



RGD-61-14/13/MLM

Gdańsk, 30 grudnia 2013 r.

DECYZJA NR RGD.32/2013

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Grzegorzowi Walczyńskiemu, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą Salon Muzyczny FAN Grzegorz Walczyński w Szczecinie:

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.) **po uprawdopodobnieniu** stosowania przez przedsiębiorcę:

[1] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w Regulaminie sklepu internetowego informacji o treści:

- ✓ Różnice w wyglądzie Produktu wynikające z indywidualnych ustawień komputera Kupującego (kolor, proporcje, itd.), w granicach dozwolonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, nie mogą być podstawą reklamacji i zwrotu zakupionego Produktu,

która może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień, w zakresie możliwości dokonywania reklamacji towarów w oparciu o przepisy ustawy z dnia 27 lutego 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zmianami) i które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206);

[2] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na informowaniu w Regulaminie sklepu internetowego, iż:

- ✓ Jeżeli Produkt zamówiony przez Kupującego będącego Konsumentem jest niedostępny, Sprzedawca najpóźniej w terminie 30 dni od zawarcia umowy, zawiadomi o tym Kupującego będącego Konsumentem i zwróci całą otrzymaną od niego sumę pieniędzy stanowiącą Cenę Produktu,

co jest sprzeczne z przepisem art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zmianami);

[3] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na niedokonywaniu, w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, zwrotu poniesionych przez konsumenta kosztów dostawy zamówionego towaru, co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie

niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zmianami);

[4] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w Regulaminie sklepu internetowego postanowienia, o treści:

- ✓ Wszelkie spory strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowni właściwemu dla siedziby Sprzedawcy

uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami), np. pod numerem: 4254;

[5] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w Regulaminie sklepu internetowego postanowienia, o treści:

- ✓ Złożenie zamówienia w sklepie internetowym oznacza akceptację przedmiotowego Regulaminu

uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami), np. pod numerem: 4255;

i przyjęciu zobowiązania przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nakłada się na Grzegorza Walczyńskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Salon Muzyczny FAN Grzegorz Walczyński w Szczecinie obowiązek wykonania tego zobowiązania, w TERMINIE 30 DNI OD DATY UPRAWOMOCNIENIA SIĘ NIENIEJSZEJ DECYZJI, poprzez opracowanie i wprowadzenie do obrotu nowego wzorca umowy, w którym:

- ✓ postanowienia z ww. punktu [1] otrzyma brzmienie:

Zamieszczone na stronie internetowej Sklepu zdjęcia Produktu mogą - ze względu na specyfikę i indywidualne ustawienia monitora Kupującego - w nieznaczej mierze odbiegać od rzeczywistego wyglądu (koloru i proporcji) Produktu. Zastrzeżenie to nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Kupującego będącego Konsumentem wynikających z niezgodności towaru z umową w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176 ze zm.);

- ✓ postanowienie z ww. punktu [2] otrzyma brzmienie:

Jeżeli Sprzedawca nie może spełnić zamówionego, przez Kupującego będącego konsumentem, Produktu z tego powodu, że Produkt jest niedostępny, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzydziestu dni od zawarcia umowy, zawiadomi o tym Kupującego i zwróci całą otrzymaną od niego sumę pieniężną;

- ✓ w odniesieniu do praktyki z ww. punktu [3] – w nowoopracowanym regulaminie w pkt VII dot. zwrotu Produktów przedsiębiorca przewidział regulację, zgodnie z którą konsument może odstąpić do umowy zawartej na odległość, w terminie 10 dni od dnia wydania produktu. W takiej sytuacji umowa uważana jest za niezawartą, a kupujący zwolniony jest od wszelkich zobowiązań. Zwrot całej otrzymanej od Kupującego będącego Konsumentem sumy pieniężnej, powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni;

- ✓ postanowienia z ww. punktu [4] i punktu [5] zostaną wykreślone.

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 zmianami), stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy, działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada



się na przedsiębiorcę Grzegorz Walczyński, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Salon Muzyczny FAN Grzegorz Walczyński w Szczecinie obowiązek przedłożenia w **TERMINIE 60 DNI OD DATY UPRAWOMOCNIENIA SIĘ NINIEJSZEJ DECYZJI** informacji/dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania, o którym mowa w **punkcie I** decyzji tj. przekazanie nowego wzorca umowy pn. Regulamin sklepu internetowego wraz ze wskazaniem daty wejścia w życie tego wzorca.

UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej również Prezesem Urzędu), przeprowadził pod sygn. akt RGD.405-42/13/MLM postępowanie wyjaśniające w sprawie ustalenia, czy działania przedsiębiorcy Grzegorza Walczyńskiego prowadzącego Sklep Muzyczny FAN w Szczecinie [zwany dalej FAN] oraz oferującego konsumentom możliwość zakupu towarów na odległość, mogą godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a przez to naruszać przepisy ustawy z dnia 26 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50, poz. 331 ze zmianami) - [zwana dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów].
- [2] W trakcie postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w punkcie [1] Prezes Urzędu ustalił, iż niektóre działania przedsiębiorcy tj. te, które wymieniono w sentencji niniejszej decyzji, mogą pozostawać w sprzeczności z zakazami wynikającymi z art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [3] Mając na uwadze dokonane ustalenia Prezes Urzędu wszczął przeciwko przedsiębiorcy, postanowieniem nr 285 z dnia 24 września 2013 r., postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Do akt tego postępowania, postanowieniem nr 286 z dnia 24 września 2013 r. zostały zaliczone dowody, przekazane przez FAN, a zgromadzone w ramach ww. postępowania wyjaśniającego.
- [4] Przedsiębiorca został zawiadomiony, pismem Prezesa Urzędu z dnia 24 września 2013 r., o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i postawienia mu zarzutów dotyczących:
 - I. Stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w Regulaminie sklepu internetowego informacji, o treści:
 - ✓ Różnice w wyglądzie Produktu wynikające z indywidualnych ustawień komputera Kupującego (kolor, proporcje, itd.), w granicach dozwolonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, nie mogą być podstawą reklamacji i zwrotu zakupionego Produktu,która może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania reklamacji towarów w oparciu o przepisy ustawy z dnia 27 lutego 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zmianami) i które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206);
 - II. Stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na informowaniu w Regulaminie sklepu internetowego, iż:
 - a. Jeżeli Produkt zamówiony przez Kupującego będącego Konsumentem jest niedostępny, Sprzedawca najpóźniej w terminie 30 dni od zawarcia umowy, zawiadomi o tym Kupującego będącego Konsumentem i zwróci całą otrzymaną od niego sumę pieniędzy stanowiącą Cenę Produktu,

co jest sprzeczne z przepisem art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zmianami);

- III. Stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na niedokonywaniu, w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, zwrotu poniesionych przez konsumenta kosztów dostawy zamówionego towaru, co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zmianami);
- IV. Stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w Regulaminie sklepu internetowego postanowienia, o treści:
✓ Wszelkie spory strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowi właściwemu dla siedziby Sprzedawcy, uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami), np. pod numerem: 4254.
- V. Stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w Regulaminie sklepu internetowego postanowienia, o treści:
✓ Złożenie zamówienia w sklepie internetowym oznacza akceptację przedmiotowego Regulaminu, uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami), np. pod numerem: 4255.
- [5] Odpowiadając na postawione zarzuty FAN, pismem z dnia 21 października 2013 r. wyraził gotowość do zmiany dotychczasowych zachowań rynkowych, co nakierowane jest na osiągnięcie ich zgodności z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i złożył propozycję konkretnego zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**MAJĄC NA UWADZE ZEBRANY MATERIAŁ DOWODOWY, PREZES URZĘDU USTALIŁ I ZWAŻYŁ,
CO NASTĘPUJE.**

- [6] Możliwość rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzależniona jest od uprzedniego stwierdzenia, czy zagrożony został w niej interes publicznoprawny. Prezes Urzędu jest bowiem uprawniony do realizacji zasadniczego celu powołanej ustawy, którym, zgodnie z art. 1 ust. 1 tej ustawy, jest określanie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Istnienie interesu publicznego jest jednocześnie konieczną przesłanką zastosowania sankcji przewidzianych w przepisach ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Pojęcie interesu publicznego należy jednak interpretować przez pryzmat aksjologii ustawodawstwa antymonopolowego. Sformułowanie „w interesie publicznym” oznacza, że ochrona podejmowana jest w interesie państwa, niezależnie od działań jednostek i niezależnie od ich interesów.



Zgodnie z dotychczasową linią orzecznictwa naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa dotknięty został „szerszy krąg uczestników rynku”, a także, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska. Istnienie interesu publicznoprawnego należy oceniać przez pryzmat szerszego spojrzenia, uwzględniającego całość negatywnych skutków działań na określonym rynku. Użytego sformułowania: „dotknięcie skutkami działań”, nie można jednak rozumieć w sposób wąski, jako tylko bezpośredniego pokrzywdzenia uczestników rynku. Trzeba tu oceniać całość negatywnych skutków działań przedsiębiorcy, kierując się ogólnymi celami prawa ochrony konkurencji i konsumentów (por. wyrok Sądu Najwyższego, III SK 40/07, z dnia 5 czerwca 2008 r.).

Rozpatrywana sprawa ma, w ocenie Prezesa Urzędu, charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy ochrony interesu szerokiej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami przedsiębiorcy. Jednocześnie działania przedsiębiorcy, kwalifikowane jako sprzeczne z prawem, zasadami współzycia społecznego i dobrymi obyczajami wywołują negatywne skutki na rynku.

- [7] W postępowaniu, które kończy niniejsza decyzja, przedsiębiorcy postawiono zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 oraz ust. 2 pkt 1 i pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, z kolei ust. 2 tego artykułu stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1),
- 2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2),
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby działania przedsiębiorcy mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanymi wyżej przepisami art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest wykazanie, iż spełniają one łącznie następujące przesłanki:

- ujawniają się w obrocie konsumenckim, a więc dotyczą relacji przedsiębiorca-konsument,
- stanowią działanie bezprawne,
- naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

- [8] Grzegorz Walczyński jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym pod pojęciem tym rozumie się m.in. przedsiębiorcę w znaczeniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 672). Artykuł 4 tej ustawy stanowi, iż:

- 1) przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą,
- 2) za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

Zgodnie z treścią art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Grzegorz Walczyński prowadzi działalność gospodarczą w oparciu o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przedsiębiorca



prowadzi sklep muzyczny FAN w Szczecinie, a także sklep internetowy, pod adresem www.fan.com.pl i oferuje konsumentom możliwość zakupu towarów, na odległość.

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 22¹ Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

W przedmiotowej sprawie fakt zawierania przez Grzegorza Walczyńskiego - będącego przedsiębiorcą - z konsumentami transakcji kupna-sprzedaży nie budzi wątpliwości, co przesądza o tym, iż pierwszą z przesłanek określonych w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać za spełnioną.

- [9] Jako bezprawne należy kwalifikować takie zachowania danego przedsiębiorcy, które są sprzeczne z prawem, zasadami współzycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwejki, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000 r., s. 117-118).

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu postawił przedsiębiorcy zarzut stosowania działań bezprawnych związanych z:

1. naruszeniem przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.),
2. stosowaniem nieuczciwych praktyk rynkowych,
3. stosowaniem we wzorcu umownym postanowień uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami) pod pozycją 4254 i 4255, o treści:
 - ✓ *Ewentualne spory mogące wyniknąć na tle stosowania niniejszego regulaminu strony poddają rozstrzygnięciu sądu właściwego dla siedziby Sprzedawcy (wyrok SOKIK z dnia 26 października 2012 r., sygn. XVII AmC 3997/12).*
 - ✓ *Złożenie zamówienia w Sklepie Internetowym firmy Domo-System oznacza zaakceptowanie postanowień tego regulaminu (wyrok SOKIK z dnia 26 października 2012 r., sygn. XVII AmC XVII AmC 3996/12).*

Uprawdopodobnienie praktyki związanej ze stosowaniem nieuczciwych praktyk rynkowych, o której mowa w punkcie I [1] sentencji decyzji.

- [10] Art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji.
- [11] Zgodnie z treścią art. 4 ust. 1 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 zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.*
- [12] Pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współzycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.¹ Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść

¹ np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwejka w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5;



składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W wyroku z dnia 16 stycznia 2013 r., w sprawie o sygn. akt XVII AmC 5406/11, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, definiując pojęcie dobrych obyczajów wskazał, że *poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tymi praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.*

Natomiast w wyroku z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności.

- [13] Zgodnie z art. 2 ust. 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu lub zapłaci za produkt, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania. W związku z tym, nieuczciwa praktyka rynkowa może dotyczyć decyzji zarówno, co do potencjalnej możliwości zawarcia umowy, jak i umowy rzeczywiście zawieranej.

Należy jednak podkreślić, że praktyka określona w art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odnosi się do decyzji podejmowanych przez przeciętnego konsumenta, za którego uznaje się konsumenta dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego. Oceny tej należy dokonać 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 produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak: wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa (art. 2 ust. 2 tej ustawy). Definicja przeciętnego konsumenta precyzuje więc pewien zespół cech mentalnych konsumenta, jego przeciętność, polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od takiego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jest to wiedza kompletna i profesjonalna i że konsument - mimo tej ogólnej orientacji w rzeczywistości - ma prawo pewnych rzeczy nie wiedzieć.

Dlatego też, to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rzetelnego poinformowania swoich klientów/konsumentów o ich prawach i obowiązkach wynikających i dotyczących nawiązanego stosunku prawnego.

W przedmiotowej sprawie oferta handlowa przedsiębiorcy, kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą, czyli konsumentów przeciętnych. Są to osoby, które posiadają odpowiednią orientację w otaczającej ich rzeczywistości oraz umiejętności pozwalające na nabywanie poszukiwanych towarów poprzez zawieranie umów na odległość, jak również osoby zainteresowane towarami określonego rodzaju tj. sprzętem technicznym, czy instrumentami muzycznymi, oferowanymi w sklepie internetowym. Przyjąć jednak należy, że konsumenci/kontrahenci FAN, zazwyczaj, nie posiadają profesjonalnej wiedzy nt. obowiązków, czy praw wynikających z odpowiednich przepisów prawnych, jak



i regulujących rodzaj prowadzonej przez FAN działalności gospodarczej. Dlatego też to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rzetelnego poinformowania swoich klientów/konsumentów o ich uprawnieniach wynikających i dotyczących nawiązanego stosunku prawnego.

[14] Zgodnie z treścią art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym praktykę rynkową uznaje się za działania wprowadzające w błąd, jeżeli działania te związane są z rozpowszechnianiem nieprawdziwych informacji, a pod ich wpływem przeciętny konsument mógł podjąć decyzję, której inaczej by nie podjął. Wprowadzające w błąd działanie może dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy.

[15] Postawiony przedsiębiorcy zarzut dotyczy zamieszczenia w Regulaminie sklepu internetowego www.fan.com.pl informacji, o treści:

- ✓ *Różnice w wyglądzie Produktu wynikające z indywidualnych ustawień komputera Kupującego (kolor, proporcje, itd.), w granicach dozwolonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, nie mogą być podstawą reklamacji i zwrotu zakupionego Produktu,*

która może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania reklamacji towarów w oparciu o przepisy ustawy z dnia 27 lutego 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zmianami), i które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

Przedsiębiorca, prowadząc działalność gospodarczą, polegającą na sprzedaży towarów konsumentom ma obowiązek respektować przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 8 i 11 tej ustawy konsument, który dokonał zakupu u danego sprzedawcy i stwierdzi niezgodność towaru z umową może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową np. poprzez nieodpłatną naprawę, wymianę na nowy albo obniżenia ceny towaru lub nawet odstąpić od umowy. Uprawnień tych nie można wyłączać ani ograniczyć.

Tymczasem, przedsiębiorca stosując przedmiotowe postanowienie umowne wprowadza konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień, w zakresie możliwości dokonywania reklamacji towarów i kwestionowania zgodności towaru z umową.

Niewątpliwie działanie przedsiębiorcy uznać należy za sprzeczne z dobrymi obyczajami, w kontekście przywołanego wyżej wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04, gdyż działanie to zmierza do niedoinformowania, dezorientacji i wywołania błędnego przekonania u konsumentów na temat jego praw.

Zdaniem Prezesa Urzędu naruszenie dobrych obyczajów zostało dokonane przez przedsiębiorcę poprzez podawanie nieprawdziwych informacji, sugerujących jakoby w określonych sytuacjach lub z określonych, ściśle wskazanych powodów, konsumentowi nie przysługiwało prawo do kwestionowania zgodności towaru z umową i nie był on uprawniony do skorzystania z rozwiązań przewidzianych w przepisach prawa.

Jednocześnie, działanie takie niewątpliwie mogło zniekształcić zachowania rynkowe konsumenta i spowodować podjęcie przez niego decyzji, której by nie podjął, gdyby udzielone przez przedsiębiorcę informacje nie wprowadziły go w błąd. Każdy z klientów FAN mógł zaniechać skorzystania z prawa do naprawy lub wymiany



produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy, nawet wówczas, gdy ujawniona wada miała charakter niezgodności towaru z umową. Co więcej, w ten sposób FAN próbuje ograniczyć własną odpowiedzialność, wobec konsumenta za sprzedany towar, ustalając bez faktycznego rozpoznania zakresu niezgodności, iż towar jest zgodny z umową oraz pozbawiając konsumenta podstaw do wystosowania określonego żądania. W tej sytuacji, zadaniem Prezesa Urzędu okoliczności faktyczne sprawy uprawniają zarzut stosowania przez FAN nieuczciwych praktyk rynkowych.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk związanych z naruszeniem przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o których mowa w punkcie I [2] i punkcie I [3] sentencji decyzji.

[16] Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy.

[17] W przedmiotowej sprawie przedsiębiorcy zostały postawione dwa zarzuty związane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

[18] Pierwszy z zarzutów dotyczy stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w Regulaminie sklepu internetowego informacji, o treści:

- ✓ *Jeżeli Produkt zamówiony przez Kupującego będącego Konsumentem jest niedostępny, Sprzedawca najpóźniej w terminie 30 dni od zawarcia umowy, zawiadomi o tym Kupującego będącego Konsumentem i zwróci całą otrzymaną od niego sumę pieniędzy stanowiącą Cenę Produktu,* co jest sprzeczne z przepisem art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zmianami).

Zgodnie z brzmieniem art. 12 ust. 2 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, *jeżeli przedsiębiorca nie może spełnić świadczenia z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie trzydziestu dni od zawarcia umowy, zawiadomić o tym konsumenta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniędzy.*

Tymczasem, przedsiębiorca we wzorcu umownym Regulamin sklepu internetowego przewidział, że w takiej sytuacji, dokona zwrotu środków stanowiących *Cenę Produktu*. Jednocześnie w pkt I tego wzorca zdefiniował pojęcie *Ceny*, przez co rozumie *Cenę Produktu* wraz z obowiązującym podatkiem od towarów i usług (VAT) nie uwzględniającą kosztów dostawy Produktu.

Z kolei, zgodnie z pkt VI 4 wzorca, konsument zobowiązany jest do pokrycia kosztów transportu np. poprzez przelew na konto bankowe sprzedawcy, a w przypadku płatności przelewem należność za produkt pobierana jest z góry, co oznacza że produkt zostaje wysłany do konsumenta dopiero po otrzymaniu płatności.

Nie ulega wątpliwości, że w wypadku pobrania należności przed wysyłką towaru, najczęściej w chwili złożenia zamówienia, przedsiębiorca otrzymuje środki pieniężne wniesione przez konsumenta tytułem zarówno ceny produktu, jak i kosztów transportu towaru do miejsca odbioru dostawy i zgodnie z zacytowanym wcześniej przepisem prawa całość tych środków, a nie tylko określona ich część, powinna zostać konsumentowi zwrócona w przypadku braku możliwości wykonania umowy.



Mając na uwadze okoliczności faktyczne sprawy Prezes Urzędu uznał, iż zostało uprawdopodobnione, że działanie przedsiębiorcy, jako niezgodnie z przepisem art. 12 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jest bezpodstawne i bezprawne.

Dodatkowo Prezes Urzędu wskazuje, że postanowienie, które w analogiczny sposób, jak to stosowane przez FAN, uprawnia przedsiębiorcę do zachowania części środków pieniężnych wniesionych przez konsumenta zostało uznane za niedozwolone i umieszczone w rejestrze postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. np. pod numerem 4734.

- [19] Drugi z zarzutów dotyczących naruszenia przez FAN przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zmianami) dotyczy praktyki polegającej na niedokonywaniu, w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, zwrotu poniesionych przez konsumenta kosztów dostawy zamówionego towaru, co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 tej ustawy.

Zgodnie z brzmieniem art. 7 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, konsument, który zawarł umowę na odległość może od niej odstąpić, bez podania przyczyny, w ciągu 10 dni, od dnia wydania rzeczy. W razie odstąpienia od umowy to co strony świadczyły ulega zwrotowi, w stanie niezmienionym, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

Należy wskazać, że kontrahenci FAN, konsumenci, zobowiązani są do opłacenia kosztów dostawy zamówionego towaru, przed realizacją zamówienia. Natomiast w przypadku odstąpienia od umowy FAN, zgodnie z treścią pkt VII.3 Regulaminu sklepu internetowego, zwraca jedynie środki pieniężne stanowiące cenę produktu, nie uwzględniając opłaconych kosztów dostawy produktu.

Ponadto w tym wzorcu umownym FAN stosuje również postanowienia, o treści:

- ✓ *W przypadku gdy Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu Ceny produktu Kupującemu zwrot nastąpi w terminie 7 dni na rachunek bankowy wskazany przez Kupującego - licząc od dnia otrzymania przez Sprzedawcę zwracanych Produktów lub przekazem pocztowym na wskazany przez Kupującego adres (pkt X.1 wzorca).*
- ✓ *W granicach dopuszczalnych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, kupujący ponosi koszt czynności wskazanych w punkcie 1, a zwłaszcza koszt zwrotu Produktów Sprzedawcy (pkt. X.2),*

w oparciu o które, w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy FAN zobowiązuje go do pokrycia również kosztów zwrotu towaru.

Oceniając działanie przedsiębiorcy pod kątem naruszenia zasady określonej w powyżej powołanym przepisie wskazać należy również, na wyrok Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej „ETS”), z dnia 15 kwietnia 2010 r., w którym ETS orzekł, iż koszty wysyłki towaru nie powinny obciążać konsumenta, który odstępuje od umowy zawartej z przedsiębiorcą na odległość. W przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, przedsiębiorca nie ma prawa żądać od niego zwrotu kosztów wysyłki towaru. Strony mają wówczas obowiązek zwrotu jedynie wzajemnych świadczeń - konsument na własny koszt odsyła towar, natomiast przedsiębiorca zwraca otrzymaną cenę. Uzasadniając swoje stanowisko ETS wskazał, iż dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość definiuje umowę zawieraną na odległość jako „każdą umowę dotyczącą towarów lub usług zawartą między konsumentem i dostawcą (rozumianym jako każdy przedsiębiorca, który w umowach objętych dyrektywą działa w granicach swojej

działalności) w ramach systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość, zorganizowanego przez dostawcę, który do celów umowy wykorzystuje wyłącznie jeden lub kilka środków porozumiewania się na odległość do momentu zawarcia umowy łącznie”. Takimi środkami porozumiewania się na odległość są m. in. internet, media drukowane (np. formularze, listy seryjne, katalogi, reklamy prasowe), środki komunikacji telefonicznej (w tym telefon, automatyczne urządzenie wywołujące, telefaks) oraz środki komunikacji radiowej i telewizyjnej (radio, telewizja, wideotekst). Każdy konsument, który zawiera umowę w wyżej opisany sposób posiada prawo odstąpienia od niej. Dyrektywa stanowi, że termin do odstąpienia nie może wynosić mniej niż siedem dni roboczych (w Polsce wynosi on 10 dni kalendarzowych) bez żadnych sankcji i bez konieczności podawania powodu odstąpienia. W razie skorzystania przez kupującego z prawa odstąpienia od umowy, przedsiębiorca zobowiązany jest do zwrócenia mu zapłaconej ceny bez dodatkowych kosztów. Nie może on również ponosić z tytułu wykonywania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy żadnych opłat poza bezpośrednimi kosztami zwrotu towarów. ETS podkreślił, że cel dyrektywy to bez wątpienia zapobieganie zniechęcaniu konsumenta do skorzystania z przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy².

Mając na uwadze powyższe, uznać należy, że FAN, zobowiązując swoich kontrahentów/konsumentów, do pokrycia wszelkich kosztów, czyli zarówno tych związanych z dostawą, jak i zwrotem narusza zasadę zawartą w art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zatem takie działanie uznać należy za bezprawne.

Jak wynika z ww. przepisów ustawy rezygnacja z zakupionego w sklepie internetowym towaru w ustawowym terminie 10 dni nie upoważnia przedsiębiorcy do pobierania jakichkolwiek opłat z tego tytułu, ani też do zatrzymania sobie części należności uiszczonych przez konsumenta, w wysokości odpowiadającej sumie kosztów wysyłki. Potrącanie opłat za dostawy towaru jest działaniem bezprawnym, godzącym w ekonomiczny interes konsumenta, a przekazanie konsumentom nieprawdziwej informacji w tym zakresie prowadzi do zachwiania równowagi pomiędzy sprzedawcą a kupującym, na którego przedsiębiorca przenosi cały ciężar kosztów związanych z transportem zakupionych towarów.

Mając na uwadze okoliczności faktyczne sprawy Prezes Urzędu uznał, iż zostało uprawdopodobnione, że działania przedsiębiorcy, jako niezgodne z przepisem art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, są bezpodstawne i bezprawne.

Uprawdopodobnienie stosowania we wzorcu umownym niedozwolonych postanowień, o których mowa w punkcie I [4] i punkcie I [5] sentencji decyzji.

- [20] Zgodnie z treścią art. 24 ust. 2 pkt 1 przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami).
- [21] Bezprawność działania przedsiębiorcy, w tym zakresie dotyczy tożsamości postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w przepisach k.p.c. i postanowienia będącego przedmiotem niniejszego postępowania, stosowanego w obrocie z konsumentami przez FAN.

² por. decyzja Prezesa UOKiK nr RWR. 15/2011 z dn. 17.07.2011.



Zakaz stosowania postanowień niedozwolonych nie ogranicza się bowiem jedynie do przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień za niedozwolone, lecz rozciąga się również na wszystkich innych przedsiębiorców postępujących się postanowieniami identycznymi, tożsamymi, bowiem art. 479⁴³ Kodeksu postępowania cywilnego prawomocność przedmiotowego wyroku rozszerza - od chwili wpisania wzorca umowy do ww. rejestru - na osoby trzecie.

Wpis określonego postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie określonej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006r., sygnatura akt III SZP 3/06, stwierdził, iż „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów SOKiK i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów [...]”. Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wskazał m.in., iż „[...] praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.ik. [art. 24 obecnie obowiązującej u.o.k.ik] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru [...]”.

Wobec tego, że z powołanego wyroku Sądu Najwyższego wynika wprost, iż nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej, za niedozwolone mogą zostać uznane również postanowienia wzorców umów mieszczące się w hipotezie postanowienia wpisane do rejestru. Stosowanie postanowienia o treści zbliżonej tak samo może bowiem godzić w interesy konsumentów, jak stosowanie postanowienia identycznego z tym, które zostało wpisane do rejestru.

[22] W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie, stosowanego przez FAN wzorca umowy Regulamin sklepy internetowego, o treści:

- ✓ *Wszelkie spory strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowni właściwemu dla siedziby Sprzedawcy,*

można uznać za tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień niedozwolonych, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, pod numerem 4254, o treści: *Ewentualne spory mogące wyniknąć na tle stosowania niniejszego regulaminu strony poddają rozstrzygnięciu sądu właściwego dla siedziby Sprzedawcy* (wyrok SOKiK z dnia 26 października 2012 r., sygn. XVII AmC 3997/12).

Zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 269 ze zm.) mówiąc o właściwości miejscowej, można wyróżnić właściwość: ogólną, przemienną i wyłączną. Zasadę w zakresie właściwości miejscowej określa art. 27 § 1 K.p.c. stanowiąc, że „*Powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania*”. Właściwość wyłączna dotyczy powództw związanych m.in. z prawem rzeczowym na nieruchomości, dziedziczeniem, stosunkami pomiędzy rodzicami i dziećmi. Przepisy dotyczące właściwości przemienną przewidują możliwość wytoczenia powództwa o ustalenie istnienia umowy, jej wykonania, rozwiązania lub unieważnienia, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, przed sądem właściwym dla miejsca jej wykonania. W razie wątpliwości, miejsce to powinno być stwierdzone dokumentem. Przepisy art. 31 i nast. K.p.c. umożliwiają powodowi dokonanie wyboru pomiędzy sądem właściwości ogólnej, a innym sądem



oznaczonym w tych przepisach, w zależności od tego, który sąd jest dla niego dogodniejszy.³ Nie jest zatem dopuszczalne narzucenie właściwości przemiennej przez jedną ze stron stosunku prawnego/umowy, a jedynie następczy jej wybór w chwili powstania roszczenia wynikającego z umowy. Artykuł 46 K.p.c. przewiduje możliwość zawarcia tzw. umowy prorogacyjnej, polegającej na tym, że strony mogą umówić się na piśmie o poddanie sądowi pierwszej instancji, który według ustawy nie jest miejscowo właściwy, sporu już wynikłego lub sporów mogących wyniknąć w przyszłości z oznaczonego stosunku prawnego. Sąd ten, jeżeli strony nie postanowiły inaczej, będzie wówczas sądem wyłącznie właściwym. W świetle przytoczonego przepisu możliwe jest odejście od generalnego modelu właściwości ogólnej, jednak tylko wtedy, gdy jest to przedmiotem indywidualnego uzgodnienia umownego. Skuteczność takiej umowy zależy zatem od zgodnego wyrażenia woli stron.

Tak więc w rozpatrywanym przypadku, w sytuacji konieczności rozwiązywania sporu na drodze sądowej w grę wchodzi tylko dwie właściwości, tj. ogólna i przemienne. Według właściwości ogólnej, jeżeli powodem jest konsument, to powództwo powinno zostać wniesione do sądu właściwego dla siedziby przedsiębiorcy (art. 30 k.p.c.). Jeżeli natomiast powodem jest przedsiębiorca, to sądem właściwym jest sąd, w którego okręgu konsument ma miejsce zamieszkania (art. 27 § 1 k.p.c.). W przypadku właściwości przemiennej dotyczącej roszczeń wynikających z zawartej umowy, właściwym będzie sąd miejsca wykonania tej umowy. Jak wynika z powyższego, nie w każdym przypadku sądem właściwym będzie sąd właściwy wskazany we wzorcu stosowanym przez przedsiębiorcę. Przedsiębiorca narzucając konsumentowi ograniczenie możliwości dochodzenia roszczeń powstałych na tle wykonywania umowy przyczynia się do pogorszenia jego sytuacji, co może być źródłem niewygody i niepotrzebnej straty czasu, a także zbędnych wydatków. Określenie we wzorcu sądu właściwego do rozpatrywania sporów, w szczególności w przypadku prowadzenia sprzedaży na odległość może prowadzić do naruszenia interesów konsumentów, zwłaszcza, że miejscem zamieszkania klienta może być dowolna miejscowość w kraju, często znacznie oddalona od siedziby przedsiębiorcy.

Przeprowadzone porównanie postanowienia wzorca umowy stosowanego przez przedsiębiorcę z wymienioną klauzulą, uznaną wcześniej przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za postanowienie niedozwolone i wpisane do Rejestru, jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez porównywane klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

[23] Postanowienie wzorca umowy Regulamin sklepu internetowego, stosowanego przez FAN, o treści:

Złożenie zamówienia w sklepie internetowym oznacza akceptację przedmiotowego Regulaminu (pkt. XII.3 wzorca Regulamin sklepu internetowego),

uznać należy za tożsame z klauzulą nr 4255, o treści: Złożenie zamówienia w Sklepie Internetowym firmy Domo-System oznacza zaakceptowanie postanowień tego regulaminu (wyrok SOKIK z 26 października 2012 r., sygn. XVII AmC 3996/12)

Oba porównywane postanowienia przewidują, że złożenie zamówienia jest tożsame z akceptacją warunków regulaminu. Niewątpliwie oba postanowienia mogą prowadzić do naruszenia interesów konsumentów, w szczególności, że część z postanowień wzorca umownego, stosowanego przez FAN, jest sprzeczna z obowiązującymi przepisami prawa.

W tych okolicznościach Prezes Urzędu nie ma żadnych wątpliwości, że oba postanowienia nie tylko są tożsame co do treści ale także i wywołują identyczne skutki prawne.

³ Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom I. Pod redakcją K. Piaseckiego, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 1996r., str.164.



[24] Za wypełnioną należy uznać także trzecią przesłankę, bowiem naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest w sytuacji, gdy skierowane jest nie tylko do indywidualnych konsumentów, lecz szerszego, nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy. W rozpatrywanej sprawie wymieniony warunek jest spełniony, bowiem oferta sprzedaży towarów przedstawiona przez FAN adresowana była i jest nie do ściśle określonego, konkretnego konsumenta, lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

Ponadto działania przedsiębiorcy polegające na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, działań bezprawnych, czy postanowień niedozwolonych mogły prowadzić do naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów/kontrahentów przedsiębiorcy.

[25] 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, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom Prezes Urzędu może, w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

W toku przeprowadzonego postępowania przedsiębiorca przedstawił zobowiązanie do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom interesów konsumentów i zobowiązał się do wprowadzenia następujących zmian w Regulaminie sklepu internetowego, tj.:

1. Postanowienie, o dotychczasowej treści: *Różnice w wyglądzie Produktu wynikające z indywidualnych ustawień komputera Kupującego (kolor, proporcje, itd.), w granicach dozwolonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, nie mogą być podstawą reklamacji i zwrotu zakupionego Produktu, otrzyma następujące brzmienie:*

Zamieszczone na stronie internetowej Sklepu zdjęcia Produktu mogą - ze względu na specyfikę i indywidualne ustawienia monitora Kupującego - w nieznaczej mierze odbiegać od rzeczywistego wyglądu (koloru i proporcji) Produktu. Zastrzeżenie to nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Kupującego będącego Konsumentem wynikających z niezgodności towaru z umową w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176 ze zm.).

2. Postanowienie dotychczasowe, o treści: *Jeżeli Produkt zamówiony przez Kupującego będącego Konsumentem jest niedostępny, Sprzedawca najpóźniej w terminie 30 dni od zawarcia umowy, zawiadomi o tym Kupującego będącego Konsumentem i zwróci całą otrzymaną od niego sumę pieniędzy stanowiącą Cenę Produktu, otrzyma brzmienie:*

Jeżeli Sprzedawca nie może spełnić zamówionego, przez Kupującego będącego konsumentem, Produktu z tego powodu, że Produkt jest niedostępny, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzydziestu dni od zawarcia umowy, zawiadomi o tym Kupującego i zwróci całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.

3. W nowo opracowanym regulaminie w pkt VII dot. zwrotu Produktów przedsiębiorca przewidział, że konsument, może odstąpić do umowy zawartej na odległość, w terminie 10 dni od dnia wydania produktu. W takiej sytuacji *umowa uważna jest za niezawartą a kupujący zwolniony jest od wszelkich zobowiązań. Zwrot całej otrzymanej od Kupującego będącego Konsumentem sumy pieniężnej, powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.*

4. Postanowienie, o treści: *Wszelkie spory strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowni właściwemu dla siedziby Sprzedawcy, zostanie usunięte.*



Natomiast zgodnie z pkt XI nowego wzorca, zostanie wprowadzone postanowienie: *W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego [...]*.

5. Postanowienie, o treści: *Założenie zamówienia w sklepie internetowym oznacza akceptację przedmiotowego regulaminu, zostanie usunięte.*

FAN zobowiązał się również do opracowania nowego regulaminu w terminie 30 dni od daty otrzymania decyzji Prezesa Urzędu akceptującej przedstawione zmiany wzorca.

- [26] Zdaniem Prezesa Urzędu działania objęte złożonym przez FAN zobowiązaniem zmierzają do zapobieżenia zarzucanemu naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zmiana stosowanych wzorców umów w zaproponowany przez przedsiębiorcę sposób doprowadzi bowiem do wyeliminowania zakwestionowanych warunków sprzedaży towarów na odległość. Również określony przez przedsiębiorcę termin na wykonanie podjętego zobowiązania uznać należy za wystarczający na wywiązanie się z podjętego zobowiązania.

W tej sytuacji Prezes Urzędu postanowił jak w **punkcie I** sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Przedsiębiorca zobowiązany został do złożenia, w terminie 60 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanemu naruszeniu, poprzez przekazanie nowego wzorca umowy pn. Regulamin oraz ze wskazaniem daty wejścia w życie tego wzorca.

W związku z tym orzeczono jak w **punkcie II** sentencji niniejszej decyzji.

POUCZENIA:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami), od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Otrzymuje:

Grzegorz Walczyński
Salon Muzyczny FAN
ul. Św. Wojciecha 1
70-410 SZCZECIN