić do niemożności udowodnienia, w jakim terminie przedsiębiorcy faktycznie mieli wykonać konkretną umowę. Zauważyć warto, że czas realizacji wskazany na stronie internetowej sklepu może ulec zmianie. Podobnie brak potwierdzenia informacji o zasadach zapłaty ceny mógł powodować trudności w dowiedzeniu, że konsument należycie wywiązuje się z zawartej umowy dokonując zapłaty w wybrany przez niego sposób. Za krzywdzący dla konsumentów należy uznać także brak informacji o trybie zgłasza reklamacji, gdyż w razie wystąpienia ewentualnych nieprawidłowości stosowne zapisy umożliwiłyby konsumentowi zapoznanie się z obowiązującym go trybem reklamacyjnym, ciążącymi na nim w związku z tym obowiązkami i przysługującymi uprawnieniami. Analogicznie sytuacja kształtuje się w przypadku informacji o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni oraz o ustawowych wyjątkach od tego prawa. Potwierdzenie tych danych ułatwia konsumentowi skorzystanie z przysługujących mu uprawnień oraz zapewnia wiedzę na temat spoczywających na nim obowiązków, a także dokumentuje wyznaczone granice prawa konsumentów do odstąpienia od umowy. Brak stosownych potwierdzeń godzi w interesy konsumentów w ten sposób, że zostają oni pozbawieni niezbędnych informacji, które w razie wystąpienia niezgodności mogłyby ułatwić im dochodzenie przysługujących im praw. W świetle powyższego należało stwierdzić, że wyżej opisana praktyka stosowana przez Krystynę B., Mirosława B. i Artura B. „Fraza” s.c. godziła w interesy konsumentów.

Aby można było stwierdzić, że doszło do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest wykazanie, że przypisywane przedsiębiorcom zachowanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Okoliczności naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wskazano w uzasadnieniu do punktu I 1 niniejszej decyzji i są one identyczne w przypadku niniejszej praktyki.

W związku z tym należało stwierdzić, że przedsiębiorcy stosowali praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, która była niezgodna z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 1, 4, 5, 6 i 10 uonpk.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorcy poinformowali o dokonanych w tym zakresie zmianach. Do paragonów lub faktur załączają oni obecnie dodatkowe pisma, w których zostają potwierdzone informacje, których brak stwierdzono powyżej. Zmiany tej dokonano z dniem 06. 10. 2006r. Na potwierdzenie tego przedsiębiorcy przesłali potwierdzenia faktycznie wystawione w związku z zawartymi z konsumentami umowami (karty nr 24 – 26). W świetle powyższych okoliczności należało orzec, jak w punkcie I 3 niniejszej decyzji.

## II.

Zgodnie z art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 72 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty tego postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Krystynę B., Mirosława B. i Artura B., którzy prowadzą działalność gospodarczą wspólnie w ramach spółki cywilnej o nazwie „Fraza”, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Prezes Urzędu w punkcie I 1-3 sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu z przedsiębiorcami. W związku z powyższym postanowiono obciążyć tych przedsiębiorców solidarnie kosztami postępowania w wysokości 51zł (słownie: pięćdziesięciu jeden złotych).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach

Na postanowienie zawarte w punkcie II niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral