



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, fax (0-61) 851-86-44
e-mail: poznan@uokik.gov.pl

RPZ- 61/29/13/KO

Poznań, dnia 13 grudnia 2013 r.

DECYZJA Nr RPZ 46/2013

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Małgorzaty Szulc, prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR MOBILE” w Opalenicy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

- I.** na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosowanie przez Małgorzatę Szulc, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR MOBILE” we wzorcach umowy sprzedaży postanowień, wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), o treści:
- A. *„W przypadku opóźnienia w dokonywaniu płatności Quixstar Mobile zobowiązuje się do telefonicznego lub listownego powiadomienia Kupującego o powstałej zaległości. Strony zgodnie postanawiają, iż Kupujący poniesie koszty takiego zawiadomienia. Koszt zawiadomienia telefonicznego strony ustalają na 1 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę oraz 15 zł od każdego wystawionego listu. Koszty zawiadomień telefonicznych i listownych nie mogą przekroczyć w sumie kwoty 100 zł. Kupujący oświadcza, iż upoważnia Sprzedawcę do wystawienia faktury bez podpisu obejmującej koszty ww. działań.”*
- B. *„W przypadku opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek z wpłat co najmniej 30 dni strony zgodnie postanawiają, iż Quixstar Mobile przed wytoczeniem powództwa będzie uprawniona do podjęcia próby przedprocesowego ugodowego uzgodnienia spłaty zadłużenia przez osobisty kontakt z Kupującym w jego miejscu zamieszkania. Kupujący zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów takiego działania, jednak tylko i wyłącznie do wysokości 300 zł za jedną wizytę u Kupującego. Kupujący oświadcza, iż upoważnia Sprzedawcę do wystawienia faktury bez podpisu obejmującej*

koszty ww. działań.”,

- C. *„Kupujący obowiązują się niezwłocznie zawiadomić Quixstar Mobile o zmianie nazwiska, adresu miejsca pracy, zamieszkania pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nie odebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Quixstar Mobile będą pozostawione w aktach ze skutkiem doręczenia.”,*
- D. *„Wszelkie dodatkowe ustalenia poczynione w formie ustnej pomiędzy Kupującym, a Reprezentantem, a będące w sprzeczności z treścią niniejszej umowy, są nieważne i nie rodzą żadnych skutków prawnych.”,*
- E. *„Ewentualne spory wynikające z realizacji niniejszej umowy Sprzedający będzie rozstrzygał przed sądem właściwym ze względu na siedzibę firmy Quixstar Mobile.”,*

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 29 kwietnia 2013 r.;

- II. na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zamieszczenie przez Małgorzatę Szulc, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR MOBILE” w Opalenicy we wzorcach umowy sprzedaży postanowienia o treści: „Termin ustosunkowania się do zgłoszenia reklamacyjnego wynosi 21 dni liczonych od dostarczenia towaru do Sprzedawcy.”, co narusza przepis art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn.zm.)

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 29 kwietnia 2013 r.;

- III. na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a polegającą na utrudnianiu przez Małgorzatę Szulc, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR MOBILE” w Opalenicy, konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa określonego w przepisach art. 2 ust. 1, 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r. poz. 1225) poprzez stosowanie we wzorcach umowy sprzedaży postanowienia o treści: „W przypadku odstąpienia przez Kupującego od umowy sprzedaży, towary promocyjne zakupione w cenie 1 zł winny być niezwłocznie (tj. w terminie 3 dni) osobiście zwrócone Sprzedającemu w stanie niezmienionym.”, a we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy postanowienia o treści: „Informuję, iż dostarczony mi towar zwrócę do biura handlowego osobiście między godziną 8.00, a 16.00 w nieprzekraczalnym terminie 10 dni, po uprzednim uzgodnieniu z obsługą biura. Odstępując od umowy decyduję się spełnić wszystkie warunki niniejszej umowy w szczególności wpłatę na rzecz firmy Quixstar Mobile w celu pokrycia kosztów jakie firma poniosła realizując niniejszą umowę.”, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206)

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 29 kwietnia 2013 r.;

IV. na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zamieszczenie przez Małgorzatę Szulc, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR MOBILE” w Opalenicy we wzorcach umowy sprzedaży postanowienia o treści: „*W przypadku dodatkowej opcji sprawdzenia towaru przy odbiorze klient pokrywa opłatę za taką usługę w wysokości 50 zł.*”, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 29 kwietnia 2013 r.;

V. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakłada się na** Małgorzatę Szulc, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR MOBILE” w Opalenicy:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 967 zł (słownie: dziewięćset sześćdziesiąt siedem zł), 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 645 zł (słownie: sześćset czterdzieści pięć zł), płatną do budżetu państwa;
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt III sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1.289 zł (słownie: tysiąc dwieście osiemdziesiąt dziewięć zł), płatną do budżetu państwa;
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt IV sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 323 zł (słownie: trzysta dwadzieścia trzy zł), płatną do budżetu państwa.

Uzasadnienie

Postanowieniem z dnia 31 grudnia 2012 r. Delegatura UOKiK w Poznaniu wszczęła postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania Małgorzaty Szulc, prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR Mobile” (dalej także: Przedsiębiorca), polegające na sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorcy, mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania wyjaśniającego przeprowadzono kontrolę wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę. Zapoznano się także z treścią pisemnych oświadczeń o odstąpieniu od umowy złożonych Przedsiębiorcy we wrześniu 2012 r.

Analiza materiałów zgromadzonych w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

- I. **art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu we wzorcach umowy sprzedaży postanowień, wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵

ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) o treści:

- a. *„W przypadku opóźnienia w dokonywaniu płatności Quixstar Mobile zobowiązuje się do telefonicznego lub listownego powiadomienia Kupującego o powstałej zaległości. Strony zgodnie postanawiają, iż Kupujący poniesie koszty takiego zawiadomienia. Koszt zawiadomienia telefonicznego strony ustalają na 1 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę oraz 15 zł od każdego wystawionego listu. Koszty zawiadomień telefonicznych i listownych nie mogą przekroczyć w sumie kwoty 100 zł. Kupujący oświadcza, iż upoważnia Sprzedawcę do wystawienia faktury bez podpisu obejmującej koszty ww. działań.”*,
- b. *„W przypadku opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek z wpłat co najmniej 30 dni strony zgodnie postanawiają, iż Quixstar Mobile przed wytoczeniem powództwa będzie uprawniona do podjęcia próby przedprocesowego ugodowego uzgodnienia spłaty zadłużenia przez osobisty kontakt z Kupującym w jego miejscu zamieszkania. Kupujący zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów takiego działania, jednak tylko i wyłącznie do wysokości 300 za jedną wizytę u Kupującego. Kupujący oświadcza, iż upoważnia Sprzedawcę do wystawienia faktury bez podpisu obejmującej koszty ww. działań.”*,
- c. *„Kupujący obowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Quixstar Mobile o zmianie nazwiska, adresu miejsca pracy, zamieszkania pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nie odebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Quixstar Mobile będą pozostawione w aktach ze skutkiem doręczenia.”*,
- d. *„Wszelkie dodatkowe ustalenia poczynione w formie ustnej pomiędzy Kupującym, a Reprezentantem, a będące w sprzeczności z treścią niniejszej umowy, są nieważne i nie rodzą żadnych skutków prawnych.”*,
- e. *„Ewentualne spory wynikające z realizacji niniejszej umowy Sprzedający będzie rozstrzygał przed sądem właściwym ze względu na siedzibę firmy Quixstar Mobile.”*

II. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczaniu we wzorcach umów sprzedaży postanowienia o treści: *„Termin ustosunkowania się do zgłoszenia reklamacyjnego wynosi 21 dni liczonych od dostarczenia towaru do Sprzedawcy.”*, co mogło naruszać przepis art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn.zm.),

III. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na utrudnianiu konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa określonego w przepisach **art. 2 ust. 1, 2 i 3** ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r. poz. 1225) poprzez stosowanie we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: *„W przypadku odstąpienia przez Kupującego od umowy sprzedaży, towary promocyjne zakupione w cenie 1 zł winny być niezwłocznie (tj. w terminie 3 dni) osobiście zwrócone Sprzedającemu w stanie niezmiennym.”*, a we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy postanowienia o treści: *„Informuje, iż dostarczony mi towar zwrócę do biura handlowego osobiście między godziną 8.00, a 16.00 w nieprzekraczalnym terminie 10 dni, po uprzednim uzgodnieniu z obsługą biura. Odstępując od umowy decyduje się spełnić wszystkie warunki niniejszej umowy w szczególności wpłatę na rzecz firmy Quixstar Mobile w celu pokrycia kosztów jakie firma poniosła realizując niniejszą umowę.”* co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206),

IV. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: *„W przypadku dodatkowej opcji sprawdzenia towaru przy odbiorze klient pokrywa opłatę za taką usługę w wysokości 50 zł.”*, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Przedsiębiorca zawiadomiony o wszczęciu ww. postępowania, pismem z dnia 5 czerwca 2013 r. ustosunkował się do przedstawionych zarzutów. Wniósł o niewydawanie decyzji w trybie art. 26 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wydanie decyzji w trybie art. 27 wspomnianej ustawy i odstąpienie od nałożenia kary pieniężnej. Przedsiębiorca podkreślił, że skorzystał z ogólnie dostępnych wzorów umów stosowanych w obrocie sprzedaży bezpośredniej i jako początkujący przedsiębiorca nie miał świadomości, że postanowienia w nich zawarte mogą naruszać prawa konsumentów. Dla uzasadnienia wniosku o odstąpienie od wymierzenia kary pieniężnej Przedsiębiorca przywołał następujące argumenty: zaprzestanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przed wszczęciem postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, niewielka liczba umów zawartych na podstawie nieprawidłowego wzorca, znikoma szkodliwość stosowanych praktyk dla konsumentów.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 267), pismem z dnia 28 listopada 2013 r. Przedsiębiorca został poinformowany o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym i wypowiedzenia się co do zebranych materiałów i dowodów zgromadzonych w aktach sprawy.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Do dnia 10 czerwca 2013 r. przedmiotem jego działalności była m.in. sprzedaż towarów poza lokalem przedsiębiorstwa (dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 16 sierpnia 2013 r. – karta 125 akt adm.). Według oświadczenia Przedsiębiorcy z ww. dniem zaprzestał on prowadzenia działalności polegającej na sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Do sprzedawanych towarów należały: urządzenie miniMEDIC2000Gi PERFECT, mata masująca, zestaw naczyń, koldry i poduszki.

W 2012 roku Przedsiębiorca zawarł **[usunięto]** umów sprzedaży – wszystkie poza lokalem przedsiębiorstwa (dowód: pismo Przedsiębiorcy, które wpłynęło do Prezesa Urzędu 27 lutego 2013 r. – k. 13-14 akt adm.).

Przedsiębiorca zawierał umowy poza lokalem przedsiębiorstwa przy wykorzystaniu wzorca umowy. W czasie trwania postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca dokonywał zmian stosowanego wzorca (dowód: 1. załącznik do pisma Przedsiębiorcy, które wpłynęło do Prezesa Urzędu 27 lutego 2013 r. – k. 32-36 akt adm.; 2. załącznik do pisma Przedsiębiorcy z dnia 29 kwietnia 2013 r. – k. 90 akt adm.).

Zgodnie z treścią wyjaśnień Przedsiębiorcy, zawartych w piśmie, które wpłynęło do Prezesa Urzędu 27 lutego 2013 r. i adnotacji na załącznikach do niego (k. 13-14 i 32-35 akt adm.), można wyróżnić trzy wersje stosowanego wzorca umowy: wersja obowiązująca od stycznia 2012 do października 2012, wersja obowiązująca od listopada 2012 do grudnia 2012 oraz wersja obowiązująca od stycznia 2013.

W treści każdej z wymienionych w powyższym akapicie wersji wzorca przewidziano konieczność osobistego zwrotu towaru do biura handlowego Przedsiębiorcy w razie odstąpienia od umowy na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy wskazano: *„Informuję, iż dostarczony mi towar zwrócę do biura handlowego osobiście między godziną 8.00, a 16.00 w nieprzekraczalnym terminie 10 dni, po uprzednim*

uzgodnieniu z obsługą biura. Odstępując od umowy decyduje się spełnić wszystkie warunki niniejszej umowy w szczególności wpłatę na rzecz firmy Quixstar Mobile w celu pokrycia kosztów jakie firma poniosła realizując niniejszą umowę.”), a także zawarto m.in. następujące postanowienia:

- a. „W przypadku opóźnienia w dokonywaniu płatności Quixstar Mobile zobowiązuje się do telefonicznego lub listownego powiadomienia Kupującego o powstałej zaległości. Strony zgodnie postanawiają, iż Kupujący poniesie koszty takiego zawiadomienia. Koszt zawiadomienia telefonicznego strony ustalają na 1 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę oraz 15 zł od każdego wystawionego listu. Koszty zawiadomień telefonicznych i listownych nie mogą przekroczyć w sumie kwoty 100 zł. Kupujący oświadcza, iż upoważnia Sprzedawcę do wystawienia faktury bez podpisu obejmującej koszty ww. działań.”,
- b. „W przypadku opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek z wpłat co najmniej 30 dni strony zgodnie postanawiają, iż Quixstar Mobile przed wytoczeniem powództwa będzie uprawniona do podjęcia próby przed procesowego ugodowego uzgodnienia spłaty zadłużenia przez osobisty kontakt z Kupującym w jego miejscu zamieszkania. Kupujący zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów takiego działania, jednak tylko i wyłącznie do wysokości 300 zł za jedną wizytę u Kupującego. Kupujący oświadcza, iż upoważnia Sprzedawcę do wystawienia faktury bez podpisu obejmującej koszty ww. działań.”,
- c. „Kupujący obowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Quixstar Mobile o zmianie nazwiska, adresu miejsca pracy, zamieszkania pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nie odebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Quixstar Mobile będą pozostawione w aktach ze skutkiem doręczenia.”,
- d. „Wszelkie dodatkowe ustalenia poczynione w formie ustnej pomiędzy Kupującym, a Reprezentantem, a będące w sprzeczności z treścią niniejszej umowy, są nieważne i nie rodzą żadnych skutków prawnych.”,
- e. „Ewentualne spory wynikające z realizacji niniejszej umowy Sprzedający będzie rozstrzygał przed sądem właściwym ze względu na siedzibę firmy Quixstar Mobile.”,
- f. „Termin ustosunkowania się do zgłoszenia reklamacyjnego wynosi 21 dni liczonych od dostarczenia towaru do Sprzedawcy.”,
- g. „W przypadku odstąpienia przez Kupującego od umowy sprzedaży, towary promocyjne zakupione w cenie 1 zł winny być niezwłocznie (tj. w terminie 3 dni) osobiście zwrócone Sprzedającemu w stanie niezmiennym.”,
- h. „W przypadku dodatkowej opcji sprawdzenia towaru przy odbiorze klient pokrywa opłatę za taką usługę w wysokości 50 zł.”.

Do pisma Przedsiębiorcy z dnia 29 kwietnia 2013 r. został załączony zmodyfikowany wzorzec umowy. We wzorcu tym ww. postanowienia już nie występują. Prezes Urzędu, w celu weryfikacji stosowania przez Przedsiębiorcę wzorca umowy w nowej wersji, wezwał Przedsiębiorcę do przesłania kopii umów, zawartych z konsumentami, w okresie między 1 a 14 maja 2013 r. Przesłane umowy zostały zawarte z wykorzystaniem wzorca załączonego do pisma Przedsiębiorcy z dnia 29 kwietnia 2013 r. (dowód: k. 129-201 akt adm.)

Na podstawie wyżej przytoczonych okoliczności, ustalono, że Przedsiębiorca stosował we wzorcu umowy postanowienia przytoczone powyżej od 1 stycznia 2012 r. do 29 kwietnia 2013 r.

Osiągnięty w 2012 r. przez Przedsiębiorcę przychód wynosi [usunięto] (dowód: k. 113 akt adm.).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

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 ogólnospoleczne 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 byli lub mogli stać się klientami Przedsiębiorcy, tj. zawrzeć z nim 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.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że Małgorzata Szulc, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą „QUISTAR MOBILE” w Opalenicy jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jest bowiem osobą fizyczną prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z dyspozycją art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc (pkt 1), naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2) oraz nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Dla stwierdzenia, iż zachowanie przedsiębiorcy spełnia przesłanki ww. praktyk niezbędne jest, aby zachowanie przedsiębiorcy było bezprawne i naruszało zbiorowy interes konsumentów.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwai, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000 r., str. 117-118). Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów.

Spełnienie przesłanki bezprawności wykazane zostanie odrębnie dla każdej z przypisanych Przedsiębiorcy praktyk. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów omówione zostanie natomiast łącznie, z uwagi na zbliżony charakter i znaczenie tej przesłanki dla wszystkich praktyk objętych prowadzonym postępowaniem.

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. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz 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. 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 uszkodzony wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkami działań Przedsiębiorcy dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów – wszyscy konsumenci, którym Przedsiębiorca oferował sprzedawane towary. Nie mamy tutaj do czynienia z sytuacją, w której Przedsiębiorca wystąpił ze swoją ofertą do poszczególnych, zindywidualizowanych konsumentów z osobna. Z faktu posługiwania się przez Przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami wzorcem umowy wynika powtarzalność jego zachowania wobec konsumentów. Nieoznaczona z góry grupa konsumentów mogła skorzystać z oferty Przedsiębiorcy i zawrzeć z nim umowę sprzedaży na ustalonych z góry warunkach. Stosowanie we wzorcu umowy postanowień, których treść wiąże się z postawionymi Przedsiębiorcy zarzutami, mogło naruszyć interes każdego konsumenta będącego klientem Przedsiębiorcy. Nie ma zatem wątpliwości, że działania Przedsiębiorcy naruszały zbiorowe interesy konsumentów.

I.

W prowadzonym postępowaniu Prezes Urzędu zarzucił Przedsiębiorcy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowień umownych, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc.

Rozważając kwestię bezprawności zachowania Przedsiębiorcy, polegającego na stosowaniu we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych, zwrócić należy uwagę, iż Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów także przez przedsiębiorcę, który nie był stroną postępowania sądowego, w wyniku którego dokonano wpisu danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień wzorca umowy. Stanowisko to jest wyrażane przez judykaturę.

W uchwale 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/2006 uznano, że *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a¹.* Odwołując się do argumentów o charakterze celowościowym oraz kierując się potrzebą zapewnienia skuteczności tego przepisu, Sąd Najwyższy podkreślił, że *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian*

¹ w obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

kosmetycznych, polegających na przestawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 25 listopada 2008 r. (sygn. akt: XVII Ama 31/08) wskazał, że: *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest stosowanie klauzuli, o treści tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru. Przemawia za tym wykładnia gramatyczna art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten nie rozróżnia między stosowaniem klauzuli przez przedsiębiorcę, który brał udział w postępowaniu zakończonym wpisem klauzuli do rejestru, a innymi przedsiębiorcami. W przywołanym orzeczeniu Sąd podkreślił także, iż praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszczają się także każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawianiu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeśli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.*

W świetle powyższych uwag, należy zauważyć, że nie jest konieczna dokładna, literalna zbieżność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą również takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru niedozwolonych postanowień wzorca umowy, której treść zostanie ustalona w drodze wykładni.

A.

Prezes Urzędu zakwestionował postanowienie wzorca umowy o treści: *„W przypadku opóźnienia w dokonywaniu płatności Quixstar Mobile zobowiązuje się do telefonicznego lub listownego powiadomienia Kupującego o powstałej zaległości. Strony zgodnie postanawiają, iż Kupujący poniesie koszty takiego zawiadomienia. Koszt zawiadomienia telefonicznego strony ustalają na 1 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę oraz 15 zł od każdego wystawionego listu. Koszty zawiadomień telefonicznych i listownych nie mogą przekroczyć w sumie kwoty 100 zł. Kupujący oświadcza, iż upoważnia Sprzedawcę do wystawienia faktury bez podpisu obejmującej koszty ww. działań.”.*

W ocenie Prezesa Urzędu, jest ono zbieżne przedmiotowo z postanowieniem wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień wzorców umowy pod pozycją 1796. Wyrokiem z dnia 6 sierpnia 2009 r. (sygn. akt: XVII AmC 624/09) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: *„W przypadku niemykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN”.* Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 21 grudnia 2009 r.

Kwestionowane postanowienie wzorca umowy Przedsiębiorcy, choć nie jest identyczne w swoim brzmieniu i dotyczy odrębnej branży działalności gospodarczej, mieści się jednak - w ocenie Prezesa Urzędu - w hipotezie klauzuli uznanej za niedozwoloną na mocy ww. wyroku. W uzasadnieniu tego wyroku SOKiK orzekł, że brak określenia procedur, jakimi kieruje się bank przy podejmowaniu czynności związanych z dochodzeniem należności może prowadzić do dowolności jego działania w zakresie zasad, terminów, czy częstotliwości korzystania z wymienionych środków, co w konsekwencji może prowadzić do większego zadłużenia konsumenta. SOKiK podkreślił, że brak regulacji w tym zakresie powoduje, że bank ma możliwość podejmowania działań, a tym samym naliczania ww. opłat według własnego uznania, bez zachowania określonej kolejności i terminów. Jak zauważył SOKiK, treść tego postanowienia może wywoływać u konsumenta błędne przekonanie co do praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy zwłaszcza, że na podstawie wzorca konsument nie jest w stanie ustalić jakie, w przypadku opóźnień w zapłacie, środki podejmie bank, z jaką częstotliwością i w jakiej kolejności.

Konsument nie ma pełnej wiedzy o rodzaju i wysokości opłat, które obowiązany będzie uiścić na wypadek opóźnienia. Jakkolwiek wyżej opisaną klauzulę niedozwoloną stosował bank, czyli przedsiębiorca z innej branży działalności gospodarczej, to jednak skutki zakwestionowanego postanowienia Przedsiębiorcy i postanowienia z pozycji 1796 rejestru są analogiczne.

Oceny tej nie zmienia fakt, że w odróżnieniu od ww. postanowienia wpisanego do rejestru niedozwolonych postanowień wzorców umowy, postanowienie umowne stosowane przez Przedsiębiorcę wprowadza ograniczenie wysokości opłat, którymi można obciążyć konsumenta (100 zł). Limit ten nie chroni bowiem konsumenta przed podejmowaniem przez Przedsiębiorcę równoległe kilku czynności windykujących, nie dając mu szansy na podjęcie odpowiednich działań w związku z otrzymanym wezwaniem.

Należy zauważyć, że Przedsiębiorca w kwestionowanej klauzuli użył sformułowania „każdego wystawionego listu”. List wystawiony nie oznacza wysłanego, a tym bardziej doręzonego konsumentowi. Użyte przez Przedsiębiorcę określenie ma nieprecyzyjny charakter.

W ocenie Prezesa Urzędu, brak określenia w kwestionowanym postanowieniu, jak również w innych postanowieniach występujących we wzorcu umownym Przedsiębiorcy, zasad obciążania konsumenta opłatami w przypadku nienależytego wykonywania przez konsumenta zobowiązań wynikających z umowy sprzedaży i procedur ich nakładania pozwala na uznanie, że kwestionowana klauzula mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru w pozycji 1796.

Niezależnie od powyższego, można dodać, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane także inne postanowienia, w których, podobne jak w klauzuli z pozycji 1796, nie sprecyzowano procedury związanej z podejmowanymi czynnościami dotyczącymi dochodzenia należności – pozycje 4046, 4143.

B.

Za uznaniem abuzywnego charakteru postanowienia o treści: *„W przypadku opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek z wpłat co najmniej 30 dni strony zgodnie postanawiają, iż Quixstar Mobile przed wytoczeniem powództwa będzie uprawniona do podjęcia próby przed procesowego ugodowego uzgodnienia spłaty zadłużenia przez osobisty kontakt z Kupującym w jego miejscu zamieszkania. Kupujący zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów takiego działania, jednak tylko i wyłącznie do wysokości 300 za jedną wizytę u Kupującego. Kupujący oświadcza, iż upoważnia Sprzedawcę do wystawienia faktury bez podpisu obejmującej koszty ww. działań.”* przemawiają podobne argumenty do tych, które zostały przytoczone powyżej w punkcie A. W przedmiotowej klauzuli, podobnie jak w postanowieniu wskazanym powyżej w punkcie A, nie sprecyzowano zasad stosowanej procedury windykacyjnej. Z treści powyższego postanowienia nie wynika z jaką częstotliwością Przedsiębiorca będzie dokonywał wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta. Pozwala to na przyjęcie, że klauzula ta, podobnie jak postanowienie kwestionowane powyżej w punkcie A, mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru w pozycji 1796.

C.

Prezes Urzędu zakwestionował także postanowienie o treści: *„Kupujący zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Quixstar Mobile o zmianie nazwiska, adresu miejsca pracy, zamieszkania pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nie odebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Quixstar Mobile będą pozostawione w aktach ze skutkiem doręczenia.”*

Zdaniem Prezesa Urzędu, ww. postanowienie jest tożsame z postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycjami 1207 i 2557. Wyrokiem z dnia 16 kwietnia 2007 r. (sygn. akt: XVII AmC 43/06) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: *„W przypadku zmiany adresu, każda ze stron zobowiązana jest niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym drugą stronę. W przypadku nie powiadomienia o zmianie adresu, korespondencja kierowana na ostatni znany adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną”*. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 11 lipca 2007 r. pod pozycją 1207. Z kolei wyrokiem z dnia 14 marca 2011 r. (sygn. akt: XVII AmC 2059/09) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: *„Pisma nieodebrane z powodu*

zmiany adresu bez powiadomienia Banku, będą traktowane jako doręczone posiadaczowi rachunku". Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 21 września 2011 r. pod pozycją 2557.

Z uzasadnienia ww. wyroku SOKiK z dnia 16 kwietnia 2007 r., wynika, że postanowienie to zostało uznane za niedozwolone, gdyż w świetle art. 61 § 1 zdanie pierwsze Kodeksu cywilnego, oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Zatem oświadczenie woli składane innej osobie może być uznane za skutecznie doręczone jedynie wówczas, gdy dotarło do tej osoby w sposób umożliwiający jej zapoznanie się z jego treścią.

Zarówno treść postanowienia, które stosował Przedsiębiorca (*„Kupujący obowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Quixstar Mobile o zmianie nazwiska, adresu miejsca pracy, zamieszkania pod rygorem odpowiedzialności za powstałą szkodę. Pisma nie odebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Quixstar Mobile będą pozostawione w aktach ze skutkiem doręczenia.*”), jak i treść postanowień wpisanych do rejestru w poz. 1207 i 2557 statuuje domniemanie doręczenia korespondencji konsumentowi, a tym samym przyjęcie przez konsumenta oświadczenia woli przedsiębiorcy niezależnie od faktu, czy konsument mógł mieć możliwość zapoznania się z treścią oświadczenia woli przedsiębiorcy.

D.

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziło postanowienie, w świetle którego: *„Wszelkie dodatkowe ustalenia poczynione w formie ustnej pomiędzy Kupującym, a Reprezentantem, a będące w sprzeczności z treścią niniejszej umowy, są nieważne i nie rodzą żadnych skutków prawnych.*”. W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie jest tożsame w swej treści z postanowieniami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w pozycjach odpowiednio: 261 i 308.

SOKiK wielokrotnie uznawał za niedozwolone klauzule, które w sposób niezgodny z prawem wyłączały lub istotnie ograniczały odpowiedzialność przedsiębiorcy w związku z działaniami (zaniechaniami) jego agentów (osób, którym powierzał wykonanie usługi). Wyrokiem z dnia 04 sierpnia 2004 r. w sprawie o sygn. akt XVII Amc 40/03 SOKiK uznał za niedozwoloną klauzulę postanowienie o treści: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez Agentów, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Ponadto organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez Agentów informacje sprzeczne z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych, zawierających aktualną ofertę Organizatora*”. Ww. postanowienie zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w dniu 22 lutego 2005 r. w pozycji 261.

Oba porównywane postanowienia, choć regulujące stosunki prawne w dwóch różnych branżach (sprzedaż konsumencka i turystyka), pozostają sprzeczne z art. 385³ pkt 2 w zw. z art. 474 Kodeksu cywilnego. Przedmiotowe postanowienia ograniczają bowiem odpowiedzialność Przedsiębiorcy za działania osób, którymi posługuje się on przy zawieraniu umów i ewentualnym ich wykonywaniu. Tymczasem, zgodnie z art. 474 Kodeksu cywilnego, dłużnik ponosi na zasadzie ryzyka odpowiedzialność za osoby, którym powierza wykonanie zobowiązania w całości lub części. Zatem, za działania „pomocników” przedsiębiorca odpowiada jak za własne działania. Odpowiada bowiem za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez osobę trzecią wszelkich obowiązków, jakie w związku z zawarciem określonej umowy na siebie przyjął (vide: orzeczenie Sądu Najwyższego z 19 lutego 1976 r., II CR 24/76, OSN 1976, Nr 12, poz. 267). Podkreślić przy tym należy, iż kwestia ewentualnej odpowiedzialności przedstawicieli (reprezentantów czy agentów) względem Przedsiębiorcy wynikająca z wiążących ich umów współpracy czy zlecenia, pozostaje poza zainteresowaniem potencjalnych klientów, należy bowiem do wewnętrznych relacji przedsiębiorców i nie ma żadnego wpływu na zasady i zakres odpowiedzialności Przedsiębiorcy jako sprzedawcy względem klientów.

Z tych samych względów za niedozwolone uznane zostało, wyrokiem z dnia 24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03, postanowienie o brzmieniu: *„MAZUR POL wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez akwizytorów i pośredników dotyczących warunków a odbiegających od niniejszych postanowień*” (pozycja 308 rejestru).

Wskazać należy, iż wyłączenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za poczynione z przedstawicielami Przedsiębiorcy ustalenia ma szczególny wymiar zwłaszcza w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Podkreślenia wymaga, iż to właśnie reprezentant Przedsiębiorcy jest jedyną osobą, z którą klient ma kontakt podczas pokazu. To on udziela konsumentowi wszelkich informacji dotyczących nabywanego towaru, a także warunków samej transakcji. Konsument nie ma natomiast faktycznej możliwości zweryfikowania prawdziwości twierdzeń takiego przedstawiciela handlowego.

Zdaniem Prezesa Urzędu, kwestionowane postanowienie mieści się w hipotezach ww. klauzul abuzywnych. Pomimo różnic w brzmieniu wywołują tożsame skutki prawne, ponieważ prowadzą do wyłączenia, w sposób sprzeczny z prawem, odpowiedzialności Przedsiębiorcy za działania osób, które działając na jego rzecz zawierają umowy z konsumentami.

E.

Kolejnym postanowieniem, które zakwestionował Prezes Urzędu jest postanowienie o treści: *„Ewentualne spory wynikające z realizacji niniejszej umowy Sprzedający będzie rozstrzygał przed sądem właściwym ze względu na siedzibę firmy Quixstar Mobile.”*

Zdaniem Prezesa Urzędu, ww. postanowienie jest tożsame z postanowieniami wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycjami 3506 i 3613. Wyrokiem z dnia 28 maja 2012 r. (sygn. akt: XVII AmC 1291/11) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: *„Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy jest sąd właściwy dla miejsca siedziby Sprzedawcy”*. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 6 sierpnia 2012 r. pod pozycją 3506. Wyrokiem z dnia 27 kwietnia 2012 r. (sygn. akt: XVII AmC 1937/11) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę o następującej treści: *„Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów między Sprzedawcą a Kupującym jest sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy”*. Klauzula ta została wpisana do rejestru w dniu 17 sierpnia 2012 r. pod pozycją 3613.

Zgodnie z art. 27 kpc powództwo wytacza się przed sąd I instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. Z kolei zgodnie z art. 34 kpc powództwo o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jako też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy wytoczyć można przed sąd miejsca jej wykonania.

Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę oraz postanowienia umowne wpisane do rejestru pod numerami 3506 i 3613 narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który w świetle przepisów Kodeksu postępowania cywilnego nie jest właściwy miejscowo do rozpoznania ewentualnego sporu, a tym samym stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385³ pkt 23 kc. Za niezgodne z ww. przepisem uznaje się postanowienia, które nie tylko wyłączają właściwość sądu wyznaczonego według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego w ogóle, ale też te, które ograniczają zakres możliwości przewidzianych w tej ustawie, w wyniku czego sytuacja konsumentów ulega pogorszeniu. Klauzula stosowana przez Przedsiębiorcę może godzić w interesy konsumentów, mających miejsce zamieszkania poza siedzibą Przedsiębiorcy, poprzez wyłączenie możliwości wytoczenia przeciwko nim powództwa przed sądem właściwym według przepisów o właściwości ogólnej, a więc w miejscu najbardziej dogodnym dla konsumentów.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia stosowane przez Przedsiębiorcę, wskazane powyżej w punktach od A do E mieszczą się w hipotezach ww. klauzul niedozwolonych. Prezes Urzędu uznał zatem, iż określona w pkt I sentencji decyzji praktyka Przedsiębiorcy jest bezprawna. Ponieważ narusza też zbiorowe interesy konsumentów to można uznać, że wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania zakwestionowanych postanowień umownych. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej

zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło z dniem 29 kwietnia 2013 r.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II.

Praktyka stwierdzona w pkt II sentencji decyzji polega na zamieszczeniu we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: „*Termin ustosunkowania się do zgłoszenia reklamacyjnego wynosi 21 dni liczonych od dostarczenia towaru do Sprzedawcy.*”, co narusza przepis art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. W pierwszym z wymienionych przepisów ustawodawca wskazał, że jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Zatem po upływie wskazanego w ww. przepisie terminu konsumentowi zacznie przysługiwać roszczenie o realizację żądania, z którym wystąpił do przedsiębiorcy (o doprowadzenie towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową). Innymi słowy, w przypadku bezskutecznego upływu ww. terminu, tj. gdy przedsiębiorca nie przedstawił w wyżej wskazanym terminie swojego stanowiska, przyjmuje się domniemanie prawne, że przedsiębiorca uwzględnił w całości żądanie kupującego. Termin na ustosunkowanie się przez przedsiębiorcę do żądania konsumenta jest wiążący, nie ma charakteru instrukcyjnego.

Należy podkreślić, iż zgodnie z art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, uprawnień unormowanych w tej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Zdaniem Prezesa Urzędu zastrzeżenie 21 dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji jest niezgodne z art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ww. ustawy. Ponadto kwestionowane postanowienie wzorca umowy Przedsiębiorcy można uznać za wprowadzające w błąd. Przeciętny konsument może nie posiadać wiedzy, że zgodnie z prawem, po upływie 14 dni od daty otrzymania przez Przedsiębiorcę zgłoszenia roszczenia reklamacyjnego i braku zajęcia co do niego stanowiska przez Przedsiębiorcę w przepisany terminie, winno ono zostać w całości uwzględnione. Treść kwestionowanego postanowienia dopuszcza zaistnienie sytuacji, w której pomimo niezajęcia przez Przedsiębiorcę stanowiska w przedmiocie zasadności reklamacji w ustawowym terminie, w okresie między 15 a 21 dniem od daty złożenia reklamacji konsument otrzyma negatywne ustosunkowanie się do zgłoszonego roszczenia.

Przypisane Przedsiębiorcy działanie należy, w świetle powyższego, uznać za bezprawne ograniczenie uprawnienia unormowanego w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Przedsiębiorca naruszył art. 8 ust. 3 w zw. z art. 11 ww. ustawy. Ponieważ narusza to też zbiorowe interesy konsumentów to Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca wyczerpał znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania kwestionowanego postanowienia umownego. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło z dniem 29 kwietnia 2013 r.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

III.

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziło również stosowanie we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: „*W przypadku odstąpienia przez Kupującego od umowy sprzedaży, towary promocyjne zakupione w cenie 1 zł winny być niezwłocznie (tj. w terminie 3 dni) osobiście zwrócone Sprzedającemu w stanie niezmiennym.*”, a we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy

postanowienia o treści: *„Informuję, iż dostarczony mi towar zwróćę do biura handlowego osobiście między godziną 8.00, a 16.00 w nieprzekraczalnym terminie 10 dni, po uprzednim uzgodnieniu z obsługą biura. Odstępując od umowy decyduję się spełnić wszystkie warunki niniejszej umowy w szczególności wpłatę na rzecz firmy Quixstar Mobile w celu pokrycia kosztów jakie firma poniosła realizując niniejszą umowę.”*

Zdaniem Prezesa Urzędu, stosowanie tych postanowień utrudnia konsumentom realizację uprawnień określonych w art. 2 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Wedle treści art. 4 ust. 1 ustawy o p.n.p.r., zniekształcenie lub możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta może dotyczyć etapu przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przepisy u.p.n.p.r. posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Za przeciętnego uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Ustawodawca wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i ewentualnej przynależności danego konsumenta do szczególnej, dającej się zidentyfikować grupy możliwej do wyodrębnienia ze względu na swoiste cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Prezes Urzędu nie znalazł podstaw do uznania, że Przedsiębiorca oferował swoje towary szczególnej grupie konsumentów. Na potrzeby przeprowadzonego postępowania, za przeciętnego uznano konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

W dyspozycji art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny ustawodawca określił, że w razie skorzystania przez konsumentów z uprawnienia do odstąpienia od umowy to, co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmiennym. Zwrot ww. świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie czternastu dni. W przypadku, gdy konsument dokonał przedpłaty, przedsiębiorca zobowiązany jest zapłacić odsetki ustawowe od dnia przedpłaty. Ustawodawca przewidział zatem obowiązek zwrotu wzajemnych świadczeń obu stron umowy. Analizowany przepis nie precyzuje sposobu dokonania zwrotu zakupionego towaru, a tym bardziej nie statuuje obowiązku osobistego zwrotu dostarczonych towarów do siedziby Przedsiębiorcy. Nałożenie obowiązku osobistego zwrotu, zdaniem Prezesa Urzędu, może znacznie utrudniać, albo wręcz uniemożliwiać skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy. Szczególną uwagę zwrócić należy na fakt, iż Przedsiębiorca prowadził swoją działalność gospodarczą na terenie całego kraju, organizując w wielu miastach pokazy, podczas których jego przedstawiciele zawierali z kontrahentami umowy. Pokazy takie odbywały się m.in. w Szczecinie, Świnoujściu, Zakopanem, Nowym Sączu (dowód: załącznik do pisma Przedsiębiorcy, które wpłynęło do Prezesa Urzędu 27 lutego 2013 r., k. 68-69 akt post. adm.). Nałożenie na konsumentów mających miejsce zamieszkania w ww. miastach obowiązku osobistego dostarczenia zwracanych towarów do biura handlowego Przedsiębiorcy w Opalenicy (pod Poznaniem) rodziło po ich stronie m.in. konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów związanych ze zorganizowaniem podróży oraz problemy natury organizacyjnej, jak chociażby konieczność zwolnienia z pracy.

Kwestionowane postanowienie w bezprawny sposób ogranicza więc uprawnienie konsumenta wynikające z treści art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i

odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, uniemożliwiając mu dokonanie zwrotu zamówionego towaru w inny, bardziej dogodny dla konsumenta sposób niż osobista wizyta w siedzibie Przedsiębiorcy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, brak jest racjonalnych przesłanek, z powodu których Przedsiębiorca mógłby odmówić konsumentowi zwrotu zakupionego towaru za pośrednictwem poczty, kuriera, czy innego upoważnionego podmiotu trzeciego.

Przedsiębiorca przewidując obowiązek dokonania przez konsumenta, w razie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, wpłaty na rzecz Przedsiębiorcy „w celu pokrycia kosztów jakie firma poniosła realizując niniejszą umowę” mógł wprowadzać konsumenta w błąd co do jego rzeczywistych obowiązków, związanych z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Należy podkreślić, że nie jest w świetle treści przepisu art. 2 ust. 2 ww. ustawy, dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy.

Wprowadzenie obowiązku dokonania zwrotu towaru, w razie odstąpienia od umowy, w terminie 3 dni należy uznać za znaczne ograniczenie terminu, który ustawodawca przewidział dla konsumenta odstępującego od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W art. 2 ust. 3 *expressis verbis* określony został 14. dniowy termin zwrotu świadczeń stron umowy w razie odstąpienia od niej przez konsumenta. Nie można, zgodnie z art. 17 ww. ustawy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta określonych w art. 1 – 16 e tej ustawy.

Art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wymaga dla uznania danej praktyki za nieuczciwą praktykę rynkową tego by była ona sprzeczna z dobrymi obyczajami.

Jak wskazuje się w doktrynie, sprzeczne z dobrymi obyczajami są „działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...), czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania” (K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., s. 804).

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy oceniać w kategoriach rzetelnego traktowania kontrahenta, które wyklucza nakładanie na konsumenta nadmiernie uciążliwych obowiązków, które musi on wykonać w ramach realizacji prawa do odstąpienia od umowy.

Jak wskazał SOKiK, „istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko pojęty szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności” (wyrok z dnia 23 lutego 2006 roku XVII Ama 118/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca naruszył dobre obyczaje, gdyż dopuścił się nierzetelnego traktowania konsumenta będącego partnerem umowy, nakładając na niego nadmiernie uciążliwe obowiązki związane ze skorzystaniem z uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, wykraczające poza wskazany powyżej ustawowy zakres. W opinii Prezesa Urzędu, naruszenie dobrych obyczajów nastąpiło w związku z wykorzystaniem przez Przedsiębiorcę silniejszej pozycji kontraktowej. Zamieszczenie postanowienia o zakwestionowanej treści we wzorcu umowy sprzedaży powoduje, iż realizacja uprawnienia do odstąpienia od umowy jest utrudniona, co w konsekwencji może skutkować rezygnacją ze skorzystania z przedmiotowego uprawnienia. Ostatecznie mogło to więc prowadzić do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, który w wyniku otrzymania błędnego pouczenia o sposobach realizacji prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży, mógł wyciągnąć niewłaściwe wnioski odnośnie do przysługujących mu uprawnień.

W świetle powyższych uwag praktyka Przedsiębiorcy była bezprawna, gdyż spełniała przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. Ponieważ naruszała też zbiorowe interesy konsumentów to Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca wyczerpał

znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania kwestionowanych postanowień umownych. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło z dniem 29 kwietnia 2013 r.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt III sentencji decyzji.

IV.

Praktyka stwierdzona w pkt IV sentencji decyzji polega na zamieszczeniu we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia o treści: „*W przypadku dodatkowej opcji sprawdzenia towaru przy odbiorze klient pokrywa opłatę za taką usługę w wysokości 50 zł.*”, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. 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 (art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym). W tym kontekście aktualne pozostają opisane powyżej w punkcie III znaczenia pojęć: dobre obyczaje i przeciętny konsument.

Przedsiębiorca w stosowanych wzorcach umowy nie wskazał uzasadnienia pobierania ww. opłaty. Nie uzasadnił tego również na wezwanie Prezesa Urzędu. W swoim piśmie z dnia 18 marca 2013 r., stanowiącym odpowiedź na wezwanie Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca wskazał jedynie, że „zapis w umowie dotyczący pobierania dodatkowej opłaty w wysokości 50 zł za sprawdzenie towaru przy odbiorze, nie jest w praktyce (...) stosowany”. Nie ulega wątpliwości, że konsument ma prawo sprawdzić zawartość przesyłki zawierającej zamówione towary zarówno w chwili odbioru, jak i po odbiorze i dokonać oceny zgodności towaru z umową. W wypadku stwierdzenia niezgodności, konsument może skorzystać z przysługujących mu uprawnień konsumentkich (w szczególności wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego). Jeżeli chodzi o ubytki lub uszkodzenia samej przesyłki, stosowne roszczenia mogą być dochodzone na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst.jedn.: Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 z późn.zm.). Należy w tym miejscu przytoczyć dyspozycję przepisu art. 74 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe: „*jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona.*”. Zgodnie zaś z art. 74 ust. 3 ww. ustawy, jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki. Możliwość sprawdzenia przez konsumenta stanu zamówionej przesyłki nie stanowi – w żadnym razie – szczególnego uprawnienia przyznanego mocą umowy. Nakładanie na konsumenta obowiązku uiszczenia opłaty w wysokości 50 zł za możliwość sprawdzenia towaru przy odbiorze jest zupełnie bezzasadne i *de facto* nie związane z żadnym ekwiwalentnym świadczeniem przedsiębiorcy. Stanowi działanie nierzetelne wobec konsumenta i może być uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami. Takie działanie może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta, który - w obawie przed ewentualnymi konsekwencjami finansowymi – może zrezygnować ze sprawdzenia stanu przesyłki, a w rezultacie utracić uprawnienia wynikające z Prawa przewozowego.

W świetle powyższych uwag, należy uznać, że praktyka Przedsiębiorcy była sprzeczna z dobrymi obyczajami i mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Praktyka Przedsiębiorcy spełniała zatem przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 4 ust. 1. u.p.n.p.r. i była działaniem bezprawnym. Ponieważ naruszała też zbiorowe interesy konsumentów to Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca wyczerpał znamiona praktyki

naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania kwestionowanego postanowienia umownego. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyki nastąpiło z dniem 29 kwietnia 2013 r.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt IV sentencji decyzji.

V.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Zwrócić należy uwagę, iż 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 ww. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Przedsiębiorcy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz skalę naruszenia, Prezes Urzędu uznał, że nałożenie kar pieniężnych na Małgorzatę Szulc, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR MOBILE” w Opalenicy za każdą ze stwierdzonych praktyk jest w pełni uzasadnione.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwoty bazowe, stanowiące podstawę do dalszych ustaleń wysokości kar, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonych w ten sposób kwot bazowych.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, kształtując treść zawieranych z konsumentami umów w sposób sprzeczny z przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, a także stosując nieuczciwe praktyki rynkowe i niedozwolone postanowienia wzorców umowy, Przedsiębiorca naruszył zasady ostrożności w relacjach z konsumentami. Jako profesjonalista, Przedsiębiorca, ma obowiązek na bieżąco monitorować wszystkie przepisy, które regulują warunki prowadzenia działalności polegającej na sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Uwzględnianie przez Przedsiębiorcę w prowadzonej działalności powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie wymaga zachowania przez niego szczególnej bądź nadzwyczajnej staranności. Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca mógł bez przeszkód sprawdzić i ustalić, jakie obowiązki nakładają na niego obowiązujące przepisy prawa w zakresie sprzedaży konsumenckiej, w tym sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa.

Jako podmiot profesjonalnie prowadzący działalność gospodarczą Przedsiębiorca powinien mieć świadomość, że nie może stosować klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Rejestr ten, co wymaga podkreślenia, jest jawny i powszechnie dostępny, a stosowanie postanowień do niego

wpisanych oznacza wprowadzenie do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Przedsiębiorca winien zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. Kodeksu cywilnego, jak również konieczności dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców do treści wpisów zamieszczanych w rejestrze.

Uwzględniając powyższe Prezes Urzędu uznał, że naruszenie prawa przez Przedsiębiorcę spowodowane było niedołożeniem przez niego należytej staranności.

Przychód osiągnięty przez Małgorzatę Szulc, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „QUIXSTAR MOBILE” w Opalenicy w 2012 r. wyniósł [usunięto] (dowód: zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu w roku podatkowym 2012, k. 113 akt). W związku z powyższym, maksymalna kara pieniężna, która mogła zostać nałożona na Przedsiębiorcę to po zaokrągleniu w górę do pełnego złotego – [usunięto].

V.1. W prowadzonym postępowaniu Przedsiębiorcy przypisano stosowanie niedozwolonych postanowień umownych (punkt I sentencji decyzji).

Oceniając szkodliwość poszczególnych postanowień Prezes Urzędu wziął pod uwagę możliwość wywarcia przez te postanowienia negatywnych skutków w sferze interesów konsumentów, a zwłaszcza możliwość naruszenia ich interesu ekonomicznego.

Postanowienie narzucające rozpoznanie sprawy przez określony miejscowo sąd stanowi przejaw naruszenia interesu ekonomicznego konsumenta, gdyż może powodować dla niego dodatkowe koszty związane z dojazdami. Należy jednak zauważyć, że zakwestionowane postanowienie rzadko mogło znaleźć zastosowanie w praktyce.

Postanowienia dotyczące opłat windykacyjnych mogły spowodować po stronie konsumenta opóźniające się z zapłatą konieczność dokonywania opłat, których konkretnej kwoty nie mógł do końca przewidzieć z uwagi na brak wskazania częstotliwości podejmowanych działań i przesłanek ich wyboru.

Dokonując oceny stopnia szkodliwości postanowienia przewidującego uznanie za doręczone pisma wysłanego na ostatni znany Przedsiębiorcy adres zamieszkania konsumenta, stwierdzić należy, że przedmiotowa klauzula może wywoływać po stronie kontrahenta Przedsiębiorcy negatywne skutki w związku z brakiem możliwości zapoznania się z treścią oświadczenia złożonego przez Przedsiębiorcę.

Postanowienie zakładające, że poczynione w formie ustnej pomiędzy Kupującym, a Reprezentantem ustalenia, które są niezgodne z otrzymanym egzemplarzem umowy, są nieważne, wprowadza konsumenta w błąd co do rzeczywistej treści umowy.

Stosowanie przez Przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień wzorców umowy należy uznać za przejaw nierzetelnego traktowania konsumentów.

Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił fakt, że okres jego trwania nie przekroczył półtora roku. W piśmie z dnia 5 czerwca 2013 r. Przedsiębiorca wskazał, że nigdy nie obciążył konsumentów opłatami za prowadzone działania windykacyjne, co także zostało wzięte pod uwagę przy określaniu wagi stwierdzonego naruszenia.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] przychodu Przedsiębiorcy w 2012 r. tj. [usunięto] po zaokrągleniu.

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

Prezes Urzędu nie dopatrzył się w sprawie okoliczności obciążających. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto], Prezes Urzędu uznał natomiast zaniechanie przez Przedsiębiorcę wykorzystywania w stosowanym wzorcu umowy zarzuconych postanowień niedozwolonych.

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto], do kwoty 967 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto] przychodu Przedsiębiorcy w 2012 r. i [usunięto] kary maksymalnej.

V.2. Praktyka przypisana Przedsiębiorcy w punkcie II sentencji decyzji mogła wprowadzić konsumenta, który wniósł reklamację w związku z niezgodnością towaru z umową w błąd co do roszczenia, które zaczęło mu przysługiwać po upływie 14 dni od wniesienia reklamacji, do której Przedsiębiorca się nie ustosunkował. Mogło zatem dojść do naruszenia interesu ekonomicznego konsumenta. Praktyka Przedsiębiorcy ujawniała się na etapie zawierania kontraktu, ale mogła wywrzeć wpływ również na etap jego wykonania.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę oświadczenie Przedsiębiorcy z pisma z dnia 5 czerwca 2013 r., iż odpowiedź na reklamację była zawsze udzielana wcześniej niż to mogłoby wynikać z postanowienia określającego czas odpowiedzi na reklamację w stosowanym wzorcu umowy. Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że okres jego trwania nie przekroczył półtora roku.

Z uwagi na powyższe, uwzględniając wszystkie okoliczności, w tym szkodliwość działań Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu ustalił za ww. naruszenie kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych przeliczeń kary, na poziomie [usunięto] przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2012 r. tj. w kwocie [usunięto] po zaokrągleniu.

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

Prezes Urzędu uznał, że w sprawie nie występują okoliczności obciążające. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto], Prezes Urzędu uznał natomiast zaniechanie przez Przedsiębiorcę wykorzystywania w stosowanym wzorcu umowy postanowienia zastrzegającego możliwość przedłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji.

Reasumując, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto], do kwoty 645 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto] przychodu Przedsiębiorcy w 2012 r. i [usunięto] kary maksymalnej.

V.3. Przypisane Spółce w punkcie III sentencji decyzji utrudnianie przez Przedsiębiorcę konsumentom realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, poprzez stosowanie we wzorcu umowy sprzedaży postanowienia zastrzegającego, że klient odstępujący od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zobowiązany jest osobiście dostarczyć towar do siedziby Przedsiębiorcy mogło okazać się szczególnie uciążliwe dla tych konsumentów, którzy mają miejsce zamieszkania oddalone od siedziby Przedsiębiorcy. Stosowanie ww. postanowienia mogło narazić konsumentów odstępujących od umowy na dodatkowe koszty i niedogodności. Praktyka Przedsiębiorcy ujawniała się na etapie zawierania kontraktu, ale mogła wywrzeć wpływ również na etap jego wykonania.

Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił również fakt, że okres jego trwania nie przekroczył półtora roku.

Za ww. naruszenie ustalono kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych przeliczeń kary, na poziomie [usunięto] przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2012 r. tj. w kwocie [usunięto] po zaokrągleniu.

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

Prezes Urzędu uznał, że w sprawie nie występują okoliczności obciążające. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto], Prezes Urzędu uznał natomiast zaniechanie stosowania przez Przedsiębiorcę kwestionowanego postanowienia.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto], do kwoty 1.289 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto] przychodu Przedsiębiorcy w 2012 r. i [usunięto] kary maksymalnej.

V. 4. Praktyka przypisana Spółce w punkcie IV sentencji mogła wprowadzić w błąd konsumenta co do jego uprawnienia do sprawdzenia stanu przesyłki i konieczności ponoszenia z tego tytułu dodatkowych opłat.

Rozstrzygając o wadze stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił fakt, że praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu (przy czym mogła wywierać skutki na etapie jego wykonywania), a okres jej trwania nie przekroczył półtora roku. Prezes Urzędu wziął także pod uwagę oświadczenie Przedsiębiorcy z pisma z dnia 5 czerwca 2013 r., iż dodatkowa opłata za sprawdzenie towaru nigdy nie została pobrana.

Z uwagi na powyższe, uwzględniając wszystkie okoliczności, w tym szkodliwość działań Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu ustalił za ww. naruszenie kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych przeliczeń kary, na poziomie [usunięto] przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2012 r. tj. w kwocie [usunięto] po zaokrągleniu.

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

Prezes Urzędu nie dopatrzył się w sprawie okoliczności obciążających. Za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o [usunięto], Prezes Urzędu uznał natomiast zaniechanie stosowania przez Przedsiębiorcę kwestionowanego postanowienia.

Uwzględniając ww. okoliczność, Prezes Urzędu obniżył kwotę bazową kary o [usunięto], do kwoty 323 zł po zaokrągleniu. Tak ustalona kara stanowi [usunięto] przychodu Przedsiębiorcy w 2012 r. i [usunięto] kary maksymalnej.

Zdaniem Prezesa Urzędu, orzeczone 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.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kpc – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu
Jarosław Krüger

Otrzymuje:

Małgorzata Szulc
QUIXSTAR MOBILE
Porażyn 66
64-330 Opalenica