



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAREK NIECHCIAŁ*

RŁO.610.2.2019.TD

Łódź, dnia 6 grudnia 2019 r.

**DECYZJA NR RŁO 6/2019**

**I.** Na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.), oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działania Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie polegające na przekazywaniu konsumentom na etapie zawierania oraz wykonywania umów sprzedaży, zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, nieprawdziwych informacji sugerujących, że nie przysługuje im prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity Dz. U. z 2017, poz. 2070) i godzi w zbiorowe interesy konsumentów,

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 31 grudnia 2018 r.**

**II.** Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.), oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działania Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie polegające na niewykonywaniu wynikającego z art. 32 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 134) obowiązku zwrotu wpłaconej kwoty w przypadku skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnie z art. 30 ww. ustawy o prawach konsumenta, co godzi w zbiorowe interesy konsumentów,

**i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

**III.** Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm.), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nadaje się niniejszej decyzji w zakresie pkt II sentencji decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.**

**IV.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.), oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt **I** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 526.342,00 zł (słownie: pięćset dwadzieścia sześć tysięcy trzysta czterdzieści dwa złote)**, płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy: w zakresie opisanym w pkt **II** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 526.342,00 zł (słownie: pięćset dwadzieścia sześć tysięcy trzysta czterdzieści dwa złote)**, płatną do budżetu państwa,

**V.** Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1, art. 263 § 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie, kosztami niniejszego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w kwocie **102,50 zł (słownie: sto dwa złote i pięćdziesiąt groszy)** i zobowiązuje Pollana Med z siedzibą w Mrowinie do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### **Uzasadnienie**

Postanowieniem z dnia 21 maja 2018 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania przedsiębiorcy Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie oraz podmiotów powiązanych i współpracujących, w tym przedsiębiorcy Zofii Gertig działającej pod firmą Zofia Gertig "ZAG INVEST" z siedzibą w Mrowinie, mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. akt: RŁO-403-8/18/TM).

Analiza materiału dowodowego uzyskanego w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia, postanowieniem z dnia 8 maja 2019 r., postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

1. przekazywaniu konsumentom na etapie zawierania oraz wykonywania umów sprzedaży, zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, nieprawdziwych informacji sugerujących, że nie przysługuje im prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity Dz. U. z 2017, poz. 2070), a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
2. niewykonywaniu wynikającego z art. 32 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 134) obowiązku zwrotu wpłaconej kwoty w przypadku skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnie z art. 30 ww. ustawy o prawach konsumenta, co tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego o ochronie konkurencji i konsumentów.

Sprawa została przekazana przez Prezesa Urzędu Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi (*dowód: przekazanie sprawy z dnia 28 marca 2019 r. – karta 1*).

Postanowieniem z dnia 8 maja 2019 r. (*dowód: karty 6-7*), Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów we wszczętym postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RŁO.610.2.2019.TM zawiadomień, skarg konsumentów, oraz pism przekazanych przez Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów dot. praktyk Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 20 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096; dalej jako „kpa”), pismem z dnia 31 sierpnia 2018 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (*dowód: karta 666*). Przedsiębiorca nie skorzystał z możliwości zapoznania się z aktami sprawy po otrzymaniu ww. zawiadomienia.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000661884 (Regon 36648570300000, NIP 7811941148). Przedsiębiorca prowadzi działalność od dnia 2 lutego 2017 r. (*dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 16 lipca 2019 r., karty nr 304-381*)

Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem działalności Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie (dalej także jako: „Przedsiębiorca” lub „Spółka”) jest m.in. *Pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona poza siecią sklepową, straganami i targowiskami* (*dowód: karty nr 304-381*).

Niezależnie od tego, Prezes Urzędu ustalił, że głównym przedmiotem prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności jest sprzedaż detaliczna towarów prowadzona poza lokalem

przedsiębiorstwa w ramach prezentacji zbiorowych organizowanych na terenie całego kraju (dowód: karty nr ...)

W ofercie Przedsiębiorcy znajdują się m.in. urządzenia masujące (maty masujące), systemy czyszczące, naczynia kuchenne, zestawy noży, wyciskarki kuchenne, pasy masujące. (dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 16 lipca 2019 r., karty nr 304-381).

W trakcie postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przeanalizowano przekazane przez Przedsiębiorcę informacje, wzorce umowne, oraz dokumenty (m.in. oświadczenia konsumentów o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy, skargi i zawiadomienia konsumentów, a także pisma Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów).

Przedsiębiorca prowadzi działalność za pośrednictwem swoich przedstawicieli handlowych oraz współpracuje z podmiotami zewnętrznymi (dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 16 lipca 2019 r., karty nr 304-305).

Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Przedsiębiorcę w piśmie z dnia 16 lipca 2019 r. Spółka do końca 2018 r. prowadziła działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży bezpośredniej, na terenie całego kraju. Konsumenti byli zapraszani na organizowane przez Spółkę prezentacje produktów oferowanych przez Przedsiębiorcę, podczas których w ocenie Spółki otrzymywali informacje na temat warunków zakupu, ceny towarów, treści umowy oraz przysługujących im uprawnień (dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 16 lipca 2019 r., karty 304-305).

Z treści skarg konsumenckich wynika mechanizm zachowania przedsiębiorcy. Podczas rozmowy telefonicznej konsumenci są zapraszani do wzięcia udziału w organizowanej przez Spółkę prezentacji produktów, w trakcie której będą mogli odebrać darmowe prezenty. Podczas prezentacji produktów oferowanych przez Spółkę tj. np. mat masujących, pasów barkowych, naczyń kuchennych, noży etc. konsumenci (w szczególności pary) wytypowani przez osoby prowadzące prezentacje są zapraszani na indywidualne rozmowy w celu zaoferowania im nabycia prezentowanych towarów.

Ze skarg konsumentów wynika, że formalności związane z zawarciem umowy sprzedaży i ewentualnej umowy kredytowej trwają bardzo krótko, najistotniejszym elementem podejmowanych czynności jest doprowadzenie do szybkiego pozyskania podpisu konsumenta na dokumentach, tj.: przede wszystkim umowy pn. „UMOWA KUPNA-SPRZEDAŻY” zawierającej „Ogólne Warunki” (dalej także jako: „OWU”). Ze skarg znajdujących się w posiadaniu Prezesa Urzędu wynika także, że w trakcie rozmowy z konsumentami osoby przeprowadzające prezentacje informują konsumentów, iż nabywany przez nich towar objęty jest promocją lub też sprzedawany jest na raty i w związku z tym nie przysługuje im prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy w terminie 14 dni. Z treści skarg wynika, że konsumenci w takich sytuacjach są proszeni o wykreślenie na swoim egzemplarzu umowy pkt. 14 „Ogólnych Warunków”, wchodzących w skład oferowanego im wzorca umowy oraz o potwierdzenie tego wykreślenia własnoręcznym podpisem. Wykreślany punkt zawiera informacje o prawie do odstąpienia od umowy. Ze zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego wynika również, że w kwestii prawa do odstąpienia od umowy konsumenci byli przez Spółkę wprowadzani w błąd przez pracowników Spółki bezpośrednio po lub w trakcie prowadzonych prezentacji, jak również na etapie późniejszym przy okazji rozmów telefonicznych (inicjowanych przez konsumentów lub Spółkę) wykonywanych w przypadkach, gdy konsumenci sygnalizowali chęć odstąpienia od umowy. Ponadto z poczynionych ustaleń wynika, że Spółka stosowała praktykę polegającą na

niewykonywaniu obowiązku zwrotu wpłaconych przez konsumentów kwot w przypadku dokonania przez nich skutecznego odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, wynikającego z przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 134, ze zm. – zwanej dalej: u.p.k.) wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

W toku postępowania Prezes Urzędu zgromadził materiał dowodowy (w tym skargi konsumentów i zawiadomienia rzeczników konsumentów), którego analiza wskazuje, że Spółka stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w sentencji niniejszej decyzji.

W 2018 r. Przedsiębiorca osiągnął obrót w kwocie (USUNIĘTO) (dowód: pismo Naczelnika Urzędu Skarbowego Poznań Jeżyce, dowód: karta nr 625)

### **Stanowisko Przedsiębiorcy**

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 14 sierpnia 2019 r., Spółka przekazała dokument w postaci wydruku z rachunku bankowego Pollana Med Sp. z o.o. w Santander Bank S.A. potwierdzającego dokonanie łącznie (USUNIĘTO) zwrotów wpłaconych przez konsumentów kwot w okresie od 12 czerwca 2017 r. do 26 października 2018 r. (*dowód: karty nr 308-335*).

Przedsiębiorca w tym samym piśmie wskazał również, że konsumenci byli zapraszani na prezentacje produktów oferowanych przez Spółkę w drodze rozmowy telefonicznej, a w przypadku zainteresowania zakupem towarów podczas prezentacji otrzymywali pełną informację na temat warunków zakupu, cen, treści zawieranej umowy, zasad sprzedaży, w tym przysługujących im uprawnień. W toku prezentacji konsumenci wysłuchiwali prezentacji dotyczącej oferowanych produktów i ich właściwości oraz byli informowani o dobrowolnej możliwości skorzystania z oferty Spółki (*dowód: karty nr 304-307.*).

W kwestii odstąpienia konsumentów od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy, Spółka oświadczyła, że sytuacja każdego z konsumentów była i jest rozpatrywana odrębnie, natomiast w sytuacji, w której zostały spełnione przesłanki przewidziane w przepisach prawa, konsumentowi zwracana jest uiszczona przez niego kwota pieniężna. Spółka stwierdziła ponadto, że w toku swojej działalności spotkała się ze skargami i reklamacjami składanymi pod jej adresem, na które w jej ocenie starała się sprawnie i merytorycznie odpowiadać, a w przypadku uznania skargi bądź reklamacji za zasadną, Spółka podejmowała działania zmierzające do udzielenia stosownej rekompensaty bądź naprawy istniejącego stanu rzeczy. Ww. oświadczenia Spółki nie zostały jednak potwierdzone jakimikolwiek dowodami czy dokumentami. (*dowód karty nr 304-307.*)

Spółka przy prowadzeniu sprzedaży współpracowała z następującymi bankami: (USUNIĘTO) (*dowód: karta nr 305*)

Spółka oświadczyła również, że docelową grupą konsumentów dla prowadzonej przez nią działalności były osoby pełnoletnie, posiadające udokumentowany stały dochód miesięczny. Ponadto poinformowała, że nie prowadziła rejestru umożliwiającego ustalenie ile łącznie umów zostało zawartych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, stwierdzając jednak, że funkcjonujące w Spółce zestawienia pozwalają na przyjęcie, iż było to ok. (USUNIĘTO) umów. Spółka poinformowała również, że w toku działalności otrzymała kilkadziesiąt wystąpień Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów dot. ochrony interesów konsumentów, oraz przekazała ostatnich 10 z nich, nie przekazując jednakże kopii udzielonych na nie odpowiedzi, pomimo wezwań w tym zakresie wystosowanych przez Prezesa Urzędu (*dowód: karty nr 304-381.*)

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

### **Interes publiczny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli lub mogą stać się klientami Przedsiębiorcy, tj. wziąć udział w organizowanych przez Przedsiębiorcę pokazach i zawrzeć z Przedsiębiorcą umowę sprzedaży. Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm.) – zwanej dalej: „uokik”, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokik stanowi zaś, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, o czym mowa w art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018, poz. 1025 i 1104; dalej jako „kc”) w zw. z art. 4 pkt 12 uokik.

W związku z powyższym za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy uznać takie zachowanie przedsiębiorcy, które spełnia kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
- zachowanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, taką praktykę stanowią w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

### **Status przedsiębiorcy**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r. poz. 646, dalej jako „**Prawo przedsiębiorców**”). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców za przedsiębiorcę uznaje m. in. osobę prawną wykonującą działalność gospodarczą.

Pollana Med sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Jest bowiem osobą prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą i jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS.

Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest między innymi pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona poza siecią sklepową, straganami i targowiskami. Tym samym, Przedsiębiorca przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów**

Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Efektem naruszenia interesu prawnego może być naruszenie również strictly ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkami działań Przedsiębiorcy dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów – wszyscy konsumenci, do których kieruje on

zaproszenia na pokazy indywidualne oferowanych przez siebie produktów, oraz którym następnie oferuje ich zakup.

Zaznaczyć należy, że zarzucone Przedsiębiorcy praktyki wprowadzające w błąd, naruszają bezpośrednio prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. Stosowane przez Przedsiębiorcę praktyki ograniczają bowiem konsumentom możliwość dokonania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest jej rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny.

### **Sprzecznosc z prawem lub dobrymi obyczajami**

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzecznosc działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub sprzecznosc z dobrymi obyczajami. Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji; proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Zgodnie z art. 24 ust. 3 ww. ustawy nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera również przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wśród których znajduje się w szczególności stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070 – zwanej dalej: upnpr). Nieuczciwe praktyki rynkowe są działaniami zakazanymi na podstawie upnpr, a zatem są praktykami sprzecznymi z prawem. Stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych jest przedmiotem niniejszego postępowania.

### **Nieuczciwe praktyki rynkowe**

W ocenie Prezesa Urzędu działania podejmowane przez Spółkę mogą wypełniać znamiona bezprawności poprzez naruszenie zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 upnpr, oraz ich niezgodność z przepisami ustawy z dnia 30



maja 2014 r. o prawach konsumenta, która określa, w szczególności: obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza siedzibą przedsiębiorstwa, a także zasady i tryb wykonywania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa.

Odnosząc się do zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych należy wskazać, że zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, 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. Przepis ten ma charakter klauzuli generalnej, która w celu wykazania stosowania danej praktyki wymaga odpowiedniej konkretyzacji.

Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Artykuł 4 ust. 2 upnpr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Co istotne, zgodnie z art. 4 ust 2 zd. 2 upnpr, wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

W myśl art. 5 ust. 1 upnpr 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. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr), które w szczególności może dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 upnpr).

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta.

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka jest nieuczciwą praktyką rynkową wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr., pod pojęciem przeciętnego konsumenta rozumieć należy konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno się dokonywać 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. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej – nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie

wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w upnr. jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE, Trybunał). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa Trybunału, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany<sup>1</sup>.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że zakwestionowana praktyka wprowadzająca konsumentów w błąd związana jest z oferowanymi przez Przedsiębiorcę produktami takimi jak: maty masujące, odkurzacze, naczynia i noże kuchenne. Z okoliczności sprawy nie wynika, aby Przedsiębiorca kierował swoją praktykę do określonego kręgu konsumentów. Uwzględniając powyższe, w analizowanym przypadku za przeciętnego konsumenta uznano osobę dorosłą, dostatecznie dobrze poinformowaną, uważną i ostrożną.

Z przesłanych przez Przedsiębiorcę informacji wynika, iż oferta dotycząca sprzedawanych produktów skierowana była do wszystkich pełnoletnich konsumentów. Potencjalnym nabywcą mogła być każda osoba, niezależnie od wieku, dochodów, czy miejsca zamieszkania, co sprawia że okoliczność ta nie ma większego wpływu na ocenę praktyki.

### **Praktyka opisana w pkt I rozstrzygnięcia decyzji**

Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 9 u.p.k., najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się z umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Ponadto, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 (w tym o prawie odstąpienia od umowy oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem (art. 14 ust. 1 u.p.k.).

Zgodnie z art. 27 u.p.k., konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 u.p.k. Stosowanie do art. 7 u.p.k., konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

---

<sup>1</sup> Por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

Art. 38 u.p.k., zawiera katalog umów, w stosunku do których prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje. Nadto, w art. 3 u.p.k. znajduje się katalog umów, co do których przepisy u.p.k. w ogóle nie znajdują zastosowania.

Mając na względzie charakter oraz zakres prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności gospodarczej, do zawieranych przez Przedsiębiorcę umów sprzedaży nie znajduje zastosowania żadna z przesłanek umożliwiających wyłączenie prawa konsumentów do odstąpienia od umowy wskazanych w art. 38 u.p.k. Wskazać bowiem należy, że przedmiotem zawieranych przez Spółkę umów nie były usługi (art. 38 pkt 1, 8 i 12 u.p.k.). Cena oferowanych przez nią towarów nie zależy od wahań na rynku finansowym (art. 38 pkt 2 u.p.k.), towary te nie stanowią rzeczy nieprefabrykowane, służące zaspokojeniu zindywidualizowanych potrzeb konsumenta (art. 38 pkt 3 u.p.k.). Towary te nie ulegają szybkiemu zepsuciu, nie mają krótkiego terminu przydatności do użycia (art. 38 pkt 4 u.p.k.), nie są dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, którego otwarcie sprawia, że nie można ich zwrócić ze względów higienicznych lub ze względów na ochronę zdrowia (art. 38 pkt 5 u.p.k.), towary te nie są w sposób nierozłączny po dostarczeniu łączone z innymi rzeczami (art. 38 pkt 6 u.p.k.), nie są to napoje alkoholowe (art. 38 pkt 7 u.p.k.k.), nagrania dźwiękowe lub wizualne, programy komputerowe (art. 38 pkt 9 u.p.k.k.), dzienniki, periodyki oraz czasopisma (art. 38 pkt 10 u.p.k.), nie są to również treści cyfrowe (art. 38 pkt 13 u.p.k.). Wszystkie umowy zawierane są przy tym poza lokalem przedsiębiorstwa w ramach sprzedaży bezpośredniej, a nie w drodze aukcji publicznej (art. 38 pkt 11 u.p.k.).

Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr 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. Zaś stosownie do art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca dopuszcza się nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej konsumentów w błąd, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 upnpr, co zostało omówione poniżej.

W kontekście wyżej wskazanych regulacji, w orzecznictwie wskazuje się, że przedsiębiorcy nie mogą udzielać mylnych informacji dotyczących przysługujących konsumentom praw, bądź manipulować konsumentami tak, aby działając w zaufaniu do profesjonalisty korzystali z przysługujących im na podstawie obowiązujących przepisów praw w sposób niekorzystny dla ich interesów, lecz korzystny dla profesjonalisty<sup>2</sup>.

Prezes Urzędu ustalił na podstawie otrzymanych skarg i zawiadomień, że praktyka działania Przedsiębiorcy polegała na przekazywaniu konsumentom na etapie zawierania oraz wykonywania umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa nieprawdziwych informacji sugerujących, że nie przysługuje im prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Skargi konsumentów, zgromadzone dokumenty oraz zawiadomienia złożone przez Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, które wpłynęły do Prezesa Urzędu mogą świadczyć o nieuczciwych praktykach jakich dopuszczała się Spółka składając konsumentom propozycję zawarcia umowy sprzedaży produktów oferowanych podczas pokazów.

Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu, na etapie zawierania umowy pracownicy Spółki prowadzący prezentacje produktów informowali konsumentów o niemożliwości odstąpienia przez nich od zawieranej umowy, jednocześnie w odniesieniu do części zawieranych umów prosząc o dokonanie przez konsumentów wykreślenia informacji o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy z formularza Umowy „Kupna-Sprzedaży” w części pn. „Ogólne

---

<sup>2</sup> Por. wyrok SN z dnia 08 maja 2014 r., III SK 45/13.

Warunki”. Jak wskazuje treść wystąpień i skarg konsumenckich (skierowanych do Rzeczników Konsumentów oraz bezpośrednio do Prezesa Urzędu) oraz nadesłane w ramach tych wystąpień kopie egzemplarzy zawartych umów, wykreślenia dokonywane były jedynie na egzemplarzach umów otrzymywanych przez konsumentów. Działania te w ocenie Prezesa Urzędu, miały na celu zakamufłowanie wprowadzających w błąd działań Przedsiębiorcy oraz podważenie wiarygodności konsumentów, w szczególności w sytuacji gdy decydowałiby się na dochodzenie roszczeń związanych z prawem do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy na drodze postępowania sądowego.

Ponadto jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu (dokonanych na podstawie treści wystąpień konsumentów), na etapie wykonywania zawartej umowy sprzedaży, w sytuacji, w której konsumenci kontaktowali się telefonicznie ze Spółką w celu uzyskania informacji o możliwości oraz prawidłowej formie złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pracownicy Spółki również przekazywali im nieprawdziwe informacje, z których wynikało, że prawo do odstąpienia od zawartej poza lokalem przedsiębiorcy umowy sprzedaży im nie przysługuje (tego rodzaju informacje były przekazywane konsumentom zarówno podczas prezentacji, już po zawarciu umowy sprzedaży i wydaniu zakupionego towaru, bezpośrednio po jej zakończeniu, jak również w rozmowach telefonicznych).

Zdaniem Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca informując telefonicznie konsumentów o braku możliwości odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, wprowadzał ich w błąd co do przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Opisana praktyka mogła mieć przy tym wpływ na podejmowane przez konsumentów decyzje dotyczące umowy. Nie ulega bowiem wątpliwości, że sugestia jakoby w przypadku zawieranych ze Spółką umów wyłączone było prawo do odstąpienia, może mieć wpływ na decyzję konsumenta co do skorzystania z tego prawa oraz ewentualne podpisanie proponowanego przez Przedsiębiorcę aneksu do uprzednio zawartej umowy sprzedaży.

O powyższym świadczą następujące fragmenty przykładowych skarg i pism:

- skarga z dnia 15 stycznia 2018 r. (SW<sup>3</sup>): „*W związku z pokazem produktów firmy Pollana Med Sp. z o.o. który odbył się w dniu 23 listopada 2017 r. w hotelu (USUNIĘTO), składam skargę na działania firmy: wykreślenie ze wzoru umowy postanowień o prawie do odstąpienia od umowy i sposobem prowadzenia sprzedaży co jest opisane w załączniku do skargi*” (dowód karty nr 192-194)

- fragment z załącznika do skargi z dnia 15 stycznia 2018 r. (SW): „*(...) Po zawarciu umowy z tyłu niej został przekreślony paragraf umowy, tłumacząc, że nie mają nowych formularzy umowy, zostały tylko stare i ten paragraf został skreślony*”. Do opisanej skargi załączono kopię umowy zawartej podczas pokazu w której wykreślony został wskazany powyżej punkt OWU, skreślenie zostało ponadto potwierdzone podpisem konsumenta (dowód karta nr 193)

- Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wystosowane do Pollana Med Sp. z o.o. z dnia 3 grudnia 2017 r. (PR): „*(...) Wskazać należy, że zakupy towarów podczas prezentacji organizowanych poza lokalem firmy to umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa. Mają do nich zastosowanie przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (...) Tym samym konsument może odstąpić od takiej umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny. W niniejszej sprawie nie ma tutaj znaczenia, że cena towaru była promocyjna. Informowanie konsumentów o braku możliwości odstąpienia od umowy ze względu na zakup towarów w cenie promocyjnej stanowi istotne*

---

<sup>3</sup> inicjały imienia i nazwiska konsumenta.

*naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Nadmieniam, że o stosowanej praktyce zostanie zawiadomiony Urząd Konkurencji i Konsumentów”.* (dowód karty 186-188)

- skarga z dnia 27 listopada 2017 r. (PR) – *„Uprzejmie informuję, że Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie (...) może stosować działania naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W dniu 23 listopada 2017 r. moi rodzice zawarli umowę sprzedaży maty masującej (...) OWU w punkcie IV § 14 został wykreślony akapit o możliwości odstąpienia od umowy ze względu na to, że cena towaru była promocyjna, o czym zostali poinformowani rodzice (...). Do opisanej skargi załączono zdjęcie umowy zawartej podczas pokazu w której wykreślony został wskazany powyżej punkt OWU, skreślenie zostało ponadto potwierdzone podpisem konsumenta.* (dowód karty nr 186-188).

- wiadomość e-mail Anny Lubańskiej Naczelnika Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Konsumenckich Opolskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej do Prezesa Urzędu z dnia 14 sierpnia 2018 r.: *„W tygodniu od 6 do 13 sierpnia br. z tut. urzędem skontaktował się konsument, który brał udział w pokazie zorganizowanym przez firmę POLLANA MED Sp. z oo. (...) z prośbą o udzielenie porady w zakresie odstąpienia od zawartej umowy. Konsument na pokazie 27.07.2018 r. zawarł umowę na oferowane produkty na kwotę 10 000,00 zł (...). Niezwłocznie po powrocie do domu konsument wystosował na adres ww. spółki odstąpienie od umowy, które zostało odebrane w siedzibie firmy 29.07.2018 r. W terminie 14 dni nie nastąpiło rozwiązanie umowy, a w kontakcie telefonicznym z firmą p. G[...] uzyskał informacje, że nie otrzyma zwrotu wpłaconej kwoty bo mu to nie przysługuje (...).* (dowód karty nr 647-650)

- Zawiadomienie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie z dnia 19 marca 2018 r.: *„(...) Do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie wpłynęła skarga konsumentencka mieszkańca Powiatu Tarnowskiego mogąca świadczyć o nieprawidłowościach jakich dopuścili się pracownicy spółki Pollana Med podczas składania Konsumentowi propozycji zawarcia umowy sprzedaży produktów związanych z opieką zdrowotną i urządzeń gospodarstwa domowego poza lokalem przedsiębiorstwa. Z treści skargi konsumentkiej wynika, iż przedstawiciele spółki Pollana Med w momencie wyrażenia przez Konsumenta woli związania się umową nie poinformowali Konsumenta o możliwości odstąpienia od umowy. (...). Spółka zawierając z Konsumentem umowę sprzedaży posłużyła się wzorem umowy „Umowa kupna-sprzedaży”. Wzór ten zawiera dwie strony. (...) Druga strona zawiera „Ogólne warunki”. W treści par. 14 rozdziału IV „Postanowienia Końcowe” zawarto następującą informację: „Kupujący – Konsument oświadcza, że został poinformowany o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy sprzedaży w terminie 14 od dnia zawarcia umowy w rozumieniu ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000r. (Dz. U.Nr22, poz. 271)” Paragraf ten został przekreślony, a obok niego znajduje się parafa kupującego. Należy nadmienić, iż jest to konsekwencja zmiany ceny zestawu sprzedazowego, dokonanej na pierwszej stronie umowy. W rubryce „SUMA” przekreślono kwotę „7300”, wpisując obok kwotę „7000”. Jak podkreślił Konsument cena ta miała stanowić tzw. promocję, po której Konsument nie miał prawa odstąpienia od umowy. Powyższych skreśleń wskazujących na promocję cenową i w konsekwencji brak możliwość odstąpienia od umowy dokonał przedstawiciel sprzedawcy, wskazując na konieczność złożenia w tych miejscach podpisów Konsument. (...). Do zawiadomienia dołączono skargę konsumenta (MP) z dnia 27 lutego 2018 r. oraz kopię umowy na której dokonano wskazanego wyżej skreślenia. W treści skargi konsument wskazał ponadto: (...) W dniu zawarcia umowy nie zostałem poinformowany o możliwości odstąpienia od umowy, a kiedy dzwoniłem z zapytaniem o możliwość odstąpienia od umowy powiedziano mi że nie ma możliwości gdyż jest to towar promocyjny (...).* (dowód karty nr 195-197)

- Wiadomość e-mail z dnia 25 lipca 2018 r. skierowana do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi (MG): *Witam, Mail dotyczy rozmowy telefonicznej z moją mamą w sprawie umowy podpisanej przez moich dziadków. W załączniku przesyłam skany umowy z firmą pollana med, podpisanej na spotkaniu w dniu 19.07.2018 w (USUNIĘTO) przy ulicy (USUNIĘTO) (...). Załącznik zawiera skan umowy pn. Umowa Kupna-sprzedaży zawartej przez konsumentkę (EL) w dniu 19.07.2018 r., w której w części pn. „Ogólne Warunki” dokonano wykreślenia pkt 14 rozdz. VI zawierającego informacje o przysługującym konsumentowi prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. (dowód karty nr 65-68).*

- Skarga konsumenta (AD) z dnia 2 sierpnia 2018 r.: *„(...) Zawiadamiam Państwa, że na pokazie produktów leczniczych organizowanym przez firmę Pollana Med Sp. z o.o. w restauracji (USUNIĘTO) w Belchatowie wprowadzono mnie w błąd, że wygrałem główną nagrodę (...) Jednak później okazało się, że muszę płacić za te towary, gdyż podpisałem umowę. Przesyłam państwu ksero umowy (...).”* W załączonej kserokopii umowy wykreślony został wzór Oświadczenia o odstąpieniu od umowy. (dowód karty nr 49-50)

- Skarga konsumentki (EL) z dn. 25.07.2018 r.: *„Skladam skargę na firmę Pollana Med. Sp. z o.o. (...). W dniu 19.07.2018 wraz z mężem wybraliśmy się po odbiór sprzętu, gdzie uczestniczyliśmy w spotkaniu wyżej wymienionej firmy (...). Pan sprzedawca wyciągnął gotowy wzór umowy gdzie wpisał moje dane, kazał podpisać się na dole pierwszej strony i w środku drugiej (w celu potwierdzenia zapoznania się z regulaminem firmy), nie zaobserwowałam wtedy żadnych skreśleń na drugiej stronie (...) Sprzęt zobaczyliśmy dopiero gdy pan przywiózł go nam do domu, wtedy też dokonałam wpłaty 7000 zł w gotówce. Dopiero po wyjściu sprzedawcy zaobserwowałam, że pkt 14 na umowie kupna dotyczący możliwości zwrotu towaru w czasie 14 dni jest wykreślony (...). Sprzedawca nie poinformował nas o tym, że nie możemy zwrócić sprzętu (brak prawa do zwrotu w ciągu 14 dni(...)). Załącznik do skargi zawiera kopię umowy pn. Umowa Kupna-sprzedaży zawartej przez konsumentkę (EL) w dniu 19.07.2018 r. w której w części pn. „Ogólne Warunki” dokonano wykreślenia pkt 14 rozdz. VI zawierającego informacje o przysługującym konsumentowi prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.*

(dowód karty nr 26-27)

- wiadomość e-mail (BL) przesłana w dniu 31 sierpnia 2018 r. na służbową skrzynkę poczty elektronicznej pracownika Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: *(...) Rzecznik Praw Konsumenta dla powiatu Warszawskiego-Zachodniego (...) przekazała mi do Pana maila abym wysłała skan umowy wraz z wykreśleniami naniesionymi przez pracownika rzekomej firmy. W ten sposób na spotkaniu „wciśnięto” moim rodzicom tzw. towary medyczne informując ich o braku możliwości zwrotu towaru (...).”* W załączonym do ww. wiadomości skanie umowy zawartej pomiędzy konsumentką (ML) a Pollana Med u dołu drugiej strony znajduje się odręczny dopisek o treści: *„WIEM ŻE NIE MOGĘ ZWRÓCIĆ”* potwierdzony podpisem konsumentki.

(dowód karty nr 79-81)

- Wniosek do Miejskiego Rzecznika Konsumentów o podjęcie interwencji u przedsiębiorcy konsumentki (DG) z dnia 23.08.2018 r., przekazany Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi: załącznik do skargi zawiera kopię umowy pn. Umowa Kupna-sprzedaży zawartej przez konsumentkę w dniu 27.06.2018 r. w której w części pn. „Ogólne Warunki” dokonano wykreślenia pkt 14 rozdz. VI zawierającego informacje o przysługującym konsumentowi prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. (dowód karty nr 475-489).

- Wniosek o udzielenie pomocy prawnej konsumenta (HW) skierowany do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich z dnia 13 sierpnia 2018 r. - w załączonej kserokopii umowy wykreślony został wzór Oświadczenia o odstąpieniu od umowy. (dowód karty nr 142-179).

Opisane wyżej działania Spółki należy uznać za wyjątkowo naganne i szkodliwe, godzące bezpośrednio w interesy ekonomiczne konsumentów. Należy również zwrócić uwagę na podstępny charakter opisywanych działań, w szczególności dokonywanie wykreśleń ww. postanowień umowy jedynie na egzemplarzu umowy otrzymywanym przez konsumenta, co w ocenie Prezesa Urzędu miało na celu ukrycie niezgodnych z prawem działań Spółki oraz utrudnienie dochodzenia przez konsumentów przysługujących im uprawnień podczas potencjalnych sporów sądowych oraz utrudnienia działania organów administracji odpowiedzialnych za ochronę zbiorowych interesów konsumentów.

Ponadto z treści otrzymanych przez Prezesa Urzędu skarg i zawiadomień wynika również, że konsumenci są wprowadzani w błąd co do przysługujących im uprawnień dot. odstąpienia od zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, również na etapie wykonywania umowy tj. podczas kontaktów telefonicznych z pracownikami Spółki:

- Wystąpienia Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Sopocie do Pollana Med z dnia 14 marca 2018 r. przekazane do wiadomości Prezesa Urzędu: „(...) Do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Sopocie (...) zwrócił się o pomoc prawną Pan [...] z Sopotu w sprawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Waszą firmą (...). Konsument podpisał umowę w dniu 07.03.2018 r. wpłacił 2650 zł zaliczki a następnego dnia wysłał pismo o odstąpieniu od umowy (...). Po otrzymaniu przez Państwa oświadczenia zadzwoniono z firmy do Konsumenta próbując usilnie zniechęcić go do odstąpienia mówiąc m.in , że odstąpienia nie uznajecie, umowa jest wiążąca a paczek z towarem nie przyjmiecie (...)”. (dowód karty nr 664)

- Zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów z dnia 24 września 2018 r.: (...) Wyjaśniam, iż mój Mocodawca dnia 09.05.2018 r., zawarł z wyżej wymienionym przedsiębiorcą, to jest Pollana Med. sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorcy (...). Po powrocie ze wspomnianego powyżej pokazu marketingowego mój Mocodawca zorientował się, iż jakość zakupionych przez niego produktów dalece odbiega od zapewnień pracownika POLLANA MED. sp. z o.o. (...). Z uwagi na powyższe, mój Mocodawca zdecydował się na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30.05.2014 r., o prawach konsumenta, odstąpić bez podania przyczyny od zawartej umowy sprzedaży w terminie 14 dni od dnia otrzymania rzeczy. O powyższym zamiarze, mój Mocodawca poinformował pracownika Pollana Med sp. z o.o. Panią (...), w trakcie rozmowy telefonicznej, w której pracownik POLLANA MED. sp. z o.o. ponaglał mojego Mocodawcę do dokonania niezwłocznej wpłaty w wysokości 4.500 zł (...). W trakcie wspomnianej powyżej rozmowy telefonicznej, pracownik POLLANA MED sp. z o.o. Pani (...), celowo wprowadziła mojego Mocodawcę w błąd, twierdząc, iż mój Mocodawca nie ma prawa skorzystać z uprawnienia przyznanego konsumentom na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30.05.2014 r., o prawach konsumenta, to jest z odstąpienia (...) z uwagi na fakt, iż produkty zakupione za pośrednictwem POLLANA MED. sp. z o.o. stanowią rzekomo produkty medyczne. Nadto wspomniany powyżej pracownik, poinformował mojego Mocodawcę, iż w przypadku skorzystania z uprawnienia określonego w art. 27 ustawy z dnia 30.05.2014 r., o prawach konsumenta, to jest z odstąpienia bez podania przyczyny od zawartej umowy sprzedaży, i w wykonaniu obowiązku zwrotu rzeczy przedsiębiorcy poprzez odesłanie ich na adres POLLANA MED. sp. z o.o. (...) POLLANA MED sp. z o.o. nie odbierze zwróconych rzeczy (...). (dowód karty nr 82-96).

- Zgłoszenie sprawy konsumenckiej z dnia 2 maja 2019 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Zabrze: „*W dniu 29 03 2018 na mocy umowy nr (...) z firmą Pollana Med Sp. z oo nabyłam naczynia, noże, podkłady i odkurzac. Do transakcji doszło poza siedzibą firmy. W tym samym dniu chciałam odstąpić od umowy, lecz przedstawiciele firmy stwierdzili, że jest to niemożliwe(...). (dowód karty nr 506-517).*”

Przedsiębiorca zawierając umowy z konsumentami posługiwał się wzorcem umowy pn. *Umowa kupna-sprzedaży*, w którym zawarto w pkt 14 w części *Ogólne warunki* informacje następującej treści: „*Zgodnie z Ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z dnia 31 marca 2000 r.) klient nabywający towar poza siedzibą sprzedawcy musi pisemnie odstąpić od umowy kupna w ciągu 14 dni od zawarcia umowy*” (dowód: karta nr 268). Jak wskazano, konsumenci byli informowani przez Przedstawicieli o potrzebie wykreślenia tego postanowienia z zawieranej umowy wprowadzając ich tym samym w błąd co do istnienia uprawnienia do odstąpienia od umowy. Niezależnie od tego należy wskazać, że umieszczenie w treści umowy (zawieranej na podstawie wzorca) informacji odnoszącej się do nieobowiązującej już ustawy, w ocenie Prezesa Urzędu stanowi dodatkową okoliczność potwierdzającą intencjonalne działanie Przedsiębiorcy nakierowane na wprowadzenie konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień. Przeciętny konsument, który nie posiada specjalistycznych informacji z dziedziny prawa działa niejako w zaufaniu do profesjonalnego podmiotu będącego drugą stroną umowy. Co za tym idzie weryfikując treść informacji zawartej w umowie, konsument natrafiając na informację wskazującą, że ustawa wskazana w umowie nie obowiązuje może powziąć przekonanie, że w wyniku zmian legislacyjnych uprawnienie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy zostało uchylone, a w konsekwencji podjąć decyzję dotyczącą umowy, której nie podjąłby po uzyskaniu informacji o aktualnie obowiązujących przepisach to jest zrezygnować ze złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Zgromadzony w toku postępowania materiał dowodowy w postaci skarg konsumentów, zawiadomień Rzeczników Konsumentów przekazanych Prezesowi Urzędu, oraz pism kierowanych przez nich do Przedsiębiorcy należy uznać za wiarygodny i pozwalający na udowodnienie opisanego w sentencji niniejszej decyzji zarzutu. Ww. skargi, zawiadomienia i inne dokumenty dotyczyły praktyk Spółki, które dotknęły konsumentów na terenie całego kraju, na przestrzeni kilkunastu miesięcy, a ich treść jasno wskazuje, że działania podejmowane przez Spółkę miały charakter celowy, obliczony na wprowadzenie konsumentów w błąd. Materiał dowodowy należy uznać za wiarygodny, w wyczerpujący sposób opisujący działania Przedsiębiorcy, również z uwagi na fakt, że jest on w znacznej mierze oparty na informacji przekazanych i uzyskanych od Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, a więc wyspecjalizowanych organów, do których zadań należy m.in. podejmowanie uzasadnionych interwencji w interesie poszczególnych konsumentów, a także przekazywanie na bieżąco Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej.

Należy również zauważyć, że sam charakter zarzucanej Przedsiębiorcy praktyki powoduje, że w przypadku, w którym konsument zostanie skutecznie wprowadzony w błąd co do swoich uprawnień, do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy najczęściej nie dochodzi. Nawet w przypadku, w którym konsument dochodzi do wniosku, że chciałby odstąpić od umowy, pozostaje w przeświadczeniu wynikającym z informacji przekazanych przez Spółkę, że odstąpienie od umowy nie przysługuje. Konsument taki może



nie mieć zatem świadomości, że został wprowadzony w błąd, a jego prawa zostały naruszone. W konsekwencji nie odstępował od umowy, nie podejmuje działań w zakresie reklamacji, nie powiadamia również o stosowanej przez Spółkę praktyce organów ochrony konsumentów. Negatywne dla poszczególnych konsumentów skutki zarzucanej Spółce praktyki w wielu przypadkach mogły zatem zaistnieć niezależnie od świadomości konsumentów i tego, czy zostały ujawnione na drodze zawiadomienia organów ochrony konsumentów.

W toku postępowania Przedsiębiorca oświadczył, że zaprzestał czynnego prowadzenia działalności w zakresie sprzedaży towarów konsumentom poza lokalem przedsiębiorstwa z końcem 2018 r. W zgromadzonym materiale dowodowym brak jest również informacji wskazujących na prowadzenie przez Przedsiębiorcę tego rodzaju działalności w roku 2019. W konsekwencji stwierdzono, że Przedsiębiorca zaniechał z dniem 31 grudnia 2018 r. opisanej w pkt I sentencji praktyki.

W kontekście wyżej wskazanych okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca dopuszczał się nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej konsumentów w błąd z art. 5 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, a tym samym naruszył art. 24 ust 2 pkt 3 uokik.

Uwzględniając wskazane okoliczności, na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 uokik orzeczono jak w pkt I sentencji

### **Praktyka opisana w pkt II rozstrzygnięcia decyzji**

Druga z zarzuczanych Spółce praktyk polegała na niewykonywaniu obowiązku zwrotu wpłaconej kwoty w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wynikającego z art. 32 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, który stanowi:

*„1. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.*

*2. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.*

*3. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.”*

O powyższym mogą świadczyć m.in. następujące fragmenty skarg i pism:

- pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koszalinie do Pollana Med z 9 marca 2018 r.: *„(...) W dniu 21.01.2018 roku, na prezentacji przeprowadzonej przez Państwa Przedstawicieli poza lokalem przedsiębiorstwa, Pani [...] zawarła z Państwem umowę sprzedaży (...) W tej dacie Konsumentka dokonała zaliczkowej wpłaty w gotówce w kwocie 4000,00 zł (...). Jednakże korzystając z przysługujących praw oświadczeniem datowanym 23.01.2018, a skutecznie doręczonym dnia 24.01.2018 r., Konsumentka odstąpiła od umowy z żądaniem zwrotu uiszczonych kwoty oraz odbioru przedmiotu sprzedaży z miejsca zamieszkania będącym jednocześnie miejscem jego doręczenia, w terminie do 14 dni. Z uwagi na brak oczekiwanej reakcji Państwa strony, pismem z dnia 12.02.2018, a doręczonym 14.02.2018, Pani [...] ponownie wezwała Państwa do realizacji roszczenia pod groźbą wystąpienia na drogę sądową, wyznaczając w tym celu termin 3 dni. Niestety, do dzisiaj nie zwróciliście*

*Państwo Konsumentce dochodzonej kwoty, nie odbieraliście przedmiotu sprzedaży, jak i nie udzieliliście oficjalnej odpowiedzi (...).” (dowód karty nr 189-191)*

- pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Białogardzie do Pollana Med z 3 października 2018 r.: *(...) Z dokumentacji złożonej do Rzecznika wynika, iż w dniu 26.06.2018 r. w Białogardzie Pan [...] na prezentacji przeprowadzonej przez Państwa przedstawicieli poza lokalem przedsiębiorstwa zawarł z Państwem umowę sprzedaży (...). Konsument korzystając z przysługujących mu praw oświadczeniem datowanym na 04.07.2018r. a skutecznie doręczonym dnia 09.07.2018 r. odstąpił od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z żądaniem zwrotu uiszczonej kwoty w terminie nie później niż 14 dni oraz zwrócił zakupiony towar (...) który został odebrany w dniu 09.07.2018r. Z uwagi na brak oczekiwanej reakcji z Państwa strony pismem z dnia 9 sierpnia 2018 roku, a doręczonym 13 sierpnia 2018 roku Pan [...] ponownie wezwał Państwa do realizacji roszczenia pod groźbą wystąpienia na drogę sądową wyznaczając w tym celu termin 14 dni. Niestety do dnia dzisiejszego nie zwróciliście Państwo konsumentowi dochodzonej kwoty jak i nie udzieliliście oficjalnej odpowiedzi (...).” (dowód karty nr 651-662)*

- wiadomość e-mail Anny Lubańskiej Naczelnika Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Konsumenckich Opolskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej do Prezesa Urzędu z dnia 14 sierpnia 2018 r.: *„W tygodniu od 6 do 13 sierpnia br. Z tut. urzędem skontaktował się konsument, który brał udział w pokazie zorganizowanym przez firmę POLLANA MED Sp. z oo. (...) z prośbą o udzielenie porady w zakresie odstąpienia od zawartej umowy. Konsument na pokazie 27.07.2018 r. zawarł umowę na oferowane produkty na kwotę 10 000,00 zł (...). Niezwłocznie po powrocie do domu konsument wystosował na adres ww. spółki odstąpienie od umowy, które zostało odebrane w siedzibie firmy 29.07.2018 r. W terminie 14 dni nie nastąpiło rozwiązanie umowy, a w kontakcie telefonicznym z firmą p. [...] uzyskał informacje, że nie otrzyma zwrotu wpłaconej kwoty bo mu to nie przysługuje (...).*

*(dowód karty nr 647-650)*

- Wezwanie do zapłaty wystosowane przez konsumenta RF do Pollana Med z 10 kwietnia 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich: *„Dnia 23 lutego 2018r. skutecznie odstąpiłem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (pismo odebrane przez Państwa w dniu 28 lutego 2018), natomiast towar został dostarczony w dniach 8 i 9 marca 2018r. (...). Przedmiotowa zaliczka w wysokości 500,00 zł niestety do dnia dzisiejszego nie została zwrócona pomimo podanego w piśmie numeru konta (...).” (dowód karty nr 142-179)*

- Ponowne wezwanie do zapłaty wystosowane przez konsumenta RF do Pollana Med z 11 czerwca 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich: *„(...) Dnia 23 lutego 2018 r. skutecznie odstąpiłem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (pismo odebrane przez Państwa w dniu 28 lutego 2018), natomiast towar został dostarczony w dnia 8 i 9 marca 2018r. **Wezwanie do zapłaty z dnia 10 kwietnia r. zostało przez Waszą Firmę odebrane w dniu 4 maja 2018 r. I do chwili obecnej wpłacona zaliczka w kwocie 500, 00 zł. Nie została zwrócona na wskazane w wezwaniu konto (...).” (dowód karty nr 142-179)***

- Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty wystosowane przez konsumenta RF do Pollana Med z 3 lipca 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich: *„(...) Zgodnie ze skutecznym odstąpieniem od umowy poza lokalem z dnia 23 lutego 2018 r. należność powinna być zapłacona w terminie 14 dni od otrzymania rzeczonych odstąpienia tj. do dnia 15 marca 2018 r. Pomimo dwukrotnie*

*skierowanych do dłużnika pisemnych wezwań do zapłaty (patrz załączniki) kwota ta nie została uregulowana. (...)*". (dowód karty nr 142-179)

- Wezwanie do zwrotu wpłaconej zaliczki w związku ze skutecznym odstąpieniem od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wystosowane przez konsumenta EW do Pollana Med z 30 kwietnia 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich: „*Dnia 5 kwietnia 2018 r. zawarłem z Państwem umowę nr 134216-M3 dotyczącą zakupu towarów (...) Przedmiotowe pismo o skutecznym odstąpieniu od otrzymali Państwo w dniu 9 kwietnia 2018r. natomiast towar został przez Państwo odebrany w dniu 12 kwietnia 2018r. Niestety do dnia dzisiejszego przedmiotowa kwota w wysokości 200,00 zł nie została zwrócona (...)*”. (dowód karty nr 142-179)

- Ponowne wezwanie do zwrotu wpłaconej zaliczki w związku ze skutecznym odstąpieniem od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wystosowane przez konsumenta EW do Pollana Med z 7 czerwca 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich: „*Dnia 5 kwietnia 2018 r. zawarłem z Państwem umowę nr 134216-M3 dotyczącą zakupu towarów (...). Przedmiotowe pismo o skutecznym odstąpieniu od otrzymali Państwo w dniu 9 kwietnia 2018r. natomiast towar został przez Państwo odebrany w dniu 12 kwietnia 2018r. Wezwanie do zwrotu wpłaconej zaliczki otrzymali Państwo dnia 10 maja 2018 r. i do dnia dzisiejszego nie otrzymałem zwrotu kwoty w wysokości 200 zł (...)*”. (dowód karty nr 142-179)

- Wezwanie do zwrotu płatności w związku ze skutecznym odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa konsumentki MS do Pollana Med z 30 sierpnia 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich: „*Dnia 2 sierpnia 2018 r. zawarłam Państwem umowę nr 000/183/08 na zakup towarów za łączną kwotę 3500,00 zł płacąc gotówką do rąk własnych przedstawicielowi firmy. W związku ze skutecznym odstąpieniem od przedmiotowej umowy (oświadczenie odebrane przez Państwo dnia 6 sierpnia 2008r.) oraz odbiorem towaru w dniu 13 sierpnia 2018r., do dnia dzisiejszego nie otrzymałam zwrotu gotówki w wysokości 3500,00 zł. (...)*”. (dowód karty nr 142-179)

- Ponowne wezwanie do zwrotu gotówki w związku ze skutecznym odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa konsumentki MS do Pollana Med z 10 września 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich: „*Dnia 2 sierpnia 2018r. zawarłam Państwem umowę nr 000/183/08 na zakup towarów za łączną kwotę 3500,00 zł płacąc gotówką do rąk własnych przedstawicielowi firmy. W związku ze skutecznym odstąpieniem od przedmiotowej umowy (oświadczenie odebrane przez Państwo dnia 6 sierpnia 2008r.) i odbiorem towaru w dniu 13 sierpnia 2018r., wezwaniem do zwrotu gotówki z dnia 30 sierpnia 2018 r. (potwierdzenie odbioru z dnia 31 sierpnia 2018r) oraz ponownym wezwaniem do zwrotu gotówki z dnia 10 września 2018r (potwierdzenie odbioru z dnia 11 września 2018r.) – do dnia dzisiejszego nie otrzymałam zwrotu gotówki w wysokości 3500,00 zł (...)*”. (dowód karty nr 142-179)

- Wniosek konsumenta (HW) o wszczęcie procedury polubownej mediacji z Przedsiębiorcą z dnia 18 października 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piekarach Śląskich: „*W dniu 2.08.2018. kupiłem pas masujący, odkurzacz, wyciskarkę, noże poza lokalem przedsiębiorstwa (...) odstąpiliśmy od umowy i informowaliśmy firmę dnia 10.08.2018 bez odpowiedzi 13.08.2018 odesłałem towar na adres firmy 17.08.2018 towar odebrano za potwierdzeniem odbioru bez odpowiedzi, 3.09.2018 wysłałem wezwanie do zapłaty, odebrano 5.09.2018 bez odpowiedzi. 13.09.2018 ponowne wezwanie do zapłaty odebrane 19.09.2018 za potwierdzeniem odbioru bez odpowiedzi.*

*Ostateczne przedsądowe wezwanie wysłałem 28.09.2018 za potwierdzeniem odbioru 4.10.2018 (...). (dowód karty nr 142-179)*

- skarga konsumenta (KK) z dnia 17 maja 2018 r.: (...) *Transakcja kupna została zawarta w dn. 11.04.2018 r. na spotkaniu biznesowo-zdrowotnym przez POLLANA MED Sp. z o.o. (...) Na spotkaniu zaoferowano mi Kupno odkurzacza oraz pieca induk. grzejnika za co zapłaciłem 3000 zł. (...) Po rozpakowaniu w domu okazało się że grzejnik jest uszkodzony a odkurzacz już był raz sprzedany co dokumentuje pozostawione w opakowaniu pismo. W związku z powyższym spakowałem i odesłałem zakupione towary w terminie 14 dniowym. Przystano mi nowy grzejnik i obiecano zwrot pieniędzy w kwocie 1600 zł. Mija miesiąc po interwencji telefonicznej pieniędzy nie otrzymałem (...).*”W załączonej dokumentacji znajduje się kopia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz kopia potwierdzenia nadania przesyłki, potwierdzające skuteczne odstąpienie przez konsumenta od umowy. (dowód karty nr 495-505)

- Wniosek o udzielenie pomocy konsumentowi z dnia 14 marca 2018 r. przekazany do wiadomości Prezesowi Urzędu przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Białej-Podlaskiej: *„W dniu 24.01.2018 r. zawarłem na prezentacji w Galerii Sława w Bielsku-Białej umowę kupna-sprzedaży z firmą Pollana Med z Mrowina. Korzystając z prawa do odstąpienia od umowy w dniu 31.01.2018 r. wystosowałem odstąpienie listem poleconym. Następnie w dniu 5.02.2018 r. za pośrednictwem firmy (...) dokonałem zwrotu towaru. Pomimo wystosowania przedsądowego wezwania do zapłaty firma do dnia dzisiejszego nie zwróciła wpłaconej przeze mnie kwoty 7.300 zł.”.* W załączonej dokumentacji znajduje się kopia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz kopia potwierdzenia nadania przesyłki, potwierdzające skuteczne odstąpienie przez konsumenta od umowy. dowód karty nr (8-17)

- Skarga konsumenta (AL) z dnia 25 maja 2018 r.: (...) *W dniu 01.03.2018 r. wziąłem udział w pokazie maty masującej organizowanym przez POLLANA MED w Kraśniku (...). Po powrocie z pokazu do domu na spokojnie porozmawiałem z rodziną o dokonanym zakupie i doszedłem do wniosku, że zakupione przeze mnie rzeczy nie są warte kwoty jaką za nie zapłaciłem (...). Dnia 07.03.2018r. odstąpiłem od zawartej umowy z firmą POLLANA MED., a zakupione rzeczy odesłałem firmą kurierską dnia 09.03.2018r. Mimo, że firma odebrała moje oświadczenie dnia 08.03.2018r. i rzeczy dnia 12.03.2018r. do dnia dzisiejszego nie otrzymałem zwrotu pieniędzy, mimo że dodatkowo wzywałem ich odrębnym wezwaniem do zwrotu środków finansowych (...).*” (dowód karty nr 18-21)

- Skarga konsumentka (JM) z dnia 28 czerwca 2018 r. przekazana Prezesowi Urzędu wraz z zawiadomieniem przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie: *„W dniu 20.02.2018 na pokazie firmy POLLANA MED Sp. z o.o. odbywającym się w miejscowości Rabka Zdrój zakupiłam system piorący wraz z gratisami (...). Towar odesłałam wraz z odstąpieniem od umowy w terminie, to jest 22.02.2018. Poinformowałam również o tym fakcie drogą elektroniczną. Wielokrotnie dzwoniłam do firmy z prośbą o zwrot zaliczki niestety za każdym razem byłam zbywana. W dniu 07.05.2018 wysłałam przedsądowe wezwanie do zapłaty, niestety to również bez odzewu, oczekuję zwrotu wpłaconej zaliczki w kwocie 1000 zł.”* (dowód karty nr 22-25)

- Pismo pn. „Podanie” konsumentki (TS) z dnia 30 maja 2018 r. skierowane do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku Podlaskim: *„(...) W dniu 22.03.2018 r. zawarłam z firmą Pollana Med. Sp. z o.o., 62-090 Mrowino, ul. Towarowa 12, umowę nr (...) na zakup produktów w systemie „poza lokalem przedsiębiorstwa”. Za zakupione produkty miałam zapłacić kwotę 7 300 zł, przy czym tytułem przedpłaty kartą przelałam na konto firmy 2 300 zł. 27.03.2018 r. przesałam do firmy pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. 03.04.2018 r. odesłałam produkty. Następnie dzwoniłam do firmy i uzyskałam potwierdzenie, że towar*

dotarł i zapewnienie, że w ciągu 14 dni otrzymam zwrot gotówki. Do dnia dzisiejszego pieniądze nie zostały mi zwrócone” – w związku z powyższym w dniu 30 maja 2018 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku Podlaskim skierował do Przedsiębiorcy pismo wzywającego go do zwrotu wpłaconej przez konsumentkę, na pismo to Przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi. (dowód karty nr 42-48).

- Wniosek o wystąpienie do przedsiębiorcy w sprawie konsumenckiej z dnia 19 kwietnia 2018 r. przekazany do wiadomości Prezesa Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie: „W dniu 21.03.2018 r. byłam na prezentacji RECHABILITACYJNEJ zorganizowanej przez Firmę Pollana Med (...). Nie mogłam się od nich uwolnić i podpisałam umowę (...). Wszystko odwozłam im spowrotem, (...) kategorycznie odmówili przyjęcia tych rzeczy (...). Wszystkie rzeczy wysłałam przez curiera za pośrednictwem Miejskiego Rzecznika Konsumentów odstąpiłam od umowy. Do chwili obecnej tj. 18.04.2018 nie zwrócili mi 500 zł od dnia 26.03.2018 dzwonię codziennie o zwrot pieniędzy słyszę tylko odpowiedź jutro lub za dwa dni lub 14.04.2018 będą wysłane przekazy i na tym kończy się sprawa (...)”. (dowód karty nr 376-381)

- wiadomość e-mail skierowana przez (MG) do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi z 27 sierpnia 2018 r.: „W lipcu byłam (z mamą i babcią E. L.) u Państwa w sprawie zakupu produktów od firmy Pollana Med (zakup z dnia 19.07), zgodnie z radą zdecydowałyśmy się na zwrot sprzętów osobiście. W dniu 31.07 pojechałam z babcią do Poznania gdzie sprzęt został przyjęty, dostałyśmy potwierdzenie odbioru i informację, że pieniądze będą odesłane w ciągu 14 dni na podane wcześniej konto. Niestety ustalona kwota nie dotarła, wysłałam wezwanie do zapłaty, na które też nie zareagowano (...)”. (dowód karta nr 65)

- pismo konsumenta (ZB) do Pollana Med z dnia 23 sierpnia 2018 r. przekazane do wiadomości Prezesa Urzędu: „W dniu 22.05.2018 r. w restauracji (...) w Słupcy zawarłem z Państwem umowę „kupna sprzedaży nr 22/12/MB. W dniu 04.06.2018 r. przysyłką poleconą (...) wysłałem Państwu pisemne oświadczenie o odstąpieniu od ww. umowy. Natomiast towar będący przedmiotem odstąpienia został zwrócony w stanie niezmienionym w dniu 18.06.2018 r. przesyłką kurierską. (...) Pomimo powyższego nie otrzymałem od Państwa zwrotu wpłaconej kwoty w wysokości 5900,00 (...). W tym miejscu podkreślam, iż wielokrotnie kontaktowałem się z Państwem telefonicznie i pomimo zapewnień rzeczonoego zwrotu nie dokonano (...)”. W załączonej dokumentacji znajduje się kopia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz kopia potwierdzenia nadania przesyłki, potwierdzające skuteczne odstąpienie przez konsumenta od umowy. (dowód karty nr 69-73)

- pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bytomiu do Delegatury UOKiK w Łodzi, z dnia 26 listopada 2018 r. wraz z załączoną skargą konsumencką: „W załączeniu przesyłam opis sprawy sporządzony przez konsumenta, pana (...), obrazujący sposób działania firmy Pollana Med. Sp. z o.o. Konsument został zaproszony na pokaz, gdzie dokonał zakupu towarów. Skorzystał z prawa do odstąpienia od umowy składając oświadczenie w terminie. Dokonał zwrotu towaru ale firma nie zwróciła wpłaconej przez niego kwoty. W tej sprawie skierowałam pismo do Prezesa Zarządu Pollana Med. Sp. z o.o. z dnia 21 listopada 2018 r. Oczekuję na stanowisko firmy (...). – W załączonej dokumentacji znajduje się kopia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz kopia potwierdzenia nadania przesyłki, potwierdzające skuteczne odstąpienie przez konsumenta od umowy (dowód karty nr 98-105)

- Zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów z dnia 24 września 2018 r.: „(...) W związku z zawartą umową sprzedaży, mój Mocodawca zdecydował się złożyć oświadczenie o odstąpieniu od zawartej umowy sprzedaży.

Powyższe oświadczenie sporządzone w formie pisemnej zostało przesłane na adres POLLANA MED. sp. z o.o. przy ul. Towarowej 12, 62-090 Mrowino. Nadto z uwagi na fakt, iż w Krajowym Rejestrze Sądowym siedziba POLLANA MED. sp. z o.o. znajduje się przy ul. Poznańskiej 50, 62-090 Mrowino, przedmiotowe oświadczenie również zostało przesłane na adres ujawniony w Krajowym Rejestrze Sądowym (...). Z niezrozumiałych przyczyn POLLANA MED. sp. z o.o. nie uczyniła zadość obowiązkowi sprecyzowanemu w art. 32 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta (...). Z uwagi na powyższe dnia 29.06.2018 r., zostało przesłane wezwanie do zapłaty wpłaconej przez mojego Mocodawcę kwoty w wysokości 2.500 zł (...). Pomimo skutecznego odstąpienia od wyżej wymienionej umowy, do dnia dzisiejszego z niezrozumiałych przyczyn POLLANA MED. sp. z o.o. nie zwróciła na rzecz mojego Mocodawcy wszystkich dokonanych przez niego płatności (...).” (dowód karty nr 82-96).

- Pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Chorzowie z dnia 27 sierpnia 2019 r:

„(...) informuję, że w miesiącu grudniu 2018 r. zgłosił się mieszkaniec Chorzowa w sprawie braku zwrotu płatności w związku ze skutecznym odstąpieniem od umowy. Z przedstawionego stanu faktycznego wynika, że w dniu 14 lipca 2018 r. – podczas pokazu zorganizowanego przez Pollana Med. Sp. z o.o. – zawarł umowę kupna-sprzedaży nr 14/7/18 na kwotę 7.000,00 zł. W dniu zawarcia umowy Zainteresowany wpłacił kwotę 1.000,00 zł, pozostała należność w wysokości 6.000,00 zł została rozłożona na 24 raty. Konsument pismem z dnia 17 lipca 2018 r. (doręczonym w dniu 19 lipca 2018 r.) złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Jednocześnie w dniu 27 lipca 2018 r. dokonał zwrotu towaru. Przedsiębiorca otrzymał zwrot towaru w dniu 30 lipca 2018 r. Z uwagi na fakt, że Spółka nie zwróciła Konsumentowi dokonanych płatności, pismem z dnia 5 października 2018 r. (doręczonym w dniu 08 października 2018 r.) Zainteresowany wezwał do zwrotu kwoty 1.000,00 zł na podany w wezwaniu rachunek bankowy. Korespondencja pozostała bez odpowiedzi. Miejski Rzecznik Konsumentów w Chorzowie interweniował w przedmiotowej sprawie podejmując próbę polubownego zakończenia sporu. Spółka nie udzieliła wyjaśnień na wystąpienie Rzecznika, jak również nie zwróciła dokonanych przez konsumenta płatności. Konsument nie zdecydował się na dochodzenie roszczeń na drodze postępowania sądowego (...). W załączonej dokumentacji znajduje się kopia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz kopia potwierdzenia nadania przesyłki, potwierdzające skuteczne odstąpienie przez konsumenta od umowy (dowód: karty nr 447-451)

- Wniosek konsumentki (MA) przekazany przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu z dnia 03.04.2019 r.: „W dniu 14.07.2018 zakupiono towar i zapłacono kwotę 2000 zł. Umowę zakupu zawarto we Wrocławiu. W dniu 20.07.2018 r. odstąpiono od umowy, a w dniu 30.07.2018 odesłano towar do Firmy, z którą zawarto umowę. Od dnia 14.07.2018 do chwili obecnej brak kontaktu z firmą Pollana Med. Nie odpisali oni na wysłane listem poleconym odstąpienie od umowy, ani na kilka wysłanych maili. W dniu 30.01.2019 wysłano ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty ze wskazaniem terminu płatności na 15.02.2019. Wszelka korespondencja do Pollana Med była wysyłana listem poleconym, a potwierdzenie odbioru zostało potwierdzone przez Poczta Polską. Do dnia dzisiejszego nie otrzymałam zwrotu pieniędzy. W załączonej dokumentacji znajduje się kopia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz kopia potwierdzenia nadania przesyłki, potwierdzające skuteczne odstąpienie przez konsumenta od umowy (dowód: karty nr 452-474)

- Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty konsumenta (CB) z dnia 21.01.2019 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej: „Wzywam do zwrotu 2300,00 zł (dwa tysiące trzysta 00/100) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 07.08.2018 r. na adres domowy, jak w nagłówku pisma, w terminie 7 dni od otrzymania niniejszego wezwania. W dniu 18.07.2018 r. wysłałem

*oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży nr 12/07/2018-2204 zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w dniu 12.07.2018 r. Wpłaciłem wówczas 2300,00 zł. Towar został zwrócony w dniu 24.07.2018 r. Niestety do dnia dzisiejszego nie otrzymałem zwrotu pieniędzy, pomimo wykonania wielu kroków z mojej strony w celu otrzymania pieniędzy i złożenia wniosku do rzecznika konsumentów, po odstąpieniu którego również nadal nie dokonano zwrotu moich pieniędzy, którymi spółka dysponuje. W przypadku braku wpłaty w oznaczonym terminie wystąpię na drogę sądową co jedynie powiększy koszty po stronie spółki Pollana Med. (dowód karty 388-395)*

- pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gdyni z dnia 27.08.2019 r.: „(...) informuje, iż była prowadzona interwencja przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gdyni dot. zwrotu pieniędzy za odesłany przez Konsumenta towar (zgłoszenie z czerwca 2018r.). Z uwagi na brak odpowiedzi Spółki wystąpienie Rzecznika, sprawa została zgłoszona na Policję (...) i został w tej sprawie skierowany wniosek o ukaranie sprawcy wykroczenia p. (...) – zarząd POLLANA MED. Sp z o.o. (...). Kolejna sprawa związana z POLLANA MED została zgłoszona przez Konsumentkę w dniu 08.08.2019r. odnośnie nie odebrania towaru zakupionego na pokazie w dniu 05.04.2018r., pomimo zapewnień ze strony Spółki o jego odbiorze. Na interwencję Rzecznika w tej sprawie nie udzielono jeszcze wyjaśnień (...). (dowód karty nr 396-417 )

- pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce do Pollana Med Sp. z o.o. z dnia 29 sierpnia 2018 r.: „(...) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w załączeniu przesyła kopie pisma złożonego przez konsumenta w biurze rzecznika. Z treści przedmiotowego pisma wynika, iż konsument zawarł umowę Nr 3031/20182018 w dniu 01 lipca 2018 r. od której ma prawo odstąpić z uwagi na zapis ustawy z dnia 30 maja 2014. o prawach konsumenta. Konsument dokonał już odstąpienia od umowy odsyłając w dniu 3 lipca 2018 r. umowę wraz z odstąpieniem podpisanym przez konsumenta. (...) Biorąc pod uwagę stwierdzony stan faktyczny i prawny zaistniałej sytuacji oczekuję uwzględnienia ich w sprawie, uznania jako prawne obowiązujące odstąpienie od umowy (...). (dowód karty nr 418-424).

- Zgłoszenie sprawy konsumenckiej (WM) z dnia 2 maja 2019 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Zabrze: „W dniu 29 03 2018 na mocy umowy nr (...) z firmą Pollana Med Sp. z oo nabyłam naczynia, noże, podkłady i odkurzac. Do transakcji doszło poza siedzibą firmy. W tym samym dniu chciałam odstąpić od umowy, lecz przedstawiciele firmy stwierdzili, że jest to niemożliwe. Po konsultacji z Rzecznikiem do spraw konsumenta w dniach 05 i 06.04. (nieczytelne) wysłałam oświadczenie odstąpienie od umowy. W dniu 07.04.2018 wysłałam przedsądowe wezwanie do zapłaty. Do dziś nie otrzymałam zwrotu pieniędzy” (dowód: karty nr 506-517).

- Wystąpienie do przedsiębiorcy Pollana Med Sp. z o.o. z dnia 26 kwietnia 2018 r. przekazane Prezesowi Urzędu przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim: (...) W dniu 01.03.2018 roku na prezentacji w Grodzisku Mazowieckim konsumentka zawarła z przedsiębiorcą opisaną wyżej umowę sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumentka w chwili zawarcia umowy dokonała płatności całości ceny za kupione towary w kwocie 3.000 zł (trzy tysiące złotych). W dniu zawarcia umowy konsumentka otrzymała od przedsiębiorcy wskazane w umowie towary. W dniu 02.03.2018 r. konsumentka wysłała przedsiębiorcy pisemne oświadczenie o odstąpieniu od powyższej umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w dniu 01.03.2018 roku z jednoczesnym żądaniem zwrotu kosztów zakupu rzeczy w kwocie 3.000 zł (list polecony skutecznie doręczony przedsiębiorcy w dniu 06.03.2018 roku) oraz kurierem (USUNIĘTO) starannie zabezpieczoną i dodatkowo ubezpieczoną paczkę zawierającą zwrot wszystkich nienaruszonych i nieużywanych rzeczy, które otrzymała od przedsiębiorcy w związku z zawarciem powołanej

umowy sprzedaży. Paczka została skutecznie doręczona do przedsiębiorcy w dniu 08.03.2018 roku. W dniu 27.03.2018 roku konsumentka przesała przedsiębiorcy wezwanie do zapłaty należności za zwłokę, wynikającą z odstąpienia od powołanej umowy sprzedaży, z żądaniem uregulowania należności w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia doręczenia pisma na wskazany w piśmie rachunek bankowy. Konsumentka poinformowała rzecznika, iż pomimo skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży i odesłania przedsiębiorcy wszystkich rzeczy do dnia dzisiejszego nie otrzymała zwrotu powyższych kosztów zakupu towarów (...)” – załączona do pisma notatka służbowa wskazuje, że konsumentka poinformowała Rzecznika, o zwrocie wpłaconej kwoty w dniu 21 maja 2018 r. tj. 75 dni po skutecznym doręczeniu Przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. (dowód: karty nr 545-580)

- Pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej z dnia 9 września 2019 r.: „Uprzejmie informuję, że do Rzecznika w Środzie Śląskiej zgłosiły się dwie osoby poszkodowane przez przedsiębiorcę Pollana Med sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie. W obu przypadkach konsumenci odstąpili od umowy i zwrócili towar, który został przyjęty bez zastrzeżeń. Konsument (...) za towar zapłacił gotówką na pokazie. Pomimo odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta oraz zwrócenia towaru w stanie niezmiennym i do dnia dzisiejszego nie otrzymał zwrotu wpłaconej kwoty. Sprawa została skierowana na drogę sądową (...) Druga osoba – (...) zapłacił 5000 zł kartą płatniczą i ta kwotę udało się odzyskać, gdyż uruchomiona została usługa *chargé back*. Pozostałą niezwróconą kwotę 1400 zł konsument dochodzi o jej zwrot na drodze sądowej. (...). (Dowód karty nr 522-530)

- Wniosek Konsumenta (MS) przekazany Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej pismem z dnia 2 września 2019 r.: „W dniu 24.03.2018 r. na pokazie zorganizowanym przez POLLANA MED w (...) w Białej-Podl zawarłam umowę kupna-sprzedaży. 30.03.2018 skorzystałam z prawa odstąpienia od umowy, przesyłając stosowne oświadczenie (skutecznie doręczone) Ponadto kurierem przesałam towar w stanie niezmiennym. Mimo, doręczenia korespondencji (...) oraz towaru, nie zwrócono mi kwoty wpłaconej w dniu pokazu w wysokości 3000 zł” - W załączonej dokumentacji znajduje się kopia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz kopia potwierdzenia nadania przesyłki, potwierdzające skuteczne odstąpienie przez konsumenta od umowy (dowód: karty nr 495-505)

Stosowanie przez Spółkę praktyki wskazanej w sentencji decyzji potwierdzają również zgromadzone w toku postępowania informacje dot. wyroków sądowych, tytułów egzekucyjnych oraz nakazów zapłaty zgromadzone w toku prowadzonego postępowania, uzyskane od konsumentów oraz Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, dot. postępowań sądowych dot. zwrotu wpłaconych przez konsumentów kwot na podstawie art. 32 u.p.k, w których Spółka była stroną pozwaną.

O powyższym mogą świadczyć m.in. następujące fragmenty skarg i pism (pisownia oryginalna):

- Pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białymstoku z dnia 1 lipca 2019 r.: „W nawiązaniu do rozmowy telefonicznej Miejski Rzecznik Konsumentów w Białymstoku przesyła akta czterech prowadzonych postępowań dotyczących POLLANA MED. Sp. z o.o. (...) W każdej ze spraw spółka utrudniała konsumentom realizację uprawnień do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenci po złożeniu w terminie oświadczeń o odstąpieniu od umowy zwrócili towar w stanie niezmiennym. Spółka towary



przyjęła, jednak nie zwróciła konsumentom dokonanych przez nich płatności. Rzecznik podjął interwencję w tych sprawach. Spółka odebrała pisma od Rzecznika, lecz na żadne z nich nie udzieliła odpowiedzi. Rzecznik wszystkim konsumentom niezwłocznie przygotował projekty pozwów do sądu o zapłatę. Konsumenti pozwы wnieśli i uzyskali nakazy zapłaty w postępowaniu upominawczym. Pierwsze dwie osoby odzyskały należność w postępowaniu egzekucyjnym (...)” – (dowód karty nr 283-303)

- Pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sandomierzu z dnia 29 sierpnia 2019 r.: *”W odpowiedzi na prośbę o przekazanie informacji w sprawie podejrzenia stosowania przez Pollana Med Sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów potwierdzam, że takie praktyki w części mają miejsce, bowiem co prawda nie wpłynęły skargi na działalność Pollana Med Sp. z o.o. w 2019 r., ale wniesiona została skarga w 2018 r., której zakończenie nastąpiło dopiero w 2019 r. wydanym przez Sąd Rejonowy w Sandomierzu nakazem zapłaty i egzekucją komorniczą prowadzoną przez Komornika Sądowego przy Sądzie Rejonowym (USUNIĘTO) (...), ale do dnia 29.08.2019 r. zasądzona do zwrotu kwota nakazem zapłaty w postępowaniu upominawczym w dniu 9 stycznia 2019 roku kwota 3.300,00 zł. wraz z należnymi odsetkami ustawowymi i kosztami procesu (sygn. akt I Nc 1700/18), którego prawomocność potwierdził Sąd Rejonowy w Sandomierzu w dniu 26 marca 2019 roku, nie została wyegzekwowana – brak wpłaty na konto konsumenta z zasądzonej do zapłaty kwoty choćby jednej złotówki. W zawartej umowie kupna – sprzedaży nr (USUNIĘTO) w dniu 19.04.2018 r. podaje się konsumentowi informacje o prawie do odstąpienia od umowy, tylko sprzedawca powołuje się na nieobowiązujące już przepisy prawne przy zawieraniu umów po dniu 25 grudnia 2014 r. oraz nie reaguje na wezwania zwrotu pieniędzy w postępowaniu ugodowym oraz nie wykonuje orzeczeń sądowych. (...)”* (dowód karty nr ...).

- Wniosek do Miejskiego Rzecznika Konsumentów o podjęcie interwencji u przedsiębiorcy konsumentki (DG) z dnia 23.08.2018 r., przekazany Prezesowi Urzędu przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi: *„W dniu 27.06.18 w (USUNIĘTO) zawarłam umowę z firmą POLLANA MED. Sp. z o.o. zakupiłam system piorący, noże i materac. Zapłaciłam 1990,00 zł. W dniu 04 lipca wysłałam oświadczenie o odstąpieniu od umowy, w dniu 07 lipca oddałam zakupiony towar. Firma do dnia dzisiejszego nie zwróciła mi wpłaty, którą dokonałam. Proszę Rzecznika o pomoc w odzyskaniu pieniędzy.”* (dowód karty nr 475-489)

- Pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie z dnia 5 września 2019 r.: *„(...) Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowie na podstawie art. 42 ust. 1 pkt.3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów podejmowała na rzecz mieszkańców Powiatu Tarnowskiego wobec spółki Pollana Med interwencje mające na celu zwrot wpłaconej przez konsumentów kwot w przypadku skutecznego odstąpienia przez nich od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Podjęte interwencje okazały się nieskuteczne bowiem spółka Pollana Med Sp. z o.o. zaniechała obowiązku o którym mowa w art. 42 ust. 4 uokik. Z uwagi na powyższe Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowie skierowała do sądu trzy pozwы o zapłatę należności wpłaconych przez Konsumentów. Postępowania zakończyły się wydaniem przez Sad Nakazu Zapłaty. Wszystkie orzeczenia są prawomocne (...). Do pisma dołączone zostały kopie trzech nakazów zapłaty w postępowaniach upominawczych wydanych: 3 lipca 2018 r. i 26 października 2018 r. przez Sąd Rejonowy w Tarnowie, 18 września 2018 r. przez Sąd Rejonowy w Brzesku, w których stroną pozwaną była Spółka. (dowód karty nr 518-521).*

- Pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie z dnia 16 września 2019 r.: *„(...) Jednocześnie informujemy, że w 2018 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Olsztynie skierował do ww. przedsiębiorcy na wniosek trójki konsumentów 3 wystąpienia, w związku z*

*niedokonaniem przez przedsiębiorcę zwrotu wpłaconych przez konsumentów kwot pomimo ich skutecznego odstąpienia od umów (w swoich wystąpieniach Rzecznik zarzucił przedsiębiorcy naruszenie również innych przepisów). Interwencje Rzecznika Konsumentów nie odniosły oczekiwanego skutku. W tych okolicznościach dwóch konsumentów zdecydowało się na wniesienie powództwa przeciwko ww. przedsiębiorcy. W związku z czym w 2108 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Olsztynie przygotował konsumentom pozwy do samodzielnego wniesienia. Sąd podzielił zarzuty konsumentów i wydał pozytywne dla nich nakazy zapłaty w postępowaniu upominawczym nakazujące przedsiębiorcy zwrot kwot wpłaconych przez konsumentów w związku z zawarciem umów. Kserokopie ww. nakazów zapłaty z 2019 r. przedkładam w załączeniu. Pomimo prawomocności nakazów zapłaty, przedsiębiorca nie wywiązał się z obowiązku zapłaty kwot w nich wskazanych.” - Do pisma dołączone zostały kopie dwóch nakazów zapłaty w postępowaniach upominawczych wydanych 13 lutego 2019 r. przez Sąd Rejonowy w Szamotułach oraz 29 stycznia 2019 r. przez Sąd Rejonowy w Olsztynie. (dowód: karty nr 581-584)*

Stosowanie ww. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów potwierdza również treść pism Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów przekazanych przez Spółkę pismem z dnia 16 lipca 2019 r. od odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu. Są to:

- Wezwanie przedsądowe Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej z dnia 12 lipca 2018 r.
- Pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu z dnia 22 sierpnia 2018 r.
- Pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie z dnia 29 maja 2018 r.
- Pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Chorzowie z dnia 20 grudnia 2018 r.

We wszystkich ww. pismach Rzecznicy Konsumentów wskazują na fakt niedokonania przez Spółkę zwrotu wpłaconych kwot pieniężnych pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumentów od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorcy. Spółka pomimo wezwania Prezesa Urzędu nie przekazała treści odpowiedzi na ww. pisma (dowód karty nr 626-629)

W ocenie Prezesa Urzędu zgromadzony materiał dowodowy jest wystarczający do stwierdzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w sentencji decyzji, jej stosowanie potwierdzają w szczególności dokonane w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożone przez konsumentów, dowody nadania ww. oświadczeń, oraz podejmowane przez Rzeczników Konsumentów interwencje i pisma kierowane do Przedsiębiorcy. Interwencje Rzeczników Konsumentów polegające na kierowaniu do przedsiębiorców żądania określonego zachowania wobec konsumentów z zasady dokonywane są po indywidualnej ocenie każdej zgłoszonej przez konsumenta sprawy i stwierdzeniu naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów dotyczących ich ochrony. Stosowanie przez Spółkę opisywanej praktyki potwierdzają również znajdujące się w materiale dowodowym kopie prawomocnych nakazów zapłaty oraz informacje o prowadzonych przez komorników sądowych postępowaniach egzekucyjnych będących następstwem niewykonania przez Spółkę obowiązku zwrotu wpłaconych kwot po skutecznym odstąpieniu przez konsumentów od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorcy. Ponadto w dniu 30 sierpnia 2019 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Będzinie w wiadomości elektronicznej poinformował Prezesa Urzędu, iż po bezskutecznych wystąpieniach do Przedsiębiorcy w imieniu dwóch konsumentów żądających zwrotu wpłaconych kwot w związku ze skutecznym odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem

przedsiębiorcy, ich sprawy zostały skierowane na drogę sądową, co skutkowało uzyskaniem przez konsumentów prawomocnych nakazów zapłaty w postępowaniach upominawczych. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Będzinie poinformował, że w wyniku prowadzonej w związku z jedną z ww. spraw egzekucją komorniczą, konsument uzyskał od Komornika Sądowego przy Sądzie Rejonowym w (USUNIĘTO) informację, z której wynika że egzekucja ww. zobowiązania najprawdopodobniej okaże się bezskuteczna m.in. ze względu na (USUNIĘTO), oraz ze względu na fakt, że przeciwko Pollana Med toczą się obecnie liczne postępowania egzekucyjne, jedynie przez Komornika Sądowego przy Sądzie Rejonowym w (USUNIĘTO) prowadzonych jest (USUNIĘTO) tego rodzaju postępowań, na kwoty przekraczające łącznie (USUNIĘTO) zł (dowód karty nr 630-630a).

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Działanie bezprawne to zachowanie sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

W art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawodawca wskazał tylko przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji oraz proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Katalog ten nie jest wyczerpujący. Zatem oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw.

W opisywanym stanie faktycznym bezprawność działania Spółki polegała na niewykonaniu obowiązku zwrotu wpłaconej kwoty w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wynikającego wprost z art. 32 ustawy o prawach konsumenta. Zatem bezprawność działań przedsiębiorcy wynika z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w przedmiotowej sprawie jest ustawa o prawach konsumenta. Działania przedsiębiorcy sprzeczne z zapisami tej ustawy są - zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - działaniem bezprawnym godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.

W kontekście analizowanej sprawy znaczenie ma również fakt, iż opisywane powyżej w pkt I i II sentencji decyzji, zachowania Spółki były ze sobą skorelowane i miały na celu uniemożliwienie skorzystania przez konsumenta z przysługujących mu uprawnień do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W tym celu na etapie

zawierania oraz wykonywania umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, pracownicy Spółki przekazywali konsumentom nieprawdziwe informacje dot. prawa do odstąpienia od umowy, co ma na celu odwiedzenie ich od skorzystania z ww. uprawnień, natomiast w przypadku kiedy konsument dysponujący odpowiednią znajomością przepisów u.p.k. decydował się na skorzystanie z przysługujących mu uprawnień, Spółka nie wykonywała ciążącego na niej obowiązku zwrotu uiszczonej przez konsumenta ceny.

W odniesieniu do przekazanych przez Spółkę w toku postępowania wydruków historii rachunku bankowego, mających potwierdzać fakt dokonywania przysługujących konsumentom zwrotów wpłaconych kwot, stwierdzić należy, że ich treść nie wskazuje w jakikolwiek sposób, czy zwrotów kwot dokonywano w ustawowo przewidzianym terminie czy też np. dopiero w sytuacji kierowania przez konsumentów roszczeń na drogę postępowania sądowego (czego nie można uznać za wykonania ciążącego na Spółce obowiązku). Ponadto ww. dokument obrazuje jedynie pewien wycinek działalności Przedsiębiorcy, a jego wiarygodność podważa fakt, że w jego treści brak jest jakichkolwiek informacji wskazujących na dokonanie przez Przedsiębiorcę zwrotów ww. kwot konsumentom, którzy dokonali skutecznego odstąpienia od umowy na podstawie przepisów u.p.k, a następnie skierowali skargi/zawiadomienia do Prezesa Urzędu lub też zostały one przekazane Prezesowi Urzędu przez podejmujących interwencję Rzeczników Konsumentów.

W toku postępowania Przedsiębiorca oświadczył, że zaprzestał czynnego prowadzenia działalności w zakresie sprzedaży towarów konsumentom poza lokalem przedsiębiorstwa z końcem 2018 r, w zgromadzonym materiale dowodowym brak jest również informacji wskazujących na prowadzenie przez Przedsiębiorcę tego rodzaju działalności w roku 2019. Jednakże w zgromadzonym materiale dowodowym brak jest również informacji wskazujących na fakt zaniechania stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki polegającej na niedokonywaniu zwrotów wpłaconych przez konsumentów kwot w przypadku skutecznego odstąpienia przez nich od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. Przeciwnie, zebrane dowody wskazują, że roszczenia dot. ww. kwot są w dalszym ciągu przedmiotem licznych postępowań sądowych oraz egzekucyjnych.

Uwzględniając wskazane okoliczności, na podstawie art. 26 ust. 1 u.o.k.k. orzeczono jak w pkt II sentencji.

### **Rygor natychmiastowej wykonalności (pkt III rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 103 u.o.k.k., Prezes Urzędu może nadać decyzji w części lub w całości rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

W przypadku zakwestionowanych niniejszą decyzją praktyk naruszany jest interes konsumentów polegający na prawie konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. Stosowane przez Przedsiębiorcę praktyki ograniczają bowiem konsumentom możliwość dokonania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest jej rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na pogląd Trybunału Konstytucyjnego, który w wyroku z dnia 21 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: K 33/03) podkreślił, że ochrona konsumenta nie jest działaniem o charakterze protekcyjnistyczno-paternalistycznym, lecz zmierza do zabezpieczenia interesów słabszego uczestnika rynku, którego wiedza i orientacja są – w porównaniu do profesjonalnego partnera (sprzedawcy, usługodawcy) – ograniczone. Konsument ma słabszą pozycję przetargową, a jego swoiste upośledzenie wynika z przyczyn systemowych, determinowanych pozycją rynkową. Z tej też przyczyny działania na rzecz ochrony konsumenta, które mają umocnić jego pozycję wobec profesjonalnego partnera służą wyrównaniu ich szans i zapewnieniu – także na rynku detalicznym, swobody dokonania wyboru i podjęcia nieskrępowanej decyzji. Istotą ochrony konsumenta nie jest więc nadawanie mu dodatkowych nadzwyczajnych przywilejów, lecz poddanie całości obrotu praktykom „rynkowo-kompensatoryjnym”, które mają przywrócić utraconą zdolność decydowania o konsumpcji. [...] Udział konsumenta w procesach rynkowych powinien być kształtowany w taki sposób, aby mógł on swobodnie i w zgodzie z własnym interesem zaspakajać – poprzez konkretne transakcje – swe uświadomione potrzeby, na podstawie dostarczonej wiedzy i informacji. Z tego powodu strategicznym założeniem nowoczesnej ochrony konsumenta jest zasada przejrzystości, jawności, rzeczywistej dostępności jasnej, pełnej i zrozumiałej informacji handlowej.

Ze względu na rażące naruszanie przez Przedsiębiorcę opisanych wyżej interesów konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się nadać obowiązkowi zaniechania zakwestionowanej niniejszą decyzją w pkt II praktyki rygor natychmiastowej wykonalności. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko bowiem w ten sposób zostanie w pełni zrealizowana funkcja prewencyjna wydanej decyzji. Podnieść jednocześnie należy, iż brak nałożenia rygoru może oznaczać skuteczną, z punktu widzenia Przedsiębiorcy, kontynuację ich stosowania. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie opisanych praktyk ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia dalszym naruszeniom interesów konsumentów.

Zaznaczyć również należy, że koszt oferowanych przez Przedsiębiorcę towarów jest jak na polskie warunki wysoki. Ceny oferowanych towarów sięgały nawet kilkunastu tysięcy złotych. Nie może zatem ulegać wątpliwości, że stosowana praktyka, polegająca na niewykonywaniu obowiązku zwrotu wpłaconej kwoty w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa może w sposób znaczący godzić w ekonomiczne interesy konsumentów.

W okolicznościach niniejszej sprawy, za nadaniem rygoru natychmiastowej wykonalności nakazowi zaniechania stosowania zakwestionowanej praktyki przemawia również to, że sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi główny przedmiot działalności Przedsiębiorcy, co sprawia, że stosowane przez niego nieuczciwe praktyki dotyczą szerokiego kręgu konsumentów.

Z uwagi na powyższe oraz na konieczność szybkiego reagowania na określone w pkt II sentencji naruszenia, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

#### **Nalożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w

art. 24 ustawy. Art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazując sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 3, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat – w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 ustawy stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei art. 106 ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

W ocenie Prezesa Urzędu, zasadnym jest w niniejszej sprawie wymierzenie kary pieniężnej z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstrasżający Przedsiębiorcę od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku sprzedaży poza lokalem, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

Z uzyskanych w toku postępowania informacji wynika, że w 2018 r. Przedsiębiorca osiągnął obrót w kwocie (USUNIĘTO) co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2018, tj. 4,30000, co stanowi po zaokrągleniu równowartość (USUNIĘTO) euro (stosownie do art. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary). Obrót ten jest wyższy niż 100.000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nałożeniu na Przedsiębiorcę kar pieniężnych art. 106 ust. 1 ustawy, bez odniesienia do zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 tego przepisu, mającego zastosowanie wówczas, gdy obrót przedsiębiorcy nie przekracza wartości 100.000 euro.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy).

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3

pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik.

Przy nakładaniu kar Prezes Urzędu uwzględnił, że wszystkie zarzucone Przedsiębiorcy praktyki miały charakter umyślny. Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy. Umyślność została wymieniona w art. 111 ust. 4 pkt d w zw. z ust. 2 uokik jako okoliczność obciążająca, którą należy uwzględnić ustalając wysokość kary pieniężnej. W związku z tym okoliczność ta nie zostanie uwzględniona przy obliczaniu kwoty bazowej, zostanie natomiast uwzględniona jako okoliczność obciążająca, co będzie wskazane w dalszej części decyzji, gdyż jedna okoliczność nie może być podstawą dwóch różnych obostrzeń kary.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Przedsiębiorca wprowadzał konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień co do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy, podczas prowadzonych prezentacji, przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania. Na przemyślany, umyślny charakter działań Przedsiębiorcy wskazuje przede wszystkim praktyka polegająca na wymaganiu od konsumentów własnoręcznego wykreślenia przez nich z zawieranej umowy postanowień dot. prawa do odstąpienia od umowy, co w ocenie Prezesa Urzędu miało służyć celowemu wprowadzeniu konsumentów w błąd i wywołaniu w nich wrażenia dobrowolnego zrzeczenia się uprawnienia, które przysługuje im na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Praktyka ta dotyczyła również etapu wykonania umowy tj. celowego wprowadzania w błąd konsumentów kontaktujących się z Przedsiębiorcą w celu dokonania odstąpienia od zawartej umowy, co do przysługujących im w tym zakresie uprawnień.

Wskazać należy, że Przedsiębiorca doskonale zdawał sobie sprawę z obowiązujących regulacji u.p.k., a informację o rzekomym braku prawa do odstąpienia od umowy przekazywana ustnie lub też w połączeniu z prośbą o wykreślenie z zawieranych umów postanowień dot. tego prawa, była działaniem nakierowanym na niewiedzę i ewentualny brak doświadczenia swoich kontrahentów. Zważyć należy, że ograniczając konsumentom w wysokim stopniu możliwość uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez Przedsiębiorcę warunkach rynkowych, praktykę tę uznać należy za wysoce szkodliwą.

Podobnie umyślny charakter miała praktyka Przedsiębiorcy polegająca na niewykonywaniu obowiązku zwrotu wpłaconej kwoty w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Spółkę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów miały miejsce na etapie realizacji kontraktu i polegającą na braku realizacji ww. obowiązku w ustawowo przewidzianym terminie w sytuacji skutecznego odstąpienia od umowy dokonanego przez konsumenta.

Prezes Urzędu, ustalając karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia: zgromadzony w toku postępowania materiał dowodowy w postaci skarg konsumentów, zawiadomień Rzeczników Konsumentów przekazanych Prezesowi Urzędu, oraz pism kierowanych przez nich do Przedsiębiorcy dotyczy praktyk Przedsiębiorcy, które dotknęły konsumentów na terenie całego kraju. Wystąpienie tej okoliczności spowodowało zwiększenie wysokości kwoty bazowej kary pieniężnej o 10%, w odniesieniu do każdej z zarzucanych Przedsiębiorcy praktyk. Prezes Urzędu, dokonując oceny wagi stwierdzonych praktyk, wziął pod uwagę szereg zaistniałych okoliczności, które miały wpływ na stwierdzenie w konkretnym przypadku stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu zważył, iż postępowanie Spółki negatywnie wpływało (praktyka wskazana w pkt I sentencji) bądź nadal wpływa (praktyka wskazana w pkt II sentencji) na interesy konsumentów powodując, że ich nierówna pozycja kontraktowa w stosunku do przedsiębiorcy zostaje, poprzez działanie Spółki, jeszcze bardziej osłabiona. Prezes Urzędu zważył, że działanie Spółki miało charakter niejako automatyczny tj. w przypadku złożenia przez konsumenta skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, wymagany przepisami ustawy o prawach konsumenta zwrot wpłaconej kwoty w wielu przypadkach nie był dokonywany, albo był dokonywany ze znaczną zwłoką. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że Spółka nie udzielała również informacji Miejskim i Powiatowym Rzecznikom Konsumentów pomimo ich licznych wystąpień dotyczących braku ww. kwot. Okoliczności te wskazują, że taki sposób działania był przyjętą w toku działania Przedsiębiorcy praktyką. Niewykonywanie przez Spółkę ww. obowiązku wynikało jedynie z kierowania się rachunkiem ekonomicznym, w całkowitym oderwaniu od obowiązujących przepisów prawa.

Działanie Spółki opisane w pkt I sentencji decyzji wywoływało u konsumentów wrażenie niemożliwości dalszego dochodzenia roszczeń, bądź też konieczności podjęcia dodatkowych czynności narażających ich na koszty. Szkodliwość działania Spółki była zatem odczuwalna dla konsumentów w sposób znaczący. Powodowała bowiem, iż konsument został postawiony w sytuacji, w której ze względu na wprowadzenie go w błąd miał ograniczoną swobodę w korzystaniu z przysługujących mu uprawnień. Dodatkowo, w przypadku jednak dokonania przez niego skutecznego odstąpienia od umowy, którego integralnym elementem jest dokonanie zwrotu towaru, zostawał on nie tylko pozbawiony przez Spółkę zwrotu wpłaconej kwoty, ale również zwróconego towaru, co należy uznać za działanie w rażący sposób naruszający zbiorowe interesy konsumentów.

### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji**

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że ujawnia się ona na etapie zawierania oraz wykonania kontraktu. Przy ocenie stopnia szkodliwości ww. praktyki Prezes Urzędu uwzględnił, że narusza ona bezpośrednio prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. Zwrócić należy uwagę, że prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jest jednym z podstawowych uprawnień konsumentów zawierających tego rodzaju umowy. Zważyć należy, że ograniczając konsumentom w wysokim stopniu możliwość uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez Przedsiębiorcę warunkach rynkowych, praktykę tę



uznać należy za wysoce szkodliwą. Zaznaczyć należy, że Przedsiębiorca stosując tę praktykę bezpośrednio godził nie tylko w interesy prawne, ale również w interesy ekonomiczne konsumentów, narażając ich na konieczność poniesienia kosztów wykonania umowy, od której mogli odstąpić.

Niezależnie od powyższego Prezes Urzędu wziął w tym przypadku pod uwagę, że praktyka miała charakter długotrwały, gdyż stosowana była przez Przedsiębiorcę co najmniej od września 2017 r., na co wskazuje treść otrzymanych przez Prezesa Urzędu skarg oraz zawiadomień konsumentów oraz Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

Prezes Urzędu, w przypadku pierwszej z zarzuconych praktyk za okoliczność obciążającą uznał również umyślność działania oraz znaczny zasięg terytorialny naruszenia.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie (USUNIĘTO) obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2018 r. tj. 328.964,00 zł po zaokrągleniu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu, w przypadku zarzuconej praktyki nie uwzględnił jako okoliczności łagodzącej faktu zaniechania stosowania zarzucanej mu praktyki, ponieważ zaniechanie to wynikało jedynie z zaprzestania czynnego prowadzenia działalności w zakresie sprzedaży towarów konsumentom poza lokalem przedsiębiorstwa z dniem 31 grudnia 2018 r.

Natomiast, za okoliczności obciążające Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonego naruszenia oraz jego znaczny zasięg terytorialny. Okoliczności te uzasadniają podwyższenie kwoty bazowej kary o (USUNIĘTO) (USUNIĘTO za umyślność oraz (USUNIĘTO) za zasięg terytorialny), do kwoty 526.342,00 zł po zaokrągleniu.

### **Kary za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt II rozstrzygnięcia decyzji.**

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Spółkę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów miało miejsce na etapie realizacji kontraktu i polegało na niewykonywaniu wynikającego z art. 32 u.p.k obowiązku zwrotu wpłaconej kwoty w przypadku skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni o złożenia przez konsumenta oświadczenia w tym zakresie. Zwrócić należy uwagę, że prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jest jednym z podstawowych uprawnień konsumentów zawierających tego rodzaju umowy. Zważyć należy, że ograniczając konsumentom w wysokim stopniu możliwość uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez Przedsiębiorcę warunkach rynkowych, praktykę tę uznać należy za wysoce szkodliwą. Zaznaczyć należy, że Przedsiębiorca stosując tę praktykę bezpośrednio godził nie tylko w interesy prawne, ale również w interesy ekonomiczne konsumentów, narażając ich na

konieczność poniesienia kosztów wykonania umowy, od której mogli odstąpić, ponadto w przypadku dokonania przez konsumenta skutecznego odstąpienia od umowy, którego integralnym elementem jest dokonanie zwrotu towaru, zostaje on nie tylko pozbawiony przez Spółkę zwrotu wpłaconej kwoty, ale również zwróconego towaru

Niezależnie od powyższego Prezes Urzędu wziął w tym przypadku pod uwagę, że praktyka opisana w punkcie II sentencji decyzji trwała ponad rok, a zatem miała charakter długotrwały: pierwsze skargi i zawiadomienia dot. stosowania przez Spółkę opisywanej praktyki wpłynęły do Prezesa Urzędu we wrześniu 2017 r., natomiast ostatnie dotyczą grudnia 2018 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisywanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie (USUNIĘTO) obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2018 r. tj. 328.964,00 zł po zaokrągleniu. W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Natomiast, za okoliczności obciążające Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonego naruszenia oraz jego znaczny zasięg terytorialny. Okoliczności te uzasadniają podwyższenie kwoty bazowej kary o (USUNIĘTO) za umyślność oraz (USUNIĘTO) za zasięg terytorialny, do kwoty 526.342,00 zł po zaokrągleniu.

Biorąc pod uwagę powyższe Prezes UOKiK ustalił wysokość kary:

1. za praktykę opisaną w pkt I sentencji decyzji na kwotę 526.342,00 zł (słownie: pięćset dwadzieścia sześć tysięcy trzysta czterdzieści dwa złote), co stanowi (USUNIĘTO) obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2018 r. oraz (USUNIĘTO) maksymalnego wymiaru kary,
2. za praktykę opisaną w pkt II sentencji decyzji na kwotę 526.342,00 zł (słownie: pięćset dwadzieścia sześć tysięcy trzysta czterdzieści dwa złote), co stanowi (USUNIĘTO) obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2018 r. oraz (USUNIĘTO) maksymalnego wymiaru kary.

Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec jak w punktach IV.1 i IV.2 sentencji decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu, orzeczone w pkt IV.1 oraz IV. 2 niniejszej decyzji kary są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kary te pełnią przede wszystkim funkcję represyjną, stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest ponadto ich walor wychowawczy, odstrasżający dla innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

#### **Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokik, a

także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I oraz II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości **102,50 zł (słownie: sto dwa złote i pięćdziesiąt groszy)**.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Wobec powyższego, orzeczono jak w pkt V sentencji decyzji.

### ***Pouczenia***

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik karę pieniężną należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1360 ze zm., dalej: kpc) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt. III niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 300 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia w przedmiocie rygoru natychmiastowej wykonalności (pkt III sentencji decyzji), stosownie do treści art. 108 § 2 zd. 2 kpa, w związku z art. 83 uokik, jak również stosownie do art. 81 ust. 5 uokik, w związku z art. 479<sup>32</sup> kpc, zażalenie na przedmiotowe postanowienie należy wnieść 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 Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź, w terminie tygodniowym od daty doręczenia decyzji.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 kpc, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Łodzi*

Tomasz Dec

Otrzymuje: