



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Łódź, 30 grudnia 2024 r.

RŁO.611.2.2024.RB

Wersja jawna

DECYZJA RŁO 8/2024

- I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone
- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -
- uznaje postanowienia wzorców umów stosowane przez Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej, o treści:**
- „Z uwagi na siły wyższe w tym działania zbrojne, pandemii na Świecie, a co za tym idzie dostępności produktów wykonawca informuje o możliwości wystąpienia nieprzewidzianych trudności lub przerw w zaopatrzeniu w Pompy Ciepła lub jej elementów. Owe trudności lub przerwy w dostawach mogą spowodować wydłużenie czasu montażu lub całkowicie uniemożliwić jego wykonanie.”***
§ 1 ust. 6 „Umowy sprzedaży Pompy Ciepła wraz z montażem”
 - „Inwestor w ramach realizacji umowy wykona następujące czynności: a) oświadczy i przekaze wykonawcy zgodnie z prawdą i wiedzą dane techniczne i informacje na temat budynku co jest niezbędne do doboru pompy ciepła i po wykonaniu montażu nie będzie wnosił roszczeń do wykonawcy co do doboru parametrów technicznych zamontowanych urządzeń.”***
§ 2 ust. 1 pkt a „Umowy sprzedaży Pompy Ciepła wraz z montażem”
 - „Inwestor oświadcza, iż znane mu są parametry przedmiotu umowy, określone w ofercie i nie wnosi co do tych jego cech żadnych uwag.”***
§ 3 ust. 1 „Umowy sprzedaży Pompy Ciepła wraz z montażem”
 - „Inwestor, który odstąpi od niniejszej umowy z przyczyn leżących po jego stronie po okresie 14 dniowego ustawowego prawa do zwrotu bez podania przyczyny, zobowiązany jest zapłacić na rzecz Wykonawcy karę umowną w wysokości 30% kwoty określonej w §1 ust 5.”***
§ 7 ust. 1 „Umowy sprzedaży Pompy Ciepła wraz z montażem”
 - „W przypadku nieuzasadnionego nieudostępnienia przez Inwestora obiektu i przyległego terenu w terminie określonym niniejszą Umową w celu wykonania prac montażowych, bądź dokonania odbioru końcowego robót, Inwestor za***

każdy dzień opóźnienia zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości brutto 1% wynagrodzenia Wykonawcy określonego w §1 ust. 1. umowy.”

§ 7 ust. 2 „Umowy sprzedaży Pompy Ciepła wraz z montażem”

6. **„Polskiej Energii przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży w terminie 90 dni od daty jej zawarcia w przypadku wystąpienia siły wyższej lub niesprzyjających warunków technicznych które uniemożliwią dokonanie montażu lub jakiegokolwiek jej części. Skorzystanie z powyższego prawa nie uprawnia Inwestora do żądania jakichkolwiek roszczeń, w tym odszkodowawczych.”**

§ 8 ust. 4 „Umowy sprzedaży Pompy Ciepła wraz z montażem”

7. **„Wszelkie spory jakie wynikną z niniejszej umowy strony zobowiązują się zażegnać na drodze polubownej. W przeciwnym wypadku, sądem właściwym dla rozpatrywania niniejszych sporów będzie właściwy ze względu na siedzibę Wykonawcy sąd powszechny.”**

§ 11 „Umowy sprzedaży Pompy Ciepła wraz z montażem”

8. **„W związku ze zmianami technologicznymi, w produkcji paneli fotowoltaicznych, firma zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w doborze modelu paneli, jednakże zmiana może nastąpić tylko na model wyższy lub równoważny o czym Klient / Inwestor zostanie poinformowany przez firmę.”**

§ 1 ust. 1 pkt 1 zdanie końcowe „Umowy sprzedaży Zestawu Fotowoltaicznego wraz z montażem”

9. **„Data montażu może ulec zmianie w przypadku niekorzystnych warunków atmosferycznych (np. zbyt silnego wiatru, upału, opadów deszczu, śniegu, wystąpienia oblodzenia dachu), bądź zaistnienia siły wyższej (m.in. kataklizm, działania zbrojne, pandemia itp, których skutkom nie dało się zapobiec) – wtenczas strony uzgodnią nowy termin.”**

§ 1 ust. 1 pkt 2 zdanie końcowe „Umowy sprzedaży Zestawu Fotowoltaicznego wraz z montażem”

10. **„W przypadku gdy Inwestor, będzie unikać kontaktu z Polską Energią w celu umówienia terminu montażu Instalacji, odmówi udostępnienia terenu montażu lub będzie utrudniał montaż instalacji, przez co Polska Energia nie będzie w stanie wykonać przedmiotu Umowy, Inwestor zapłaci karę umowną w wysokości 10% wartości instalacji za opóźnienie w realizacji umowy. Polska Energia może dochodzić odszkodowania przewyższającego karę umową.”**

§ 2 ust. 8 „Umowy sprzedaży Zestawu Fotowoltaicznego wraz z montażem”

11. **„Klient deklaruje, iż nie będzie zgłaszał dalszych roszczeń do Polskiej Energii z tytułu wykonywanych napraw, uszkodzonych powłok dachu i elementów znajdujących się w miejscu montażu, z uwagi na fakt, że prace montażowe w swojej istocie ingerują w powłokę i elementy dachu.”**

§ 3 ust. 6 zdanie czwarte „Umowy sprzedaży Zestawu Fotowoltaicznego wraz z montażem”

12. **„W związku ze zmianami technologicznymi, w produkcji Systemu Grzewczego UDEN-S, firma zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w doborze modelu paneli, jednakże zmiana może nastąpić tylko na - model wyższy lub równoważny o czym Klient / Inwestor zostanie poinformowany przez firmę.”**



§ 1 ust. 1 pkt 1 zdanie trzecie „Umowy sprzedaży Systemu Grzewczego Uden-s wraz z montażem”

13. **„Data montażu może ulec zmianie w przypadku niekorzystnych warunków technicznych, energetycznych bądź zaistnienia siły wyższej (m.in. kataklizm, działania zbrojne, pandemia) – wtenczas strony uzgodnią nowy termin.”**

§ 1 ust. 1 pkt 2 zdanie trzecie „Umowy sprzedaży Systemu Grzewczego Uden-s wraz z montażem”

14. **„Klient deklaruje, iż nie będzie zgłaszał dalszych roszczeń do Polskiej Energii z tytułu wykonywanych napraw, uszkodzonych powłok ścian i elementów znajdujących się w miejscu montażu, z uwagi na fakt, że prace montażowe w swojej istocie ingerują w powierzchnię ściany i sufitów.”**

§ 2 ust. 6 zdanie drugie „Umowy sprzedaży Systemu Grzewczego Uden-s wraz z montażem”

15. **„W przypadku montażu Systemu Grzewczego klient/inwestor odmówi udostępnienia terenu montażu lub będzie utrudniał montaż instalacji, przez co Polska Energia nie będzie w stanie wykonać przedmiotu Umowy, Inwestor zapłaci karę umowną w wysokości 10% wartości instalacji za opóźnienie w realizacji umowy. Polska Energia może dochodzić odszkodowania przewyższającego karę umową.”**

§ 2 ust. 9 „Umowy sprzedaży Systemu Grzewczego Uden-s wraz z montażem”

16. **„Polskiej Energii przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży w terminie 60 dni od daty jej zawarcia w przypadku niesprzyjających warunków technicznych, energetycznych, które uniemożliwią dokonanie montażu systemu grzewczego lub jakiegokolwiek jej części. Skorzystanie z powyższego prawa nie uprawnia Inwestora do żądania jakichkolwiek roszczeń, w tym odszkodowawczych.”**

§ 3 ust. 4 „Umowy sprzedaży Systemu Grzewczego Uden-s wraz z montażem”

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061), co z kolei stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) i zakazuje ich wykorzystywania.

- II. Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada na Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji, w postaci obowiązku skierowania wiadomości e-mail lub listu zwykłego - w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji - do konsumentów, którzy zawarli umowy z Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej w oparciu o wzorce umów, zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, sformułowanej w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji o uznaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowień wzorców umów, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji o treści:



„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał w dniu 30 grudnia 2024 r. decyzję nr RŁO 8/2024, w której uznał za niedozwolone, postanowienia wzorców umów stosowane przez Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej w obrocie z konsumentami i zakazał ich wykorzystywania. Są to postanowienia o treści (...) [należy przytoczyć treść postanowień uznanych za niedozwolone].

Prawomocna decyzja o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji. W związku z powyższym, postanowienia te nie wiążą Pani/Pana, czyli są bezskuteczne. Bezskuteczność ta powstaje z mocy prawa i nie jest konieczne stwierdzenie jej na drodze sądowej. Klauzulę uznaną za niedozwoloną należy traktować tak, jakby w ogóle nie była zawarta w umowie.

Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 8/2024 dostępna jest pod adresem internetowym www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna”

Pisemna informacja zostanie przekazana z uwzględnieniem następujących zasad:

- a) wysłanie wiadomości e-mail nastąpi na ostatni znany Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej adres poczty elektronicznej do doręczeń konsumenta,
- b) wiadomość e-mail zostanie wysłana do konsumentów dwukrotnie, w odstępie 14 dni,
- c) tytuł wiadomości e-mail będzie brzmiał: „Ważna informacja w związku z decyzją UOKiK nr RŁO 8/2024”,
- d) nadanie listu zwykłego nastąpi na ostatni znany Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej adres do doręczeń konsumenta,
- e) list zwykły zostanie nadany do konsumentów, którzy nie podali Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej adresu poczty elektronicznej do korespondencji lub do konsumentów, co do których Polska Energia Grupa Kapitałowa sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej nie posiada potwierdzenia odbioru korespondencji elektronicznej,
- f) pisemna informacja w warstwie wizualnej sporządzona zostanie czcionką Times New Roman w rozmiarze co najmniej 11, w kolorze czarnym, na białym tle.

III. Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada na Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji, w postaci obowiązku opublikowania:

1. na oficjalnej stronie internetowej Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej (na dzień wydania decyzji jest to strona dostępna pod adresem: <https://polskaenergia-gk.pl/>) w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji - oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał w dniu 30 grudnia 2024 r. decyzję nr RŁO 8/2024, w której uznał za niedozwolone, postanowienia wzorców umów stosowane przez Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej w obrocie z konsumentami i zakazał ich wykorzystywania. Są to

postanowienia o treści (...) [należy przytoczyć treść postanowień uznanych za niedozwolone].

Prawomocna decyzja o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji. W związku z powyższym, postanowienia te nie wiążą Pani/Pana, czyli są bezskuteczne. Bezskuteczność ta powstaje z mocy prawa i nie jest konieczne stwierdzenie jej na drodze sądowej. Klauzulę uznaną za niedozwoloną należy traktować tak, jakby w ogóle nie była zawarta w umowie.

Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 8/2024 dostępna jest pod adresem internetowym www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna”

Powyższe oświadczenie zostanie złożone z uwzględnieniem następujących zasad:

- a) treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na oficjalnej stronie internetowej Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej przez okres 6 (sześciu) miesięcy od dnia opublikowania na stronie,
 - b) oświadczenie będzie znajdować się w górnej części strony głównej, bez jakichkolwiek wyskakujących okienek (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
 - c) oświadczenie będzie widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie, ale z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika,
 - d) tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
 - e) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej,
 - f) w przypadku zmiany nazwy Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej, lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
2. w serwisie Facebook (na dzień wydania decyzji jest to strona dostępna pod adresem: <https://www.facebook.com/polskaenergiagk/>) w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji - oświadczenia o treści:
„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał w dniu 30 grudnia 2024 r. decyzję nr RŁO 8/2024, w której uznał za niedozwolone, postanowienia wzorców umów stosowane przez Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej w obrocie z konsumentami i zakazał ich wykorzystywania. Są to postanowienia o treści (...) [należy przytoczyć treść postanowień uznanych za niedozwolone].

Prawomocna decyzja o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji. W związku z powyższym, postanowienia te nie wiążą Pani/Pana, czyli są bezskuteczne. Bezskuteczność ta powstaje z mocy prawa i nie jest konieczne stwierdzenie jej na drodze sądowej.



Klauzulę uznaną za abuzywną należy traktować tak, jakby w ogóle nie była zawarta w umowie.

Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 8/2024 dostępna jest pod adresem internetowym www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna”

Powyższe oświadczenie zostanie złożone z uwzględnieniem następujących zasad:

- a) komunikat będzie dostępny i utrzymywany na publicznie dostępnym profilu Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej, prowadzonym w języku polskim, przez okres 6 (sześciu) miesięcy od dnia zamieszczenia komunikatu na ww. profilu,
 - b) komunikat zostanie zamieszczony w serwisie Facebook w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak, by tekst komunikatu został umieszczony w Aktualnościach, jako najbardziej aktualna informacja wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu (komunikat powinien zostać przypięty),
 - c) komunikat zostanie zamieszczony tak, by był dostępny dla wszystkich użytkowników serwisu Facebook, tj. aby w ustawieniach prywatności miał status „publiczny”,
 - d) wielkość i rodzaj czcionki powinny odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Facebook,
 - e) w przypadku zmiany profilu Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej w tym jego nazwy do czasu zakończenia realizacji obowiązku, komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Facebook, prowadzonym przez Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej,
 - f) w przypadku zmiany nazwy Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Polskiej Energii Grupie Kapitałowej sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej, lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
- IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616),
- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -
- nakłada na Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej:
1. karę pieniężną w wysokości 253 146 zł (słownie: dwustu pięćdziesięciu trzech tysięcy stu czterdziestu sześciu złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.1 niniejszej decyzji;
 2. karę pieniężną w wysokości 295 337 zł (słownie: dwustu dziewięćdziesięciu pięć tysięcy trzystu trzydziestu siedmiu złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.2 niniejszej decyzji;
 3. karę pieniężną w wysokości 210 955 zł (słownie: dwustu dziesięciu tysięcy dziewięćset pięćdziesięciu pięciu złotych), płatną do budżetu państwa za



stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.3 niniejszej decyzji;

4. karę pieniężną w wysokości 295 337 zł (słownie: dwustu dziewięćdziesięciu pięciu tysięcy trzystu trzydziestu siedmiu złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.4 niniejszej decyzji;
 5. karę pieniężną w wysokości 253 146 zł (słownie: dwustu pięćdziesięciu trzech tysięcy stu czterdziestu sześciu złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.5 niniejszej decyzji;
 6. karę pieniężną w wysokości 337 528 zł (słownie: trzystu trzydziestu siedmiu tysięcy pięciuset dwudziestu ośmiu złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowień wzorców umów określonych w punktach I.6 i I.16 niniejszej decyzji;
 7. karę pieniężną w wysokości 168 764 zł (słownie: sto sześćdziesiąt osiem tysięcy siedemset sześćdziesiąt cztery złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.7 niniejszej decyzji;
 8. karę pieniężną w wysokości 295 337 zł (słownie: dwustu dziewięćdziesięciu pięciu tysięcy trzystu trzydziestu siedmiu złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowień wzorców umów określonych w punktach I.8 i I.12 niniejszej decyzji;
 9. karę pieniężną w wysokości 168 764 zł (słownie: sto sześćdziesiąt osiem tysięcy siedemset sześćdziesiąt cztery złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowień wzorców umów określonych w punktach I.9 i I.13 niniejszej decyzji;
 10. karę pieniężną w wysokości 253 146 zł (słownie: dwustu pięćdziesięciu trzech tysięcy stu czterdziestu sześciu złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowień wzorców umów określonych w punktach I.10 i I.15 niniejszej decyzji;
 11. karę pieniężną w wysokości 295 337 zł (słownie: dwustu dziewięćdziesięciu pięciu tysięcy trzystu trzydziestu siedmiu złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowień wzorców umów określonych w punktach I.11 i I.14 niniejszej decyzji.
- 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 2024 r., poz. 1616) 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 2024 r. poz. 572.) w związku z art. 83 wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

obciąża się Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej kosztami opisanego w punkcie I niniejszej decyzji postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie 47,20 zł (słownie: czterdziestu siedmiu złotych dwudziestu groszy) i zobowiązuje się Polską Energię Grupę Kapitałową sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.



Uzasadnienie

- (1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również: „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”) postanowieniem z dnia 25 lipca 2023 r. z urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z działalnością Polska Energia Grupa Kapitałowa sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Bielsku-Białej (dalej: „Polska Energia”, „Przedsiębiorca” bądź „Spółka”) oraz podmiotów z nią powiązanych lub współpracujących przy promocji i sprzedaży usług wykonania instalacji fotowoltaicznych, energooszczędnych paneli grzewczych, magazynów energii, pomp ciepła lub innych instalacji lub urządzeń dotyczących odnawialnych źródeł ciepła wraz z usługami towarzyszącymi (sygn. akt RŁO.405.12.2023).
- (2) Postępowanie wyjaśniające wszczęte zostało w związku z otrzymywanymi przez Prezesa Urzędu sygnałami od konsumentów.
- (3) W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu między innymi przeanalizował wzorce umowne stosowane przez Spółkę w obrocie z udziałem konsumentów.
- (4) W dniu 22 sierpnia 2024 r. Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowieniem nr 1/611.2.2024 (dowód: *karty 3-21*; dalej: „**Postanowienie**”) wszczął postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w związku ze stosowaniem przez Polską Energię we wzorcach umów postanowień umownych wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.
- (5) Postanowieniem nr 2/611.2.2024 z dnia 22 sierpnia 2024 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów we wszczętym wobec Polskiej Energii postępowaniu w sprawie o uznanie postanowień wzorców umowy za niedozwolone o sygnaturze RŁO.611.2.2024.RB kopie pism i dokumentów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego pod sygn. RŁO.405.12.2023 (dowód: *karty 22-24*).
- (6) Pismem z dnia 22 sierpnia 2024 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o wszczęciu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz o zaliczeniu w niniejszym postępowaniu wyżej wskazanych dokumentów (dowód: *karty 66-69*).
- (7) W piśmie z dnia 09 września 2024 r. Polska Energia ustosunkowała się do postawionych zarzutów oraz wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616, dalej również: „**ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**” lub „**uokik**”) (dowód: *karty 77-87*).
- (8) Pismem z dnia 05 grudnia 2024 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy i wypowiedzenie się co do zebranych dowodów oraz materiałów (dowód: *karty 148-150*). Spółka skorzystała nie skorzystała z uprawnienia do na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. Pismem z dnia 18 grudnia 2024 r, Spółka ustosunkowała się co do zebranych dowodów oraz materiałów - powtarzając argumentacją zawartą we wcześniejszym stanowisku (dowód: *karty 153-157*).



Prezes Urzędu ustalił co następuje.

Stan faktyczny

- (9) Polska Energia Grupa Kapitałowa sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000544080. Przedmiot działalności Spółki według PKD oznaczony jest m. in. jako 47, 99, Z - pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona poza siecią sklepową, straganami i targowiskami. Spółka świadczy między innymi usługi montażu pomp ciepła, zestawów fotowoltaicznych oraz systemów grzewczych. Działalność związaną z odnawialnymi źródłami energii Spółka zaczęła prowadzić w roku 2020. (dowód: *karty 28, 73-76*).
- (10) Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami przy zawieraniu umów stosuje m.in. następujące wzorce umowne:
- w przypadku sprzedaży usługi sprzedaży i montażu zestawu fotowoltaicznego - „Umowa sprzedaży Zestawu Fotowoltaicznego wraz z montażem” (dalej: „**Umowa Fotowoltaika**”) - obowiązujący od 16 maja 2023 r. (dowód: *karty 30 i 44-58*);
 - w przypadku sprzedaży usługi sprzedaży i montażu pompy ciepła - „Umowa sprzedaży Pompy Ciepła wraz z montażem” (dalej: „**Umowa Pompa Ciepła**”) - obowiązujący od 01 czerwca 2023 r.; (dowód: *karty 30 i 34-43*);
 - w przypadku sprzedaży usługi sprzedaży i montażu systemu grzewczego - „Umowa sprzedaży Systemu Grzewczego Uden-s wraz z montażem” (dalej: „**Umowa System Grzewczy**”) - obowiązujący od 28 listopada 2023 r.; (dowód: *karty 30 i 59-65*);
- (11) We wzorcu umownym Umowa Fotowoltaika zamieszczono następujące postanowienia umowne:
- „W związku ze zmianami technologicznymi, w produkcji paneli fotowoltaicznych, firma zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w doborze modelu paneli, jednakże zmiana może nastąpić tylko na model wyższy lub równoważny o czym Klient / Inwestor zostanie poinformowany przez firmę.”
§ 1 ust. 1 pkt 1 zdanie końcowe
 - „Data montażu może ulec zmianie w przypadku niekorzystnych warunków atmosferycznych (np. zbyt silnego wiatru, upału, opadów deszczu, śniegu, wystąpienia oblodzenia dachu), bądź zaistnienia siły wyższej (m.in. kataklizm, działania zbrojne, pandemia itp, których skutkiem nie dało się zapobiec) – wtenczas strony uzgodnią nowy termin.”
§ 1 ust. 1 pkt 2 zdanie końcowe
 - „W przypadku gdy Inwestor, będzie unikać kontaktu z Polską Energią w celu umówienia terminu montażu Instalacji, odmówi udostępnienia terenu montażu lub będzie utrudniał montaż instalacji, przez co Polska Energia nie będzie w stanie wykonać przedmiotu Umowy, Inwestor zapłaci karę umowną w wysokości 10% wartości instalacji za opóźnienie w realizacji umowy. Polska Energia może dochodzić odszkodowania przewyższającego karę umową.”
§ 2 ust. 8
 - „Klient deklaruje, iż nie będzie zgłaszał dalszych roszczeń do Polskiej Energii z tytułu wykonywanych napraw, uszkodzonych powłok dachu i elementów

znajdujących się w miejscu montażu, z uwagi na fakt, że prace montażowe w swojej istocie ingerują w powłokę i elementy dachu.”

§ 3 ust. 6 zdanie czwarte.

(12) We wzorcu umownym Umowa Pompa Ciepła zamieszczono następujące postanowienia umowne:

- „Z uwagi na siły wyższe w tym działania zbrojne, pandemii na Świecie, a co za tym idzie dostępności produktów wykonawca informuje o możliwości wystąpienia nieprzewidzianych trudności lub przerw w zaopatrzeniu w Pompy Ciepła lub jej elementów. Owe trudności lub przerwy w dostawach mogą spowodować wydłużenie czasu montażu lub całkowicie uniemożliwić jego wykonanie.”

§ 1 ust. 6

- „Inwestor w ramach realizacji umowy wykona następujące czynności: a) oświadczy i przekaze wykonawcy zgodnie z prawdą i wiedzą dane techniczne i informacje na temat budynku co jest niezbędne do doboru pompy ciepła i po wykonaniu montażu nie będzie wnosił roszczeń do wykonawcy co do doboru parametrów technicznych zamontowanych urządzeń.”

§ 2 ust. 1 pkt a

- „Inwestor oświadcza, iż znane mu są parametry przedmiotu umowy, określone w ofercie i nie wnosi co do tych jego cech żadnych uwag.”

§ 3 ust. 1

- „Inwestor, który odstąpi od niniejszej umowy z przyczyn leżących po jego stronie po okresie 14 dniowego ustawowego prawa do zwrotu bez podania przyczyny, zobowiązany jest zapłacić na rzecz Wykonawcy karę umowną w wysokości 30% kwoty określonej w §1 ust 5.”

§ 7 ust. 1

- „W przypadku nieuzasadnionego nieudostępnienia przez Inwestora obiektu i przyległego terenu w terminie określonym niniejszą Umową w celu wykonania prac montażowych, bądź dokonania odbioru końcowego robót, Inwestor za każdy dzień opóźnienia zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości brutto 1% wynagrodzenia Wykonawcy określonego w §1 ust. 1. umowy.”

§ 7 ust. 2

- „Polskiej Energii przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży w terminie 90 dni od daty jej zawarcia w przypadku wystąpienia siły wyższej lub niesprzyjających warunków technicznych które uniemożliwią dokonanie montażu lub jakiegokolwiek jej części. Skorzystanie z powyższego prawa nie uprawnia Inwestora do żądania jakichkolwiek roszczeń, w tym odszkodowawczych.”

§ 8 ust. 4

- „Wszelkie spory jakie wynikną z niniejszej umowy strony zobowiązują się zażegnać na drodze polubownej. W przeciwnym wypadku, sądem właściwym dla rozpatrywania niniejszych sporów będzie właściwy ze względu na siedzibę Wykonawcy sąd powszechny.”

§ 11.

(13) We wzorcu umownym Umowa System Grzewczy zamieszczono następujące postanowienia umowne:

- „W związku ze zmianami technologicznymi, w produkcji Systemu Grzewczego UDEN-S, firma zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w doborze modelu paneli, jednakże zmiana może nastąpić tylko na - model wyższy lub równoważny o czym Klient / Inwestor zostanie poinformowany przez firmę.”

§ 1 ust. 1 pkt 1 zdanie trzecie

- „Data montażu może ulec zmianie w przypadku niekorzystnych warunków technicznych, energetycznych bądź zaistnienia siły wyższej (m.in. kataklizm, działania zbrojne, pandemia) – wtenczas strony uzgodnią nowy termin.”

§ 1 ust. 1 pkt 2 zdanie trzecie

- „Klient deklaruje, iż nie będzie zgłaszał dalszych roszczeń do Polskiej Energii z tytułu wykonywanych napraw, uszkodzonych powłok ścian i elementów znajdujących się w miejscu montażu, z uwagi na fakt, że prace montażowe w swojej istocie ingerują w powierzchnię ściany i sufitów.”

§ 2 ust. 6 zdanie drugie

- „W przypadku montażu Systemu Grzewczego klient/inwestor odmówi udostępnienia terenu montażu lub będzie utrudniał montaż instalacji, przez co Polska Energia nie będzie w stanie wykonać przedmiotu Umowy, Inwestor zapłaci karę umowną w wysokości 10% wartości instalacji za opóźnienie w realizacji umowy. Polska Energia może dochodzić odszkodowania przewyższającego karę umową.”

§ 2 ust. 9

- „Polskiej Energii przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży w terminie 60 dni od daty jej zawarcia w przypadku niesprzyjających warunków technicznych, energetycznych, które uniemożliwią dokonanie montażu systemu grzewczego lub jakiegokolwiek jej części. Skorzystanie z powyższego prawa nie uprawnia Inwestora do żądania jakichkolwiek roszczeń, w tym odszkodowawczych.”

§ 3 ust. 4.

(14) Wskazane w niniejszym postępowaniu stosowane przez Spółkę wzorce umów obowiązują od (dowód: karta 30):

- Umowa System Grzewczy - 28 listopada 2022 r.;
- Umowa Fotowoltaika - 16 maja 2023 r.;
- Umowa Pompa Ciepła - 01 czerwca 2023 r.

(15) Według oświadczenia Polskiej Energii (dowód: karta 134):

- [informacja prawnie chroniona -
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX];
- [XX
XX
XX];



niestabilności dostaw było nie do zapobieżenia. Polska Energia przedstawiła również stanowisko zawarte w wyrokach Sądu Apelacyjnego w Warszawie (z dnia 26 kwietnia 2013 r., VI ACa 1509/12¹) oraz Sądu Najwyższego (z dnia 3 lutego 2006 r., I CK 297/05²).

- (23) W odniesieniu do postanowień umownych wskazanych w pkt I ppkt 2 i 3 sentencji decyzji Spółka wskazała, iż celem ich wprowadzenia było uzyskanie od konsumenta prawdziwych informacji niezbędnych do prawidłowego doboru parametrów pompy ciepła. Zdaniem Spółki do ustalenia, jaka pompa ciepła jest odpowiednia dla danego budynku konieczne jest pozyskanie parametrów, co do których wiedzę ma tylko konsument i brak jest możliwości ich weryfikacji przez Polską Energię. Spółka podniosła również, iż w żadnym razie jej intencją nie było ograniczenie odpowiedzialności kontrahenta wobec konsumenta, a uzyskanie danych pozwalających na dobór pompy ciepła o właściwej mocy. Polska Energia odnosząc się do przedmiotowych postanowień umownych wskazała również na tezy zawarte w wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 3 lutego 2016 r., sygn. akt VI ACa 11/15³.
- (24) Odnosząc się do postanowień umownych wskazanych w pkt I ppkt 4, 5, 10 i 15 sentencji decyzji Spółka wskazała, iż w jej przekonaniu zastosowane kary umowne nie są rażąco

¹ Nie sposób jest bowiem wymagać nawet od profesjonalnego podmiotu gospodarczego jakim jest pozwany aby przedstawił zamknięty, wyczerpujący katalog warunków atmosferycznych, w których nie będzie w stanie realizować umowy gdyż wszystkich tego typu sytuacji nie da się przewidzieć, mogą być one przykładowo wynikiem nie tylko jednego czynnika pogodowego, ale np. stanowić wypadkowa kilku warunków atmosferycznych. Wynikający z zakwestionowanego postanowienia umownego obowiązek konsumenta renegocjowania warunków umowy, zdaniem Sadu Apelacyjnego nie kształtuje jego obowiązku w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, w szczególności wbrew stanowisku SOKiK nie pozbawia go ani prawa do odszkodowania ani też prawa do odstąpienia od umowy. W sytuacji bowiem gdy w istocie jak postanowienie to wskazuje, okoliczności niezależne od przedsiębiorstwa energetycznego w postaci siły wyższej czy też warunków atmosferycznych uniemożliwiają temu przedsiębiorstwu prowadzenie robót, konsumentowi nie będzie przysługiwało zgodnie z art. 471 KC (także w związku z art. 474 KC) oraz 476 KC i 477 KC prawo domagania się odszkodowania czy też jednostronnego zakończenia stosunku zobowiązaniowego (art. 491 KC). Nie jest tym bardziej sprzeczne z dobrymi obyczajami nałożenie na konsumenta obowiązku renegocjowania terminu realizacji umowy, w sytuacji gdy termin ten jest niemożliwy do zachowania z przyczyn całkowicie niezależnych od drugiej strony umowy i wyjątkowych.

² Nie można uznać za wyłączenie lub istotne ograniczenie odpowiedzialności operatora takich przypadków, gdy brak świadczenia wynika z okoliczności, na które profesjonalny kontrahent konsumenta nie ma żadnego wpływu, a zatem nie można mu przypisać zawinienia w niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy. Nie ma przy tym znaczenia, że pozwana posłużyła się otwartym katalogiem zdarzeń, skoro zawarte tam przykłady są wyłącznie objęte okolicznościami leżącymi poza kontrolą operatora i ta przesłanka jest decydująca z punktu widzenia wykładni regulaminu, zaś pojęcie "siły wyższej" jest powszechnie przyjęte i zupełnie zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy.

³ Jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych. Oznacza to, że modyfikacja reguł odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady rzeczy może nastąpić jedynie w razie zamieszczenia w treści umowy sprzedaży stosownego postanowienia wyraźnie to przewidującego. Strony umowy powinny w jednoznaczny i niebudzący wątpliwości sposób określić, na czym polega odstępstwo od ustawowych reguł odpowiedzialności. Tego rodzaju postanowienie umowne prowadzi do modyfikacji ustawowych reguł odpowiedzialności cywilnej i dlatego wykluczona jest jego wykładnia rozszerzająca, a wszelkie wątpliwości powinny być wykładane na korzyść kupującego (zob. W. Matysiak, Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz, pod red. M. Namysłowskiej). Także Sąd Najwyższy w wyroku z 9 października 1998 r. (sygn. akt III CKN 633/97) stwierdził, że zamieszczona w umowie sprzedaży adnotacja o wiedzy kupującego o stanie technicznym samochodu nie stanowi oświadczenia o wyłączeniu odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej.

- wygórowane, a nadto nie mają na celu osłabienia praw konsumenta, a stanowią czynnik mający motywować konsumenta do współpracy z przedsiębiorcą, bez której wykonanie umowy nie jest możliwe, a zatem również nie mają one charakteru niedozwolonego.
- (25) Spółka wskazała również, że mimo wystąpienia przypadków wymienionych w powołanych postanowieniach, [XX] , dlatego też negatywne skutki wprowadzenia wskazanych klauzul do wzorów nigdy nie miały miejsca.
- (26) W przypadku postanowień umownych wskazanych w pkt I ppkt 8 i 12 sentencji decyzji Spółka podniosła, iż wskazana w nich zmiana nie jest dokonywana bez ważnej przyczyny i bez poinformowania konsumenta, a z powodu zmian technologicznych, na które Polska Energia nie ma wpływu. Dodatkowo Spółka wyjaśniła, że zmiany technologiczne są niezależne od niej, musi więc mieć możliwość zastąpienia przedmiotu umowy modelem równoważnym lub wyższym, co w żadnym razie nie osłabia, a wręcz polepsza pozycję konsumenta.
- (27) W odniesieniu do postanowień umownych wskazanych w pkt I ppkt 11 i 14 sentencji decyzji Spółka wskazała, iż postanowieniach tych wyraźnie wskazano, iż chodzi o sytuacje, za które Polska Energia nie ponosi odpowiedzialności, bowiem wynikają one z istoty prac. Według Spółki oczywistym jest, iż montaż paneli wymaga np. wywiercenia dziur w dachu zgodnie z projektem, jednak, gdy zostaną one wykonane niezgodnie ze sztuką Spółka odpowiada na zasadach ogólnych, a zatem w przypadku, gdy wada wynika z charakteru prac Polska Energia nie będzie odpowiadać, jednak gdy jest ona wynikiem zaniedbania, to Spółka poniesie z tego tytułu odpowiedzialność.
- (28) Spółka nie odniosła się do postanowienia umownego opisanego w pkt I.7 sentencji niniejszej decyzji.

Wniosek o wydanie decyzji na podstawie art. 23c ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (proponycja przyjęcia zobowiązania)

- (29) W toku postępowania Spółka, w tym samym piśmie, w którym ustosunkowała się do zarzutów, zwróciła się do Prezesa Urzędu z prośbą o rozważenie wydania decyzji na podstawie art. 23c ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (proponycja przyjęcia zobowiązania) (dowód: karty 85-87).
- (30) W ramach proponowanych zobowiązań Spółka była gotowa na podjęcie następujących działań:
- a) zaniechania stosowania zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień;
 - b) zwrotu konsumentom kosztów poniesionych w związku z zastosowaniem przez Polską Energię postanowień uznanych za niedozwolone, w terminie 30 dni od otrzymania od konsumentów dokumentów potwierdzających ich poniesienie, o ile takowe wystąpiły;
 - c) indywidualnego poinformowania konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorców umów zawierających zakwestionowane klauzule, o wydanej w sprawie decyzji i wynikających z niej konsekwencjach prawnych, co dotyczy wszystkich konsumentów, których umowy są wykonywane (aktywne) w dacie wydania niniejszej decyzji oraz konsumentów, których umowy zostały już wykonane;



- d) złożenia na swojej stronie internetowej oświadczenia o uznaniu za niedozwolone postanowień wzorców umowy w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji nakładającej to zobowiązanie, na okres trzech miesięcy;
- e) złożenia na profilu Polskiej Energii na portalu społecznościowym Facebook <https://www.facebook.com> oświadczenia o uznaniu za niedozwolone postanowień wzorców umowy umieszczonego w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i utrzymywania go przez okres trzech miesięcy od daty jego opublikowania;
- f) przyjęcia na siebie obowiązku złożenia informacji o realizacji powyższych zobowiązań.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Interes publiczny

- (31) Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa UOKiK, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny. Jak zauważył Sąd Najwyższy (dalej także: „SN”) - celem kontroli abstrakcyjnej postanowień wzorca umowy jest ochrona interesu publicznego w postaci zbiorowego interesu konsumentów⁴.
- (32) Stosownie bowiem do przepisu art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów konsumentów podejmowana jest przez Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Prezes UOKiK podejmuje się zatem ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy działaniem przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach⁵. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Podejmując działania określone w przywołanej ustawie Prezes Urzędu występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego⁶.
- (33) Interes publiczny dotyczy ogółu, nieokreślonej z góry liczby osób. Jego naruszenie zachodzi głównie wtedy, gdy działaniem danego przedsiębiorcy zagrożony jest interes ogólnospołeczny lub jakiś szerszy krąg uczestników⁷. Interes publicznoprawny zawiera się w ochronie praw konsumentów, do których Spółka kierowała swoją ofertę.
- (34) W ocenie Prezesa UOKiK za podjęciem działań w niniejszej sprawie przemawia interes publiczny, wyrażający się koniecznością ochrony praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli zostać narażeni na negatywne skutki stosowania przez Spółkę niedozwolonych postanowień wzorców umów. Zakwestionowane działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez Spółkę wzorcami umów.
- (35) Należy jednocześnie podkreślić, że art. 385¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061; dalej jako „kc” lub „Kodeks cywilny”) stanowi implementację Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie

⁴ Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 25 października 2012 r., sygn. akt: I CZ 135/12.

⁵ Wyr. Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „SOKiK”) z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

⁶ Wyr. SOKiK z dnia 4 lipca 2001 r., sygn. akt: XVII Ama 108/00.

⁷ Wyr. Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 3 kwietnia 2017 r., VI ACa 1908/15.

nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (dalej: „Dyrektywa 93/13”). Interpretacji ww. przepisu kc należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w Dyrektywie 93/13. Zgodnie z jej preambułą, obowiązkiem Państw Członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy zatem mieć na uwadze, że interes publiczny w niniejszej sprawie wyraża się także w konieczności zapewnienia, aby we wzorcach umów stosowanych w relacjach z konsumentami nie były stosowane niedozwolone postanowienia umowne.

(36) W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a zatem możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod kątem stosowania przez Spółkę niedozwolonych postanowień wzorców umowy.

Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

(37) Zgodnie z treścią art. 23a uokik zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc.

(38) Źródłem polskiej regulacji dotyczącej nieuczciwych postanowień umownych jest wspomniana wyżej Dyrektywa 93/13, zgodnie z której treścią warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, mogą być uznane za nieuczciwe, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodują znaczącą nierównowagę wynikających z umowy, praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta (art. 3 ust. 1).

(39) Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych⁸. O ile bowiem art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego określa cywilnoprawne skutki zastosowania w umowie niedozwolonego postanowienia umownego, o tyle art. 23a uokik ustanawia publicznoprawny zakaz w tym zakresie. Oznacza to, że z chwilą, gdy w ramach prowadzonej przez siebie działalności przedsiębiorca rozpocznie stosowanie wzorca obejmującego postanowienie niedozwolone w tym znaczeniu, że stworzy warunki, w których możliwe będzie zawieranie z konsumentami umów przy wykorzystaniu tego wzorca, dojdzie do naruszenia zakazu ustanowionego w komentowanym przepisie. Stosowanie wzorca nie powinno być zatem utożsamiane ze skutecznym zawieraniem umów przy jego wykorzystaniu.

(40) Zgodnie zaś z powoływanym w art. 23a uokik przepisem art. 385¹ § 1 kc postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

(41) A zatem, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone zależna jest od łącznego spełnienia następujących trzech przesłanek formalnych:

⁸ Por. K. Pacuła [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów; art. 23a. Komentarz pod red. K. Osajdy, 2020, wyd. 3, Legalis.

- 1) postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
 - 2) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione,
 - 3) postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
- oraz dwóch przesłanek merytorycznych:
- 4) postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
 - 5) postanowienie narusza w sposób rażąco interesy konsumenta.
- (42) Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes⁹.
- (43) Prezes UOKiK, w przypadku stwierdzenia naruszenia zakazu określonego w art. 23a uokik, na podstawie art. 23b ust. 1 uokik, wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, zakazującą jego wykorzystywania. W decyzji Prezes UOKiK przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone.
- (44) Art. 23d uokik stanowi, że prawomocna decyzja o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.
- (45) W niniejszej sprawie wymaga oceny, czy Spółka spełnia przesłanki, które pozwalają dokonywać oceny jej działalności jednocześnie w świetle art. 385¹ kc i art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym miejscu wskazać należy, że ww. trzy przesłanki formalne zostaną ocenione łącznie dla wszystkich kwestionowanych postanowień, zaś ww. dwie przesłanki merytoryczne zostaną ocenione oddzielnie dla każdego z kwestionowanych postanowień.
- (46) Wskazane w pkt I sentencji pary postanowień umownych oznaczone ppkt 6 i 16, 8 i 12, 9 i 13, 10 i 15, jak i 11 i 14 różnią się jedynie nieznacznie niektórymi sformułowaniami, nie zmieniającymi znaczenia powyższych klauzul wobec czego zostaną one omówione w dalszej części uzasadnienia łącznie.

Działanie przedsiębiorcy

- (47) Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2024 r. poz. 236). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ww. ustawy).
- (48) Polska Energia Grupa Kapitałowa sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Bielsku-Białej jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000544080. Przedmiot działalności Spółki według PKD oznaczony jest m.

⁹ Wyr. Sądu Najwyższego z 13 października 2010 r., sygn. akt: I CSK 694/09.

in. jako 47, 99, Z - pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona poza siecią sklepową, straganami i targowiskami. Spółka świadczy między innymi usługi montażu pomp ciepła, zestawów fotowoltaicznych oraz systemów grzewczych. Polska Energia przy prowadzeniu działalności gospodarczej posługuje się wzorcami umów, w tym wskazanymi w niniejszej decyzji.

- (49) Działalność Polskiej Energii ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy. Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka spełnia przesłanki, jakich przepisy wyżej powołanej ustawy wymagają do uznania podmiotu za przedsiębiorcę. W konsekwencji jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

- (50) W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes Urzędu nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Polska Energia wprowadziła oceniane wzorce do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z ich wykorzystaniem. Z materiału zgromadzonego w toku postępowania wyjaśniającego wynika, że Spółka faktycznie zawierała z konsumentami umowy na podstawie omawianych wzorców umownych.
- (51) W niniejszej sprawie nie budzi wątpliwości, iż postanowienia będące przedmiotem postępowania, zostały sformułowane w ramach wzorców - dokumentów, wykorzystywanych w ramach zawieranych tzw. umów adhezyjnych, co stanowi powszechną i zwyczajowo przyjętą praktykę na tym rynku.

Postanowienia określające główne świadczenia stron

- (52) Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, klauzule waloryzacyjne¹⁰.
- (53) Jak podkreśla się w orzecznictwie SN, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres¹¹. Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia

¹⁰ Wyr. SOKiK z 1 marca 2007 r., sygn. akt: XVII AmC 12/06.

¹¹ Wyr. SN z 8 czerwca 2004 r., sygn. akt: I CK 635/03.

pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy¹².

- (54) W niniejszej sprawie głównym świadczeniem Spółki jest wykonanie instalacji fotowoltaicznej, montaż systemu grzewczego lub montaż pompy ciepła, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest zapłata ceny, a zatem kwestionowane postanowienia, które dotyczą m.in. kwestii odpowiedzialności czy ponoszenia dodatkowych kosztów, nie określają głównych świadczeń stron.
- (55) Szczególną uwagę należy zwrócić na postanowienia umowne wskazane w ppkt 8 i 12 sentencji niniejszej decyzji, gdyż dotyczą one możliwości zmiany przedmiotu świadczonej usługi montażu. Przy czym zmiana ta może wynikać z jednostronnej decyzji Spółki podjętej w sytuacjach opisanych we wskazanych powyżej postanowieniach umownych. Kwestionowane klauzule dotyczą co prawda głównego świadczenia stron, jednakże w ocenie Prezesa Urzędu nie określają głównego świadczenia. Niezależnie jednak od tej oceny, ich brzmienie wykazuje cechy niejednoznaczności. O tym w jaki sposób należy interpretować pojęcie jednoznaczności, wypowiedział się Sąd Najwyższy w wyroku o sygn. akt I CSK 46/11 z dnia 4 listopada 2011 r. wskazując że „jednoznaczny oznacza dopuszczający tylko jedną możliwą interpretację, niebudzący wątpliwości, dokładnie określony, wyraźny, oczywisty, niedwuznaczny”. Brzmienie przedmiotowych klauzul jest niejednoznaczne i w związku z tym podlega ocenie pod kątem abuzywności. Na niejednoznaczność postanowień może wskazywać nie tylko zrozumienie literalne postanowienia, ale także uniemożliwienie konsumentom weryfikacji prawidłowości dokonania przez Spółkę zmiany przedmiotu świadczonych przez nią usług w oparciu o wskazane w postanowieniu kryteria. W tym miejscu wskazać również należy, iż postanowienie jednoznaczne musi być jednak nie tylko zrozumiałe pod względem gramatycznym, ale również musi być przejrzyste pod względem konsekwencji ekonomicznych, jakie z niego wynikają, w szczególności w powiązaniu z innymi postanowieniami umownymi¹³. W omawianym przypadku, ze względu na niedookreślone przesłanki zmiany przedmiotu umowy, konsument nie jest również w pełni świadomy konsekwencji ekonomicznych wynikających z zawartej umowy, a co za tym idzie postanowienia te można uznać za niejednoznaczne.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

- (56) Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez

¹² Wyr. SN z 8 listopada 2012 r., sygn. akt: I CSK 49/12.

¹³ Tak na gruncie klauzuli dotyczącej mechanizmu wymiany waluty obcej Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w wyroku z 30 kwietnia 2014 r., [C-26/13](#), *Kásler i Káslerné Rábai*, ECLI:EU:C:2014:282.



dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

- (57) Poprzez dobre obyczaje należy rozumieć pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.
- (58) Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy w kontekście dobrych obyczajów może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny¹⁴.
- (59) Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny¹⁵, „*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. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość.*”. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku¹⁶.

Rażące naruszenie interesów konsumenta

- (60) Daną klauzulę będzie można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „*interesów*” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji

¹⁴ Wyr. SN z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06.

¹⁵ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

¹⁶ Wyr. SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta¹⁷.

(61) Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze „zwykłym”, nie można sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruuujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest ponadto sięgnięcie do Dyrektywy 93/13, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności¹⁸.

(62) W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone kluczowym orzeczeniem, powoływanym w uzasadnieniach wielu późniejszych wyroków, jest wyrok SN z 13 lipca 2005 r., sygn. akt: I CK 832/04. Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385¹ kc wskazując, iż rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobremu obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Obie, wskazane w tym przepisie, formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są postanowienia umowne godzące w równowagę kontraktową stron, nierówno rozkładające prawa i obowiązki stron, przy czym ta nierówność ma dotyczyć praw i obowiązków teoretycznie słabszej strony, czyli konsumenta.

(63) Należy zgodzić się z opinią Sądu Apelacyjnego w Warszawie (sygn. akt: VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też

¹⁷ Wyr. SN z 8 czerwca 2004 r., sygn. akt: I CK 635/03.

¹⁸ Wyr. SA z 13 marca 2014 r., sygn. akt: VI ACa 1733/13 i wyr. SOKiK z 26 maja 2015 r., sygn. akt: XVII AmC 2615/14.



znaczące. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem, do którego kierowany jest wzorzec umowy (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

Klauzule szare

- (64) Katalog przykładowych klauzul abuzywnych określony w art. 385³ kc zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385³ kc należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych.
- (65) Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów¹⁹.

Ocena postanowień umowy stosowanych przez Spółkę

- (66) Przechodząc do analizy poszczególnych postanowień objętych zarzutami i sentencją niniejszej decyzji, należy wskazać, co następuje:

Rozstrzygnięcie w pkt I.1 sentencji decyzji

„Z uwagi na siły wyższe w tym działania zbrojne, pandemii na Świecie, a co za tym idzie dostępności produktów wykonawca informuje o możliwości wystąpienia nieprzewidzianych trudności lub przerw w zaopatrzeniu w Pompy Ciepła lub jej elementów. Owe trudności lub przerwy w dostawach mogą spowodować wydłużenie czasu montażu lub całkowicie uniemożliwić jego wykonanie.”

§ 1 ust. 6 Umowy Pompy Ciepła

- (67) W ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienie spełnia przesłanki niedozwolonej klauzuli umownej określonej w art. 385³ pkt 2, 9 i 19 kc. Stosownie do treści przepisu art. 385³ pkt 2 kc, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zgodnie natomiast z treścią przepisu art. 385³ pkt 9 kc, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Z kolei stosownie do treści przepisu art. 385³ pkt 19 kc,

¹⁹ Wyr. SN z 11 października 2007 r., sygn. akt: III SK 19/07.

w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Omawiane postanowienie stanowi zatem sprzeczną z dobrymi obyczajami, próbę przeniesienia ryzyka gospodarczego na konsumenta.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (68) Należy podkreślić, że stosowany przez Spółkę wzorzec umowy kształtuje prawa i obowiązki stron umowy, dlatego też każda zmiana ich treści jest z punktu widzenia usługobiorcy, którym jest konsument, istotna. W ocenie Prezesa Urzędu, istotnym elementem dla stron umowy jest niewątpliwie termin w jakim ma ona zostać wykonana. Ma on bowiem wpływ na decyzję konsumenta o skorzystaniu z usług Polskiej Energii, a zatem jego zmiana ma bardzo doniosłe znaczenie dla konsumenta. Postanowienie to narusza dobry obyczaj, zgodnie z którym przedsiębiorca powinien przedstawiać warunki umowy zawieranej z konsumentem w sposób jasny i precyzyjny. Normą dobrego obyczaju jest, aby termin, w którym ma być spełnione świadczenie Spółki, jako istotny element stosunku prawnego określającego świadczenie przedsiębiorcy na rzecz jej klientów, był wiążący. Nie oznacza to, że termin zakończenia inwestycji musi być „sztywny”, bowiem jego zmiana jest możliwa i dopuszczalna. Istotne jest, by w celu zachowania równowagi stosunku zobowiązaniowego Spółka w taki sposób ukształtowała postanowienia wzorca umownego, aby czynił on zadość potrzebie ochrony praw konsumentów przed dokonaną jednostronnie zmianą umowy w tym zakresie. Możliwe jest to poprzez wskazanie katalogu przyczyn, które uzasadnią będą zmianę terminu spełnienia świadczenia. Katalog taki musi być na tyle precyzyjnie określony, żeby konsumenci dokładnie wiedzieli jakie okoliczności mogą sprawić, że umowa ulegnie zmianie oraz określać zakres tych zmian. Taka regulacja ma bowiem na celu zabezpieczenie interesów konsumentów przed ewentualnymi nadużyciami ze strony przedsiębiorców i zapobiegnięciu arbitralnym decyzjom w omawianym zakresie. W przeciwnym razie przedsiębiorcy mogliby przecież w każdym czasie zmieniać termin wykonania umowy bez wskazania jakichkolwiek podstaw do takiego działania.
- (69) Analiza zakwestionowanej klauzuli prowadzi natomiast do wniosku, że nie wskazuje ona precyzyjnych powodów, dla których Spółka byłaby jednostronnie uprawniona do dokonania zmiany umowy w zakresie terminu spełnienia świadczenia na rzecz konsumenta. Wskazać należy, że wykorzystując zakwestionowane postanowienie Polska Energia może w zasadzie dowolnie kształtować łączący ją z konsumentem stosunek prawny w zakresie terminów zakończenia realizacji inwestycji i dokonywać ich zmian w dowolnym momencie, bez wskazania przyczyny takiego działania, czy też podania okoliczności mających wpływ na podjętą w tym zakresie decyzję. Konsument w oparciu o tak skonstruowane postanowienie wzorca może być zaskakiwany zmianą umowy bez ważnej przyczyny oraz wprowadzony w błąd, że przedsiębiorca ma prawa do dokonywania zmiany terminu spełnienia świadczenia bez względu na okoliczności.
- (70) Należy podkreślić, że Polska Energia jako przedsiębiorca działający profesjonalnie na rynku instalacji i montażu m.in. pomp ciepła, powinna przy określaniu terminu realizacji inwestycji mieć na względzie typowe okoliczności zewnętrzne, które mogą wpływać na przedłużenie okresu prowadzenia robót budowlanych. Niezależnie od możliwości zaistnienia takich okoliczności Spółka, mając duże doświadczenie w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, powinna określić w umowie realny termin wykonania zobowiązania. Przedmiotowe postanowienie pozostawia natomiast Spółce



dużą swobodę w tym zakresie i pozwala jej na wyłączenie odpowiedzialności za wszelkie opóźnienia spowodowane swoim zaniedbaniem, w tym wynikające z działań podmiotów, które dostarczają jej urządzenia w postaci pomp ciepła. Mając na uwadze fakt, iż Polska Energia jest profesjonalistą, której działalność polega na świadczeniu usług montażu tego rodzaju źródła energii cieplnej, powinna ona w umowach z konsumentami wskazywać realny termin realizacji inwestycji, uwzględniający również kwestie dostępności pomp ciepła, co w dużej mierze zależy od jej działań. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności za okoliczności zależne od przedsiębiorcy godzi w interesy konsumenta. Termin realizacji inwestycji ma bowiem dla konsumenta niebagatelne znaczenie, a jego zmiana może powodować określone skutki dla konsumenta, zwłaszcza w sferze finansowej. Takie ukształtowanie umowy może godzić też w sferę dobrych obyczajów, wyłącza bowiem zaufanie klienta co do rzetelności i terminowości działań Spółki.

- (71) Ponadto, należy mieć na względzie także okoliczność, że przedmiotowa klauzula została sformułowana w sposób niejednoznaczny i nieprecyzyjny. Postanowienie to, poprzez bliżej nieokreślone sformułowania „działania zbrojne” oraz „pandemie na Świecie” może powodować po stronie konsumentów problemy interpretacyjne, co do tego, jakie okoliczności wpływają na zmianę terminu świadczonych przez Spółkę usług. To zatem do Spółki będzie należała wyłączna ocena, czy zaistniałe okoliczności wpływają na możliwość zmian terminu spełnienia świadczenia na rzecz konsumenta. Polska Energia w takiej sytuacji może w zasadzie w sposób dowolny uznać, że w danym momencie nastąpiły okoliczności na przykład „pandemii na Świecie”, skutkujące zmianą terminu wykonania umowy. W zakwestionowanym postanowieniu nie jest bowiem nawet doprecyzowane, iż działania wojenne czy też stan pandemii ma dotyczyć regionu, z którego to sprowadzenie są pompy ciepły (lub ich elementy) będące przedmiotem umowy. Treść tego postanowienia powoduje zatem, że jedynym podmiotem uprawnionym do interpretacji przedmiotowego postanowienia może być właśnie Spółka, a konsumenci w takiej sytuacji zostaną pozbawieni wpływu na jej decyzję w tym zakresie. Wskazany powyżej skutkiem dokonywania interpretacji przez Polską Energię jest natomiast możliwość powstania po stronie konsumenta poważnych skutków, bowiem taka interpretacja może wpłynąć niekorzystnie na jego sytuację, który w zasadzie pozbawiony zostaje wiedzy na temat terminu wykonania umowy przez Spółkę.
- (72) Należy także zwrócić uwagę na fakt, iż przedmiotowa klauzula nie podaje przy tym żadnych kryteriów, na podstawie których można by, w sposób obiektywny, ustalić jakie to okoliczności należą do „działań zbrojnych”, a jakie do „pandemii na Świecie”, dających przedsiębiorcy możliwość zmian terminu spełnienia świadczenia na rzecz konsumenta. Posługiwanie się przedmiotowym postanowieniem, daje zatem Spółce możliwość dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Postanowienie to jest zbyt ogólne, a przy tym niejednoznaczne, przez co umożliwia zbyt dużą swobodę Spółce kwalifikowania danych okoliczności, jako wpływających na zmianę terminu wykonania umowy, których to konsument nie będzie, ani w stanie przewidzieć, ani też obiektywnie zweryfikować ich zasadności. Konsument na podstawie przedmiotowego postanowienia nie ma możliwości dokonania oceny, jakie to czynniki wpływają na zmianę terminu, bowiem klauzula ta nie precyzuje w sposób wystarczający tych kryteriów. Przedmiotowe postanowienie mówi w sposób bardzo ogólny o przyczynach wydłużenia terminu wykonania umowy, a wskazane w postanowieniu wyliczenie takich okoliczności jest otwarte i ma jedynie przykładowy charakter, o czym świadczy użyte w tej klauzuli sformułowanie „w tym”. Ponadto należy także podkreślić, że na tle poddanej ocenie klauzuli istotne jest także, że Spółka nie wskazała w niej definicji działań zbrojnych i

pandemii na Świecie. Analiza wzorca umownego stosowanego przez Polską Energię prowadzi do wniosku, że żadna jego klauzula pojęcia takiego również nie definiuje. Wobec tego Spółka może ustalić niemal dowolny krąg takich okoliczności.

- (73) Należy zwrócić uwagę, że sposób zredagowania kwestionowanego postanowienia powoduje, że relacja przyczynowo skutkowa pomiędzy „siłami wyższymi” a „dostępnością produktów” nie jest jednoznaczna. Gramatyczno-składniowa analiza redakcji zdania „Z uwagi na siły wyższe w tym działania zbrojne, pandemii na Świecie, a co za tym idzie dostępności produktów (...)” wskazuje, że „dostępności produktów” są wymieniane po sformułowaniu „w tym” w otwartym katalogu obok „działań zbrojnych” oraz „pandemii na Świecie”. Tym samym z powyższego brzmienia wynika, iż okoliczność określona jako „dostępność produktów” uznana została za jeden z przykładów siły wyższej. Oznacza to, że Spółka może dążyć na podstawie ww. postanowienia do uznania, że sam fakt utrudnień w „dostępności produktów” jest siłą wyższą automatycznie zwalniającą z obowiązku wykonania umowy w przyrzeczonej terminie. Tymczasem brak „dostępności produktów” nie jest sam w sobie siłą wyższą, może być natomiast skutkiem wystąpienia siły wyższej, której to wystąpienie oraz udokumentowanie jej bezpośredniego i nieusuwalnego związku z „dostępnością produktów” musi być wykazane przez Spółkę, jeśli chce ona zwolnić się z obowiązku wykonania umowy w terminie. Nie każde też i nie zawsze „działania zbrojne” lub sytuacje pandemiczne będą powodować przerwy w zaopatrzeniu i nie zawsze będą to sytuacje nieprzewidywalne i nagłe. Z kolei „niedostępności produktów” nie muszą mieć (wbrew sugestii Spółki wyrażającej się w sformułowaniu „a co za tym idzie”) jakiegokolwiek związku z trwającymi (obecnie lub w przyszłości) konfliktami zbrojnymi na świecie czy epidemiami - mogą wynikać z innych przyczyn, zależnych lub niezależnych od Spółki. Tymczasem Polska Energia daje sobie możliwość szerokiej interpretacji kwestionowanego postanowienia, próbując przenosić w sposób nieuzasadniony całe ryzyko wynikające z warunków zaopatrzenia w turbulentnym otoczeniu gospodarczym na konsumenta.
- (74) Ponadto, na podstawie analizowanego postanowienia Polska Energia może uwolnić się od odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji inwestycji. Przedmiotowe postanowienie sankcjonuje w istocie jednostronną możliwość zmiany terminu zakończenia usługi montażu przez Spółkę, przez co dochodzi do wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta za nienależyte wykonanie zobowiązania. W ocenie Prezesa Urzędu, niepewność co do tego kiedy zostanie zakończona instalacja źródła ogrzewania niewątpliwie narusza interes konsumenta, a pozostawienie wyłącznej kompetencji do określenia tego terminu Spółce decyduje o rażącym charakterze tego naruszenia. Należy w tym miejscu wskazać, że charakter okoliczności zewnętrznych, na które Polska Energia nie miała wpływu będzie zawsze oceniany pod kątem wysokich mierników staranności właściwych profesjonalistom uznając go za nieprzekonywający. Zgodnie z treścią art. 355 § 2 kc należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. W świetle przedmiotowego postanowienia odpowiedzialność odszkodowawcza przedsiębiorcy nie zmaterializuje się po przekroczeniu przez niego terminu ukończenia inwestycji, gdyż termin ten będzie mógł być zawsze swobodnie zmieniany przez Spółkę przy powołaniu się na opisane powyżej czynniki. Brak konkretyzacji tych okoliczności decyduje o przywileju pełnej uznaniowości pozostawionej tylko Spółce. Podkreślenia wymaga ponadto, iż fakt, że na jakieś okoliczności zewnętrzne pozwana nie ma wpływu nie powoduje, że nie ponosi ona za nie odpowiedzialności.

(75) Mając na względzie powyższe, zdaniem Prezesa UOKiK Spółka poprzez stosowanie omawianego postanowienia może chronić swoje interesy i przenosić ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej na konsumenta.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

(76) W przypadku niniejszego postanowienia rażące naruszenie interesów konsumentów polegać może na pozbawieniu ich możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu nieterminowej realizacji umowy. Zgodnie z treścią kwestionowanej klauzuli, Spółka postępuje się określeniem, które może pozwolić jej na korzystną dla siebie interpretację umowy.

(77) W tym miejscu Prezes Urzędu wskazuje, że w przypadku zaistnienia opóźnienia w realizacji instalacji pompy ciepła mogą powstać po stronie konsumenta nie tylko niedogodności związane z faktem dłuższego oczekiwania na montaż, ale także znaczne straty finansowe. Konsument mógł zostać pozbawiony możliwości uzyskania dopłaty do realizacji instalacji, bowiem każda transza dofinansowania ograniczona jest limitem, budżet poszczególnych edycji wyczerpuje się w dość szybkim czasie, a czas oczekiwania na kolejną turę może być długi²⁰.

(78) Spółka stosując cytowane postanowienie może w sposób niewłaściwy kształtować swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Przeprowadzenie tzw. testu przyzwoitości prowadzi do wniosku, że w przypadku, gdyby wzorce umów stosowane przez Przedsiębiorcę nie zawierały kwestionowanego postanowienia, konsument byłby w korzystniejszej sytuacji, z uwagi na to, że Spółka odpowiadałaby za realizację zobowiązania na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. Tym samym postanowienie to może rażąco naruszać zarówno interesy ekonomiczne (spowodować brak dochodzenia roszczeń odszkodowawczych związanych z niewłaściwie wykonaną usługą) jak i nieekonomiczne (negatywne odczucia związane z brakiem lub niewłaściwym wykonaniem usługi, wydłużony okres oczekiwania na wykonanie usługi) konsumentów.

Odniesienie do stanowiska Spółki

(79) Odnosząc się do przytoczonych przez Polską Energię argumentów wskazać należy, iż Prezes Urzędu nie neguje, iż w pewnych sytuacjach wykonywanie różnego rodzaju prac mających na celu montaż urządzeń oferowanych przez Spółkę może okazać się niemożliwe. Jednakże sytuacje te powinny być określone w taki sposób, by konsument mógł zawsze zweryfikować czy do tych sytuacji doszło, czy też dana okoliczność nie mieści się w tym katalogu (a w związku z tym ma możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych od Spółki). Przedmiotowe postanowienie takich warunków nie spełnia, ze względu na użyte w nim niejednoznaczne sformułowania takie jak opisane powyżej „działania zbrojne” oraz „pandemie na Świecie”. Wbrew twierdzeniom Spółki, samo powołanie się na wystąpienie takich zdarzeń jak pandemia COVID - 19, czy też konflikt zbrojny za wschodnią granicą Polski, nie jest wystarczające, aby w sposób poprawny konsument mógł sam (bazując na otrzymanym wzorcu umownym, zawierającym zakwestionowane postanowienie) rozstrzygnąć czy dane zdarzenie można zaliczyć do tych powodujących zmianę terminu wykonania umowy bądź uniemożliwienie jej wykonania. W opisanej sytuacji konsument nie będzie miał zatem pewności czy

²⁰ Przykładowo zob. zasady programu „Mój Prąd”: <https://mojprad.gov.pl/> (dostęp: 02.12.2022)

Spółka należycie wykonała swoje zobowiązanie, a więc czy przysługują mu w tym zakresie stosowne roszczenia odszkodowawcze co w konsekwencji skutkowało ograniczeniem bądź nawet wyłączeniem odpowiedzialności Przedsiębiorcy.

- (80) Otwarto-tekstowy i nieprzejrzysty charakter warunków umownych sprowadza się zatem do wykorzystywania w przedmiotowej klauzuli wyrażen niedookreślonych (pojęciowo i zakresowo) oraz o otwarto-językowym charakterze (bezkontekstowych, z możliwością zastosowania ich w nieprzewidywalnej i potencjalnie nieskończonej liczbie przypadków). Powoduje to niezupełność logiczną warunków umownych, bowiem poszczególne zwroty niedookreślone pozostają zwrotami relatywnymi, tj. wymagają doprecyzowania, by uczynić je w pełni zrozumiałymi (np. jakie zdarzenia mieszczą się w zakresie danego pojęcia).
- (81) Uprawnienie do dodania brakującego elementu (przesądzenia co Spółka rozumie przez „działania zbrojne”, „pandemie na Świecie” czy „dostępności produktów”) nie dokonuje się w tym przypadku poprzez odwołanie do definicji pojęcia lub konkretnego aktu prawnego, lecz pozostaje wyłącznym uprawnieniem Polskiej Energii w każdym indywidualnym przypadku, pozostając poza sferą wiedzy i informacji konsumenta. W świetle zakwestionowanego postanowienia, Spółka nie jest zobowiązana do jednolitej interpretacji takich pojęć, mogąc nadawać im takie znaczenie, jakie uważa w określonych okolicznościach za odpowiednie.
- (82) Całokształt tych czynników generuje w konsekwencji obiektywne trudności ze zrozumieniem postanowienia z powodu niedookreśloności poszczególnych zwrotów na gruncie języka polskiego, w szczególności jakie czynności faktycznie stanowią działania zbrojne, a jakie stany można nazwać już pandemią w świetle Umowy Pompy Ciepła (do jakich rezultatów doprowadzi ich interpretacja przez Spółkę) oraz które z nich mogą skutkować w konsekwencji np. opóźnieniem montażu danej instalacji.
- (83) We wskazanym przypadku Spółka nie redukuje w żaden sposób nieprzejrzystości postanowienia umownego. Możliwości takiej redukcji należy poszukiwać poprzez unikanie, w miarę takiej możliwości, wykorzystywania zwrotów i nazw m.in. niedookreślonych, abstrakcyjnych i niezupełnych logicznie (ograniczenie otwarto-tekstowego charakteru postanowień umownych).
- (84) W przypadku obiektywnej konieczności skorzystania z takich sformułowań, Spółka mogłaby w szczególności wykorzystać mechanizmy, takie jak definicje projektujące bądź sprawozdawcze, nakreślenie kontekstu, w jakim zastosowanie znajdzie określone postanowienie umowne, bezwzględna rezygnacja z katalogów otwartych (tworzenie katalogów zamkniętych) oraz unikanie odwołań do wyłącznych, arbitralnych decyzji, jak również zachować precyzję języka, w jakim sporządzany jest wzorzec.
- (85) We wskazanym przypadku nie zostały zidentyfikowane powyższe ani żadne inne mechanizmy, które pozwalały uznać analizowane postanowienie umowne za przejrzyste. Przeciwnie, zidentyfikowane przypadki nieprzejrzystości pozwalają na dowolną interpretację postanowienia umownego i nadawanie znaczenia poszczególnym ich fragmentom *a casu ad casum* (od przypadku do przypadku). Spółka jest w stanie w każdych okolicznościach wykazać uprawnienie do określonego działania (np. wydłużenie czasu montażu) w stosunku do użytkownika. Konsument natomiast zmuszony jest do analizy sytuacji geopolitycznej np. w celu rozstrzygnięcia kwestii czy konflikt w strefie Gazy może spowodować opóźnienie realizacji jego inwestycji. Z powyższych powodów do niniejszej sprawy nie powinna mieć zastosowania argumentacja podniesiona w



uzasadnieniu orzeczenia Sądu Apelacyjnego w Warszawie w sprawie o sygn. akt VI ACa 1509/12.

- (86) Co do wskazanego przez Spółkę wyroku Sądu Najwyższego (I CK 297/05) to wskazać należy, iż odnosi się on do klauzuli, która nie jest tożsama z tą zakwestionowaną w niniejszym postępowaniu. Wskazane orzeczenie odnosi się bowiem do postanowienia umownego w brzmieniu „*Operator nie odpowiada za nie wykonanie lub nieprawidłowe wykonanie postanowień Regulaminu, spowodowane działaniami siły wyższej, jak również wywołane okolicznościami pozostającymi poza kontrolą Operatora, do których zalicza się w szczególności: awarie mocy, zaktócenia w sieciach wspierających usługi telekomunikacyjne, nieprawidłowa praca serwerów, niemożność wypełnienia lub niewypełnienie przez dostawców ich zobowiązań, od których uzależniona jest możliwość dostarczania usług telekomunikacyjnych i wykonania przez Operatora obowiązków, określonych w niniejszym Regulaminie*”. Wskazać zatem należy, iż opisane w tym wyroku postanowienie wprowadza dwie przesłanki zwolnienia przedsiębiorcy z odpowiedzialności: siłę wyższą oraz okoliczności pozostające poza jego kontrolą (przy czym okoliczności te są w miarę precyzyjnie wskazane np. awarie mocy). Tymczasem w postanowieniu umownym stosowanym przez Spółkę pojęcie siły wyższej zostało zdefiniowane w sposób otwarty poprzez użycie niejasnych i nieprecyzyjnych terminów („konflikty zbrojne”, „pandemie na Świecie”, „niedostępności produktów”).
- (87) Przyznane na mocy zakwestionowanego postanowienia umownego Spółce uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a w konsekwencji nawet do ograniczenia bądź wyłączenia odpowiedzialność Polskiej Energi oraz pozwalania na zmianę istotnej cechy świadczenia (momentu jego realizacji) wypełnia znamiona, tj. odpowiada normatywnie treści unormowań, o których mowa w art. 385³ pkt 2, 9 i 19 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt 1.2 sentencji decyzji

„Inwestor w ramach realizacji umowy wykona następujące czynności: a) oświadczy i przekaże wykonawcy zgodnie z prawdą i wiedzą dane techniczne i informacje na temat budynku co jest niezbędne do doboru pompy ciepła i po wykonaniu montażu nie będzie wnosił roszczeń do wykonawcy co do doboru parametrów technicznych zamontowanych urządzeń.”

§ 2 ust. 1 pkt a Umowy Pompy Ciepła

- (88) W ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienie spełnia przesłanki niedozwolonej klauzuli umownej określonej w art. 385³ pkt 2 kc. Stosownie do treści przepisu art. 385³ pkt 2 kc w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (89) Zakwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego, zgodnie z którym kontrahent konsumenta powinien tworzyć takie klauzule umowne, które nie godzą w równowagę kontraktową stron stosunku umownego oraz nie odbiegają od przyjętych standardów oraz dobry obyczaj, zgodnie z którym konsument powinien otrzymywać przedmiot umowy zgodny z jego potrzebami i oczekiwaniami.



- (90) Kwestionowane postanowienie zostało zamieszczone w umowie, której przedmiotem jest sprzedaż i montaż pompy ciepła. Instalacja ta powstaje zgodnie z przygotowanym przez Spółkę projektem zestawu pompy ciepła. Przygotowanie tego projektu poprzedza przeprowadzony przez Spółkę audyt, podczas którego wypełniany jest dokument pn. „Formularz Techniczny Pompy Ciepła” (dalej również: „Formularz PC”). Informacje zamieszczone w Formularzu PC są uzyskiwane bezpośrednio od konsumentów podczas spotkania z przedstawicielem/podmiotem współpracującym Spółki na miejscu montażu zestawu oraz ustalane przez tego przedstawiciela poprzez oględziny miejsca i zebranie potrzebnych wymiarów. Formularz PC zawiera m.in. informacje o miejscu montażu zestawu, dane o budynku, systemie grzewczym, izolacji, oknach, drzwiach, wentylacji, instalacji elektrycznej oraz mocy dobranej pompy ciepła.
- (91) Na podstawie art. 471 Kodeksu cywilnego przedsiębiorca obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. W tym miejscu zauważyć również należy, iż przedstawiciel lub podmiot współpracujący ze Spółką aktywnie uczestniczy w pozyskiwaniu przez nią „*danych technicznych i informacji na temat budynku*”. Jest on zatem w stanie na miejscu nie tylko zweryfikować przekazywane dane, ale również sprostować chociażby widoczne od razu oczywiste pomyłki w tym zakresie. W tym miejscu nadmienić również należy, iż Spółka (jako profesjonalny uczestnik obrotu gospodarczego) powinna przeprowadzić proces weryfikowania danych przekazywanych przez konsumenta. Konsument bowiem może nie dysponować pewnymi danymi, inne mogą wymagać dodatkowych ustaleń (np. pomiarów), które może wykonać też przedstawiciel/podmiot współpracujący, wreszcie niektóre dane mogą mieć charakter na tyle skomplikowany, że konsument bez wsparcia Spółki nie jest w stanie ich ustalić samodzielnie. Tymczasem dyspozycja kwestionowanego postanowienia umownego w swoim zakresie obejmuje również tego typu zdarzenia (np. weryfikację oczywistych pomyłek), a co za tym idzie pozbawia możliwości dochodzenia swoich uprawnień przez konsumenta, a jednocześnie wyłącza odpowiedzialność Spółki za nienależyte wykonanie zobowiązania. Na podstawie bowiem zakwestionowanej klauzuli konsument zobowiązuje się do zrzeczenia się wszelkich roszczeń związanych z doбором parametrów technicznych zamontowanego zestawu pompy ciepła (i to pomimo, iż w ramach Formularzu PC moc tejże pompy określana jest przez przedstawiciela/podmiot współpracujący ze Spółką). Zakwestionowane postanowienie doprowadzić może nawet do sytuacji, w której konsument będzie zmuszony do tolerowania takiego stanu rzeczy, w którym dobrana przez Spółkę moc pompy ciepła nie będzie wystarczająca do zaspokojenia jego potrzeb, albo w ogóle montaż zestawu pompy ciepła będzie dla konsumenta zupełnie bezcelowy i ekonomicznie nieopłacalny. Zauważyć także należy, iż zakwestionowane postanowienie umowne we wskazanym powyżej brzmieniu wyłącza odpowiedzialność Spółki za dobór parametrów technicznych. Tym samym postanowienie to obejmuje również swoim zakresem przypadki pomyłki Spółki przy doborze zestawu pompy ciepła, pomimo przekazania przez konsumenta prawidłowych danych.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (92) W konsekwencji powyższego w przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów może polegać na tym, że konsument będzie zobowiązany do zapłaty za przedmiot umowy niezgodny z jego potrzebami, oczekiwaniami i umową. Może więc zostać naruszony interes ekonomiczny konsumenta.



- (93) Ponadto, Spółka stosując kwestionowana klauzula może wywoływać u konsumenta mylne wrażenie, iż z powodu zrzeczenia się roszczeń w opisanym powyżej zakresie ma on obowiązek odebrania zestawu pompy ciepła i wiążącego się z tym uznania świadczenia za wykonane. Przeprowadzenie tzw. testu przyzwoitości prowadzi do wniosku, że w przypadku, gdyby wzorce umów nie zawierały kwestionowanego postanowienia, konsument byłby w korzystniejszej sytuacji, z uwagi na to, że nie byłby on zobowiązany do odbioru przedmiotu umowy niezgodnego z oczekiwaniami i potrzebami konsumenta. Tymczasem stosując kwestionowane postanowienie konsument może być w szczególności zobligowany do zatwierdzenia montażu zestawu pompy ciepła o parametrach nie spełniających jego oczekiwań.
- (94) Stosowana przez Spółkę klauzula może zatem nie uwzględniać i nie zabezpieczać interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co może prowadzić do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Postanowienie narusza również pozaekonomiczne interesy konsumentów poprzez spowodowanie doznania zawodu i nierzetelne traktowanie.

Odniesienie do stanowiska Spółki

- (95) W odniesieniu do twierdzeń podniesionych przez Spółkę wskazać należy, iż Prezes Urzędu nie neguje okoliczności, że konsument powinien współpracować w zakresie wykonania umowy z przedsiębiorcą. Tym niemniej współpraca ta nie ma bezwzględnego charakteru i nie powinna wiązać się ze zrzeczeniem przez konsumenta roszczeń z tym związanych. Tymczasem z zakwestionowanego postanowienia umownego wprost wynika, że konsument zrzeka się roszczeń związanych z doborem parametrów technicznych zamontowanych urządzeń. Przy czym klauzula ta nie wprowadza rozróżnienia o jakie konkretne roszczenia chodzi, a więc swoją tezą obejmuje również te, które wynikają wprost z niewłaściwego wykonania zobowiązania przez Spółkę (np. w przypadku podania przez konsumenta błędnej informacji dotyczącej ilości okien w budynku, którą to informację przedstawiciel Spółki może w łatwy sposób zweryfikować podczas audytu przeprowadzanego przed zawarciem umowy). Przy tak sformułowanym postanowieniu trudno zatem uznać za prawdziwe twierdzenie, iż intencją Polskiej Energii nie było ograniczenie jej odpowiedzialności wobec konsumenta.
- (96) Nie sposób również zgodzić się z twierdzeniem, iż Spółka nie ma możliwości zweryfikowania twierdzeń konsumenta dotyczących posiadanego przez niego budynku. Jak wskazano bowiem w stanie faktycznym Polska Energia przez zawarciem umowy wykonuje na rzecz konsumenta usługę audytu, która to polega między innymi na wykonaniu pomiarów budynku i jego części. Z powyższego wynika, iż Spółka ma możliwość weryfikacji przynajmniej znacznej części twierdzeń konsumenta, a co za tym idzie uznać należało, że przedmiotowa klauzula miała na celu ograniczenie bądź wyeliminowanie odpowiedzialności Polskiej Energii. Należy wskazać przy tym, że ustalenie zasadności zastosowania pompy ciepła w budynku oraz jej właściwy dobór nie jest możliwy bez starannego i profesjonalnego audytu (który powinien być przeprowadzony przed zawarciem umowy sprzedaży i montażu ustalonej instalacji pompy ciepła). Poprawność audytu zależy od poprawnego zebrania, weryfikacji i przanalizowania wielu danych, a następnie na ich podstawie ustalenia charakterystyki energetycznej budynku, charakterystyki technicznej zastanej instalacji (elektrycznej, grzewczej) oraz ustalenia technicznych możliwości przeprowadzenia określonych prac instalacyjnych. Co do zasady czynności tych nie da się najczęściej przeprowadzić poprawnie bez profesjonalnej inspekcji nieruchomości na miejscu. Podmiotem



odpowiedzialnym za ich poprawne przeprowadzenie jest Spółka. Tymczasem kwestionowane postanowienie przenosi ryzyka poprawnego wykonania audytu na konsumenta.

- (97) Co do wskazanego przez Spółkę wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie (VI ACa 11/15) to wskazać należy, iż odnosi się on do klauzuli, która nie jest tożsama z tą zakwestionowaną w niniejszym postępowaniu. Wskazane orzeczenie odnosi się bowiem do postanowienia umownego o treści: „Nabywca oświadcza, że: 1) przed podpisaniem niniejszej umowy zapoznał się z dokumentacją techniczną budynku oraz lokalu mieszkalnego, jak również z parametrami standardu budynku i lokalu mieszkalnego oraz z projektem zagospodarowania nieruchomości i nie wnosi w tym względzie żadnych zastrzeżeń.”. Wskazać zatem należy, iż opisane w przedmiotowym orzeczeniu postanowienie umowne nie zawiera elementów odnoszących się wprost do bezwarunkowego zrzeczenia roszczeń przez konsumenta.
- (98) Ponadto, z uzasadnienia przedmiotowego wyroku wynika, iż zarówno SOKiK, jak i Sąd Apelacyjny, uznali, że nie można uznać wskazanej tam klauzuli za abuzywną ze względu na okoliczność, iż oświadczenie kupującego o niewnoszeniu zastrzeżeń do nierzetelnie przygotowanej dokumentacji nie pozbawia go możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi. Tez zawartych w tym orzeczeniu nie sposób zatem odnieść do zakwestionowanego postanowienia ze względu na fakt, iż w aktualnie obowiązującym stanie prawnym przepisów o rękojmi nie stosuje się do umów zawieranych z konsumentami. Zgodnie bowiem z art. 43a ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759, dalej: „upk”) w razie braku zgodności towaru z umową konsumentowi przysługują uprawnienia określone w niniejszym rozdziale. Do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru na konsumenta, w tym w szczególności umów sprzedaży, umów dostawy oraz umów o dzieło będące towarem, nie stosuje się przepisów księgi trzeciej tytułu XI działu II ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny. Przepis ten obowiązuje od 1 stycznia 2023 r., a więc obowiązywał również w trakcie stosowania przez Spółkę wzorca umowy zawierającego zakwestionowane w niniejszym postępowaniu postanowienie.
- (99) Zgodnie natomiast z art. 43c ust. 1 upk przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową. Przewidziane zatem w zakwestionowanej klauzuli zrzeczenie się roszczeń konsumenta odnoszące się do parametrów technicznych zakupionego urządzenia nie sposób pogodzić ze wskazaną powyżej normą prawną.
- (100) Przyznane na mocy zakwestionowanego postanowienia umownego Spółce uprawnienie do ograniczenia bądź wyłączenia odpowiedzialność Polskiej Energi za nienależyte wykonanie zobowiązania odpowiada normatywnie treści unormowań, o których mowa w art. 385³ pkt 2 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt 1.3 sentencji decyzji



„Inwestor oświadcza, iż znane mu są parametry przedmiotu umowy, określone w ofercie i nie wnosi co do tych jego cech żadnych uwag.”

§ 3 ust. 1 Umowy Pompy Ciepła

- (101) W ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienie wzorca Umowy Pompy Ciepła stosowanego przez Spółkę, w którym konsument/inwestor oświadcza, że nie ma żadnych zastrzeżeń, co do przedmiotu tejże umowy, ani nie wnosi do cech tego przedmiotu żadnych uwag, jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza interesy konsumentów.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (102) Kwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj, zgodnie z którym konsument powinien mieć możliwość swobodnego złożenia oświadczenia dotyczącego jego osoby oraz stanu faktycznego w związku z zawieraną umową. Tymczasem omawiane postanowienie jest odgórnie narzuconym oświadczeniem konsumenta wraz z zawarciem Umowy Pompy Ciepła. Ponadto, kwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj rozumiany jako zachowanie zasady przejrzystego konstruowania wzorca umownego. Zamieszczanie przez Spółkę we wzorcu umowy ww. postanowienia, które stanowi jeden z kilkunastu zapisów zawartych w danym wzorcu powoduje to, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzulę kwestionowaną w niniejszym punkcie. Inkryminowana klauzula ogranicza znaczenie rzeczywistej woli konsumenta poprzez narzucenie określonych rozwiązań we wzorcu umowy. Jediną alternatywą dla konsumenta w takiej sytuacji jest odstąpienie od zawarcia ze Spółką umowy. Konsumenti, którzy przeszli już audyt techniczny i zawierają umowę z Polską Energią mogą już nie być jednak zainteresowani taką alternatywą, dlatego kosztem zawarcia umowy i pozyskania źródła energii cieplnej godzą się na stosowanie kwestionowanego postanowienia. Ponadto, zakwestionowane postanowienie umowne przewiduje również, że z samego faktu znajomości przez konsumenta parametrów zestawu pompy ciepła wynika również jego aprobatą co do prawidłowości doboru tegoż zestawu. Tymczasem konsument nie posiadający pogłębionej wiedzy z zakresu odnawialnych źródeł energii i ciepła nie będzie w stanie samodzielnie ocenić czy wskazane w umowie parametry zestawu pompy ciepła są właściwe. Takiego doboru odpowiedniej pompy ciepła powinien dokonać profesjonalny podmiot zawieranego stosunku zobowiązaniowego, czyli właśnie Polska Energia. Tym samym Spółka na podstawie zakwestionowanej klauzuli może ograniczać również swoją odpowiedzialność za właściwy dobór odpowiedniego modelu pompy ciepła.
- (103) Zdaniem Prezesa UOKiK omawiane postanowienie może wywołać u konsumenta przeświadczenie, że złożenie oświadczenia o ww. treści jest konieczne do zawarcia ze Spółką Umowy Pompy Ciepła. Może mieć również na celu zniechęcenie konsumenta do ewentualnego występowania na drogę sądową w związku z kwestionowaniem zawartej umowy, przede wszystkim w zakresie jej przedmiotu. Skoro konsument przyznał, że nie ma żadnych uwag, co do przedmiotu zawieranej umowy to udowodnienie, iż stan rzeczywisty podczas zawierania umowy był zgoła odmienny, może okazać się bardzo trudne, jeśli nie niemożliwe. Oświadczenie o ww. treści stawia zatem Polską Energię w uprzywilejowanej pozycji wobec konsumenta.
- (104) Sprzeczność przedmiotowego postanowienia z dobrymi obyczajami polega więc na narzucaniu przez Spółkę we wzorcu umowy konieczności złożenia przez konsumenta oświadczenia o braku uwag co do przedmiotu zawieranej umowy, co odbywa się na



zasadzie automatyzmu przy podpisywaniu dokumentacji umownej oraz którego treść jest dla konsumenta niekorzystna. Tymczasem w każdym przypadku dobry obyczaj wymaga, aby konsument miał możliwość swobodnego złożenia oświadczenia dotyczącego warunków (w tym również przedmiotu) umowy, które odzwierciedla jego rzeczywistą wolę.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

(105) W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów może polegać na tym, że stosując kwestionowane postanowienie Spółka dąży do wyeliminowania możliwości powołania się przez konsumenta na okoliczność niezrozumienia postanowień zawieranej umowy. Ponadto wskazana wyżej klauzula ma nie tylko wywołać określone skutki prawne. Służy ona również wywołaniu odpowiedniego stanu świadomości u konsumenta, który może zrezygnować z próby kwestionowania wskazanej w postanowieniu okoliczności, skoro sam podpisał umowę, w której znalazło się postanowienie mówiące o tym, że nie ma żadnych uwag do cech przedmiotu zawartej umowy, a ponadto znane mu są również parametry przedmiotu umowy. Kwestionowane postanowienie może zatem wprowadzać konsumenta w błąd co do zakresu jego uprawnień. Zdaniem Prezesa UOKiK Spółka mogła w sposób celowy zredagować przedmiotową klauzulę w takiej formie, aby wyrobić w konsumencie przekonanie o braku możliwości dochodzenia swych roszczeń na drodze sądowej, a co za tym idzie klauzula ta może naruszać interes ekonomiczny konsumenta w tym właśnie zakresie. Kwestionowane postanowienie ma zatem na celu zniekształcenie wyobrażenia konsumenta o przysługujących mu prawach i odpowiadających im obowiązkach Przedsiębiorcy. Narusza to w ten sposób również pozaekonomiczny interes konsumenta w postaci prawa do rzetelnej i nie wprowadzającej w błąd informacji oraz do uczciwego traktowania - w tym przypadku narzucane konsumentowi oświadczenie niezasadnie przypisuje konsumentowi profesjonalną wiedzę o technicznych aspektach doboru pomp ciepła, podczas gdy to Przedsiębiorca jest profesjonalistą i odpowiada za prawidłowy dobór parametrów urządzenia.

Odniesienie do stanowiska Spółki

(106) Odnosząc się do argumentów wskazanych przez Spółkę podnieść należy, że przedmiotowe postanowienie może również w konsekwencji skutkować ograniczeniem bądź wyłączeniem odpowiedzialności Polskiej Energii za niewłaściwe wykonanie zobowiązania, a co za tym idzie trudno tutaj mówić o braku intencji ze strony Spółki. Jak już wcześniej opisano treść zakwestionowanego postanowienia może bowiem powodować u konsumentów mylne wrażenie, iż z powodu wstępnej akceptacji przedmiotu umowy nie przysługują im roszczenia z tego tytułu. Tym bardziej, iż oświadczenie to zawarte jest wśród innych postanowień umownych i w związku z powyższym konsument nie może wyrazić indywidualnej zgody na jego treść (np. przy pomocy tzw. checkboxa umieszczonego przy tym postanowieniu).

(107) Odnosząc się do powołanego przez Spółkę wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie w całości należy również i w tym przypadku podtrzymać argumentację przedstawioną w uzasadnieniu rozstrzygnięcia pkt 1.2 niniejszej decyzji. Ponadto, podnieść należy, iż zakwestionowane postanowienie umowne stanowi również próbę obejścia unormowania zawartego w 43c ust. 1 upk. Spółka narzuca bowiem konsumentowi bezwarunkową akceptację przedmiotu umowy, co prowadzić może do utrudnienia



późniejszego wykazania przez niego braku zgodności zainstalowanego towaru z umową.

- (108) Zakwestionowane postanowienie umowne odpowiada normatywnie treści unormowań, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt I.4 sentencji decyzji

„Inwestor, który odstąpi od niniejszej umowy z przyczyn leżących po jego stronie po okresie 14 dniowego ustawowego prawa do zwrotu bez podania przyczyny, zobowiązany jest zapłacić na rzecz Wykonawcy karę umowną w wysokości 30% kwoty określonej w §1 ust 5.”

§ 7 ust. 1 Umowy Pompy Ciepła

- (109) Postanowienie to narusza dyspozycję art. 385³ pkt 17 kc. Stosownie do treści tegoż przepisu, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są w szczególności te, które nakładają wyłącznie na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Ponadto, przedmiotowa klauzula może wypełniać przesłanki klauzuli abuzywnej określonej art. 385³ pkt 16 kc. Przepis ten stanowi, iż w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (110) W ocenie Prezesa Urzędu tak sformułowane postanowienie umowne jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Kwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj równowaznego traktowania stron zawartej umowy poprzez zaburzenie tejże równowagi praw i obowiązków, jak również poprzez możliwość nałożenia na konsumenta rażąco wygórowanej kary umownej. Kara umowna w nim wskazana jest bowiem po pierwsze rażąco wysoka. W tym miejscu podnieść należy, iż Umowa Pompy Ciepła jest tak skonstruowana, iż konsument zobligowany jest do wpłaty 50% wynagrodzenia w momencie jej zawarcia, 30% wynagrodzenia w momencie dostarczenia zestawu na miejsce montażu, a pozostała część wynagrodzenia jest płatna po wykonaniu usługi montażu. Kiedy Spółka zastrzega sobie zatem w umowie, że w razie odstąpienia od niej przez konsumenta Spółka ma prawo otrzymania z tego tytułu kary umownej stanowiącej równowartość 30% wynagrodzenia ustalonego przez strony (bez względu na to jaka część umowy została/nie została dotąd zrealizowana), postanowienie takie należy ocenić jako nieuczciwe i wykorzystujące uprzywilejowaną pozycję silniejszego uczestnika rynku, a przez to naruszające dobre obyczaje. Nie trudno bowiem wyobrazić sobie sytuację w której to Spółka pobrała od konsumenta 50% wynagrodzenia w momencie zawarcia umowy, nie podjęła jeszcze żadnych działań w celu jej realizacji (a tym samym nie poniosła żadnych kosztów) i w momencie złożenia przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od tejże umowy zobowiązana jest do zwrotu jedynie 20% wynagrodzenia. Jednocześnie rozważając przypadek odstąpienia od umowy na etapie przed rozpoczęciem montażu, trzeba zwrócić uwagę, że Spółka dysponuje wtedy 80% umówionej kwoty i poniosła koszty zakupu urządzeń i materiałów oraz usługi transportowej do lokalizacji konsumenta. W przypadku odstąpienia od umowy na tym etapie zakupione urządzenia i materiały może zatrzymać (są własnością przedsiębiorcy), a koszty logistyczne czy wynikające z wykonanego

audytu nieruchomości będą z pewnością w znacznej ilości przypadków znacznie niższe od zastrzeżonych przez Spółkę 30%.

- (111) Przedsiębiorca stosując tę klauzulę może naruszać zasadę rzetelnego traktowania kontrahentów poprzez wykorzystanie pozycji profesjonalisty oraz przewagi w relacjach gospodarczych z konsumentami przy formułowaniu postanowień umownych. Naruszona zostaje ponadto zwyczajowa zasada uczciwego postępowania, zgodnie z którą kara umowna nie powinna być rażąco wysoka. Owszem, dopuszczalne jest, aby była ona dla stron umowy odczuwalna, nie powinna być jednak krzywdząca.
- (112) Na podstawie kopii umów przekazanych przez konsumentów ustalono, że cena zestawu pompy ciepła wahała się od [informacja prawnie chroniona]. W odniesieniu zaś do postanowień wzorca określających karę umowną za odstąpienie na 30% wynagrodzenia uzgodnionego przez strony w umowie wskazać można, iż kara ta wynosiłaby od [informacja prawnie chroniona]. Jest to przykład reprezentatywny dla grupy umów będących w posiadaniu Prezesa Urzędu, niemniej jednak uznać należy, że bez względu na wartość każdego pojedynczego zlecenia montażu, kwota kary umownej dla konsumenta stanowiąca 30% wynagrodzenia uzgodnionego przez strony w umowie, jest kwotą rażąco wysoką względem wartości zobowiązania. Z powyższego wynika zatem, iż przedmiotowe postanowienie umowne narusza art. 385³ pkt 17 kc
- (113) Należy podkreślić, że przedsiębiorca może zastrzec w umowie, że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez konsumenta będzie on zobowiązany do zapłaty kary umownej. W przypadku bowiem rozwiązania umowy z winy konsumenta (bądź rezygnacji z usług przed wygaśnięciem umowy), przedsiębiorca ma prawo do kompensaty poniesionych strat, np. kosztu zakupu materiałów zużytych do realizacji usługi (których nie można odzyskać po zamontowaniu). Warunkiem jest jednak, aby kwota ta w umowach zawieranych z konsumentami nie była rażąco wygórowana i pozostawała we współmiernej wysokości do ponoszonej zwykle szkody.
- (114) Zdaniem Prezesa Urzędu, kara umowna, jaką ma zapłacić w niniejszym przypadku Spółce konsument, jest rażąco wygórowana, a przez to zakwestionowana klauzula ma wobec niego charakter represyjny. Skutkiem klauzuli wprowadzającej tak wysoką karę umowną konsument, który nie chce kontynuować współpracy z Polską Energią (np. z powodu nieprawidłowej realizacji usługi, opóźnień w realizacji zlecenia lub innych przyczyn), będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości aż 30% wartości umówionego wynagrodzenia, co może czynić decyzję o wcześniejszym zakończeniu współpracy ze Spółką nieracjonalną ekonomicznie.
- (115) Wzorzec nie zawiera analogicznego rozwiązania na wypadek odstąpienia od umowy przez przedsiębiorcę z powodów leżących po jego stronie. Niewątpliwie Spółka stosująca wzorzec umowy ma prawo zaproponować w nim przewidywane przez przepisy rozwiązania jakimi są m.in. odstąpienie od umowy, rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym, odstępnę, kara umowna, jednak ta propozycja ukształtowania stosunku prawnego powinna uwzględniać równorzędnie interesy obu stron i jednakowo je zabezpieczać. Ułożenie stosunków pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą nie może prowadzić do zaburzenia równowagi praw i obowiązków stron umowy. Obciążanie finansowe tylko jednej strony za niewykonanie przez nią zobowiązań umownych skutkuje, powstaniem dysproporcji i brakiem równowagi obowiązków stron tej umowy co niewątpliwie może spełniać przesłanki klauzuli abuzywnej określonej art. 385³ pkt 16 kc.



(116) Należy jednocześnie zwrócić uwagę, że wzorzec nie tylko nie zawiera analogicznego rozwiązania przewidującego karę umowną dla Spółki w przypadku rozwiązania umowy z powodów leżących po jej stronie, ale zawiera postanowienie, które wprost daje jej możliwość odstąpienia od umowy z wyłączeniem możliwości dochodzenia roszczeń przez konsumenta. Postanowienie to wskazano w pkt I.6 sentencji niniejszej decyzji.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

(117) Rażące naruszenie interesów konsumenta zachodzi w sytuacji, gdy w sposób rażąco naruszona została równowaga interesów stron umowy, przez to że jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę formułując konkretny wzorzec.

(118) Spółka ukształtowała treść stosunku zobowiązaniowego tworząc klauzule umowne, które godzą w równowagę kontraktową stron. Zastrzegła bowiem w przypadku odstąpienia przez konsumenta od zawartej Umowy Pompy Ciepła, na swoją rzecz karę umowną w wysokości 30 % wartości wynagrodzenia.

(119) Stosowane przez Spółkę postanowienie nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Co więcej, przewidziana przez Spółkę wysokość kary umownej może powodować dotkliwe skutki ekonomiczne po stronie konsumenta. Kwestionowana klauzula może również wywołać u konsumenta stres oraz poczucie niesprawiedliwości, co narusza jego pozaekonomiczne interesy.

(120) Przeprowadzenie tzw. testu przyzwoitości prowadzi do wniosku, że w przypadku gdyby wzorzec umowy nie zawierał kwestionowanego postanowienia, konsument byłby w korzystniejszej sytuacji, ponieważ klauzula ta może prowadzić do nałożenia na konsumenta rażąco wygórowanej kary umownej, jednocześnie nie dając podobnej możliwości w stosunku do Spółki. Ogólne zasady odpowiedzialności za zobowiązania umowne wynikające z Kodeksu cywilnego stawiałyby konsumenta w lepszej sytuacji.

Odniesienie do stanowiska Spółki

(121) Odnosząc się do stwierdzenia Spółki, iż zastrzeżone kary umowne nie były rażąco wygórowane, wskazać należy, że Polska Energia nie przedstawiła żadnych dowodów czy argumentów w tym zakresie. W tym miejscu podnieść należy, iż zgodnie z art. 385³ pkt 17 kc niedozwolony charakter mają co do zasady postanowienia, które nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej. Przepis ten wywodzi się z ust. 1 pkt e załącznika do Dyrektywy 93/13, który wskazuje na rażąco wysokie odszkodowanie. Zdaniem Prezesa UOKiK, za takie należy uważać każde świadczenie o takim charakterze, które nie jest proporcjonalne do szkody. O ile w prawie polskim odszkodowanie zależy od wartości szkody, konstrukcją prawną umożliwiającą takie „rażąco wysokie” świadczenie o charakterze odszkodowawczym jest właśnie kara umowna. Mając na uwadze, że w systemie prawa polskiego kara umowna może być - jak powszechnie się przyjmuje - dochodzona nawet w braku szkody wynikłej z naruszenia zobowiązania, za które jest zastrzeżona²¹, w wielu przypadkach zastrzeżenie jakiegokolwiek kary umownej może mieć charakter abuzywny. Będzie to miało miejsce nawet w przypadkach, gdy kara

²¹ Uchwała siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 2003 r. w sprawie o sygn. akt [III CZP 61/03, której nadano moc zasady prawnej.](#)

opóźnienia zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości brutto 1% wynagrodzenia Wykonawcy określonego w §1 ust. 1. umowy.”

§ 7 ust. 1 Umowy Pompy Ciepła

(125) Postanowienie to narusza dyspozycję art. 385³ pkt 17 kc. Stosownie do treści tegoż przepisu, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są w szczególności te, które nakładają wyłącznie na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Ponadto, przedmiotowa klauzula może wypełniać przesłanki klauzuli abuzywnej określonej art. 385³ pkt 16 kc. Przepis ten stanowi, iż w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy.

Naruszenie dobrych obyczajów

(126) Kwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj kupiecki poprzez zaburzenie równowagi praw i obowiązków stron zawartej umowy, jak również poprzez możliwość nałożenia na konsumenta rażąco wygórowanej kary umownej.

(127) Stosowany przez Spółkę wzorzec nie zawiera analogicznego rozwiązania na wypadek naruszenia przez nią jej obowiązków. Niewątpliwie przedsiębiorca stosujący wzorzec umowy ma prawo zaproponować w nim przewidywane przez przepisy rozwiązania jakimi są m.in. odstąpienie od umowy, rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym, odstępnego, kara umowna, jednak ta propozycja ukształtowania stosunku prawnego powinna uwzględniać równorzędnie interesy obu stron i jednakowo je zabezpieczać. Ukształtowanie stosunków pomiędzy konsumentem a Spółką nie może prowadzić do zaburzenia równowagi praw i obowiązków stron umowy. Obciążanie finansowe tylko jednej strony za niewykonanie przez nią zobowiązań umownych skutkuje powstaniem dysproporcji i brakiem równowagi obowiązków stron tej umowy co niewątpliwie spełnia przesłanki klauzuli abuzywnej określonej art. 385³ pkt 16 kc.

(128) Jednocześnie należy pamiętać, iż zgodnie z art. 385³ pkt 17 kc, niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które nakłada na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Za rażąco wygórowaną karę umowną należy uznać karę, która stanowi duży procentowy udział wartości umowy, ale również taką, która znacząco przewyższa szkodę Spółki powstałą w wyniku odstąpienia od umowy.

(129) Zgodnie z kwestionowanym postanowieniem, konsument za brak udostępnienia obiektu i pobliskiego terenu ma obowiązek zapłacić karę umową w wysokości brutto 1% (za każdy dzień opóźnienia) wynagrodzenia wynikającego z umowy. Przy czym nadmienić również należy, iż kwestionowane postanowienie nie przewiduje konieczności wezwania przez Spółkę konsumenta do udostępnienia lokalizacji. Co więcej, konkretny termin rozpoczęcia montażu (w ramach terminu wykonania umowy) instalacji i udostępnienia obiektu musi być uprzednio z konsumentem uzgodniony na zasadzie konsensusu, nie może być jednostronnie narzucony z konsekwencją niedostosowania się w postaci kwestionowanych kar umownych. Tak określana wysokość kary umownej może zostać uznana za rażąco wygórowaną w stosunku do dającej się przewidzieć szkody. Wysokość kary umownej powinna pozostawać współmierna do wysokości poniesionej przez Spółkę szkody. Spółka zastrzegając możliwość nałożenia kary

umownej w wysokości brutto 1% wynagrodzenia za każdy dzień nieudostępnienia obiektu, może doprowadzić do sytuacji, gdzie łączna wysokość kary umownej przewyższy wartość zestawu pompy ciepła. Przy czym zauważyć należy, iż brak udostępnienia obiektu może nastąpić z przyczyn niezależnych od woli konsumenta, takich jak przykładowo długotrwała choroba, która ujawniła się już po zawarciu umowy. W takim przypadku brak udostępnienia przedmiotowego obiektu przez okres 4 miesięcy spowoduje, iż wysokość kary umownej przewyższy wartość przedmiotu umowy.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (130) Rażące naruszenie interesów konsumenta zachodzi w sytuacji, gdy w sposób rażąco naruszona została równowaga interesów stron umowy, przez to że jedna z nich wykorzystała swoją przewagę formułując konkretny wzorzec.
- (131) Stosowane przez Spółkę postanowienie nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Co więcej, przewidziana przez Spółkę łączna wysokość kary umownej może powodować dotkliwe skutki ekonomiczne po stronie konsumenta. Kwestionowana klauzula może również wywołać u konsumenta stres oraz poczucie niesprawiedliwości, co narusza jego interesy o charakterze pozaekonomicznym.
- (132) Przeprowadzenie tzw. testu przyzwoitości prowadzi do wniosku, że w przypadku gdyby wzorzec umowy nie zawierał kwestionowanego postanowienia, konsument byłby w korzystniejszej sytuacji, ponieważ klauzula ta może prowadzić do nałożenia na konsumenta rażąco wygórowanej kary umownej, jednocześnie nie dając podobnej możliwości w stosunku do Spółki. Ogólne zasady odpowiedzialności za zobowiązania umowne wynikające z Kodeksu cywilnego stawiałyby konsumenta w lepszej sytuacji.

Odniesienie do stanowiska Spółki

- (133) W odniesieniu do przedmiotowej klauzuli Spółka podniosła argumentację identyczną z tą odnoszącą się do postanowienia umownego wskazanego w pkt I.4 sentencji decyzji. W związku z powyższym Prezes Urzędu podtrzymuje argumentację przedstawioną w uzasadnieniu rozstrzygnięcia z pkt I.4 niniejszej decyzji.
- (134) Dodatkowo podnieść należy, iż przewidziana w tym przypadku kara umowna w łącznej wysokości przewyższyć mogła niekiedy wartość przedmiotu umowy. W tym miejscu wskazać zatem należy na rozstrzygnięcie SOKiK wyrażone w uzasadnieniu wyroku w sprawie o sygn. akt XVII AmC 3006/14 cyt.: *Wydaje się natomiast, że w przypadku gdy kara umowna jest wyższa niż wynagrodzenie, to jest to kara rażąco wygórowana, w szczególności w sytuacji, gdy nie różnicuje się w żaden sposób wysokości tej kary od nakładów jakie były poczynione ze strony pośrednika. Ustalenie na rażąco wysokim poziomie należnej od konsumenta kary umownej narusza wewnętrzną równowagę umowy i słuszność kontraktową, dyskryminując konsumenta*²⁴.
- (135) Również i w tym przypadku okoliczność, że Spółka nie nałożyła na klienta opisanych w sentencji niniejszej decyzji kar umownych nie ma znaczenia dla oceny jej abuzywności.

²⁴ Wyr. SOKiK z dnia 23 marca 2017 r., sygn. akt XVII AmC 3006/14.

Rozstrzygnięcie w pkt I.6 i I.16 sentencji decyzji

„Polskiej Energii przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży w terminie 90 dni od daty jej zawarcia w przypadku wystąpienia siły wyższej lub niesprzyjających warunków technicznych które uniemożliwią dokonanie montażu lub jakiegokolwiek jej części. Skorzystanie z powyższego prawa nie uprawnia Inwestora do żądania jakichkolwiek roszczeń, w tym odszkodowawczych.”

§ 8 ust. 4 Umowy Pompy Ciepła

„Polskiej Energii przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży w terminie 60 dni od daty jej zawarcia w przypadku niesprzyjających warunków technicznych, energetycznych, które uniemożliwią dokonanie montażu systemu grzewczego lub jakiegokolwiek jej części. Skorzystanie z powyższego prawa nie uprawnia Inwestora do żądania jakichkolwiek roszczeń, w tym odszkodowawczych.”

§ 3 ust. 4 Umowy Systemu Grzewczego

- (136) Prezes UOKiK wskazuje, iż zakwestionowane postanowienia są odpowiednikiem niedozwolonych postanowień wskazanych w art. 385³ pkt 2 kc, zgodnie z którym - w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (137) Na podstawie art. 471 Kodeksu cywilnego przedsiębiorca, który nie wykonuje lub nienależyte wykonuje zobowiązanie, zobowiązany jest do naprawienia poniesionej przez konsumenta szkody. Kwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj równoważnego traktowania stron zawartej umowy poprzez zaburzenie tejże równowagi praw i obowiązków. Cytowane postanowienia wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy w sytuacji, kiedy nastąpi brak możliwości montażu powstały z przyczyn niezależnych od wykonawcy w przypadku niesprzyjających warunków technicznych lub energetycznych uniemożliwiających realizację montażu zestawu pompy ciepła bądź systemu grzewczego. Spółka zatem zastrzegła, iż może w ww. okolicznościach uwolnić się od wszelkiej odpowiedzialności względem konsumentów za odstąpienie od realizacji umowy. Zauważyć przy tym należy, iż Spółka w kwestionowanym postanowieniu używa niedookreślonych pojęć tj. „*niesprzyjające warunki techniczne*” oraz „*niesprzyjające warunki energetyczne*”. Brak konkretyzacji, o jakie obiektywnie warunki techniczne lub energetyczne chodzi może utrudnić konsumentom ocenę czy warunki te zaistniały i przez jaki okres, co z kolei może prowadzić do nadużyć ze strony Spółki. Zauważyć należy, iż okolicznością wyłączającą odpowiedzialność przedsiębiorcy i nie budzącą wątpliwości związaną z warunkami montażu może być wyłącznie zaistnienie siły wyższej.
- (138) Nie wszystkie niedogodne warunki techniczne (czy też energetyczne), nawet nacechowane gwałtownością i stwarzające zagrożenie, mogą być uznane za siłę wyższą. Zwłaszcza biorąc pod uwagę, że we wskazanych wzorcach umów brak jest definicji siły wyższej czy też zamkniętego katalogu zdarzeń, których zaistnienie będzie równoznaczne z wystąpieniem siły wyższej.

- (139) Ponadto, podnieść należy, iż Spółka w przypadku Umowy Pompy Ciepła wprowadziła przesłankę wyłączającą swoją odpowiedzialność za odstąpienie od umowy w postaci „*niesprzyjających warunków technicznych*” obok (a nie w ramach) siły wyższej.
- (140) Omawiane postanowienia mogą zatem stanowić sprzeczną z dobrymi obyczajami (nakazującymi rzetelne traktowanie słabszej strony umowy), próbę przeniesienia ryzyka gospodarczego na konsumenta. Nawet jeżeli okoliczności wskazane przez Spółkę mogą być od niej bezpośrednio niezależne to w świetle obowiązującego prawa Polska Energia ponosi za nie odpowiedzialność. Konsument nie powinien ponosić negatywnych konsekwencji sytuacji, które Spółka mogła przewidzieć i odpowiednio zabezpieczyć obie strony umowy przed ich zaistnieniem.
- (141) Co do zasady, warunki techniczne możliwości montażu powinny być starannie określone przez Polską Energię przed zawarciem umowy - odpowiedzialność z tego tytułu obciąża Spółkę, jako profesjonalistę. Odstąpienie przez Spółkę od umowy bez narażenia się na odpowiedzialność za jej niewykonanie mogłoby być możliwe tylko w tych przypadkach (poza siłą wyższą), w których pomimo dołożenia należytej staranności Polska Energia nie miała obiektywnie możliwości ustalić przed zawarciem umowy określonych okoliczności technicznych powodujących niemożność wykonania tej umowy.
- (142) Wymaga podkreślenia, że zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego, należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 23 października 2003 r. (sygn. akt V CK 311/02), o tym, czy na tle konkretnych okoliczności można osobie zobowiązanej postawić zarzut braku należytej staranności w dopełnieniu obowiązków, decyduje nie tylko niezgodność jego postępowania z modelem, lecz także uwarunkowana doświadczeniem życiowym możliwość i powinność przewidywania odpowiednich następstw zachowania. Z uwagi na powyższe, zdaniem Prezesa UOKiK, Polska Energia jako profesjonalista działający na rynku sprzedaży i montażu źródeł energii cieplnej, powinien przy określaniu sposobu realizacji przedmiotu umowy mieć na względzie typowe okoliczności zewnętrzne i wewnętrzne, które mogą mieć wpływ na przebieg montażu pompy ciepła czy systemu grzewczego. W ocenie Prezesa Urzędu, za bezzasadne należy uznać wyłączenie przez Spółkę odpowiedzialności za odstąpienie od umowy wynikające z niedookreślonych warunków technicznych lub też energetycznych, które uniemożliwiają wykonywanie robót.
- (143) Mając na względzie powyższe, zdaniem Prezesa UOKiK Spółka poprzez stosowanie omawianych postanowień chroniła swoje interesy i przenosiła ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej na konsumenta.
- (144) W ocenie organu ochrony konsumentów, Spółka stosując we wzorcach umów omawiane postanowienia wykorzystywała swoją pozycję profesjonalisty i w sposób nierzetelny potraktowała swoich kontrahentów.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (145) W przypadku niniejszych postanowień rażące naruszenie interesów konsumentów polega na pozbawieniu konsumentów możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu braku realizacji umowy. Zgodnie z treścią kwestionowanych klauzul, Spółka postępuje się określeniami, które mogą pozwolić jej na korzystną dla siebie interpretację umowy.

- (146) Spółka stosując cytowane postanowienia w sposób niewłaściwy kształtowała swoją odpowiedzialność za niewykonanie wykonanie zobowiązania. Przeprowadzenie tzw. testu przyzwoitości prowadzi do wniosku, że w przypadku, gdyby wzorce umów stosowane przez Polską Energię nie zawierały kwestionowanych postanowień, konsument byłby w korzystniejszej sytuacji, z uwagi na to, że Spółka odpowiadałaby za realizację zobowiązania na zasadach określonych w kc.
- (147) Ponadto, taka sytuacja - w przypadku odstąpienia przez Polską Energię od umowy - po stronie konsumenta skutkowało naruszeniem jego interesów zarówno ekonomicznych - m.in. poprzez poniesienie dodatkowych, nieprzewidzianych w umowie nakładów finansowych, oraz naruszeniem interesów pozaekonomicznych - konsument stracił czas, który poświęcił na realizację umowy zawartej ze Spółką.
- (148) Stosowane przez Spółkę klauzule mogą zatem nie uwzględniać i nie zabezpieczać interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co może prowadzić do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny.

Odniesienie do stanowiska Spółki

- (149) W odniesieniu do przedmiotowych klauzul Spółka podniosła argumentację tożsamą z tą odnoszącą się do postanowienia umownego wskazanego w pkt I.1 sentencji decyzji. W związku z powyższym Prezes Urzędu podtrzymuje argumentację przedstawioną w rozstrzygnięciu pkt I.1 uzasadnienia niniejszej decyzji.
- (150) W przypadku klauzul zakwestionowanych w pkt I.6 i I.16 sentencji decyzji otwarto-tekstowy i nieprzejrzysty charakter warunków umownych sprowadza się zatem do wykorzystywania w przedmiotowej klauzuli wyrażen niedookreślonych oraz o otwarto-językowym charakterze takich jak „*niesprzyjające warunki techniczne*” oraz „*niesprzyjające warunki energetyczne*”. Również i w tym przypadku uprawnienie do jednostronnej interpretacji nieostrych pojęć pozostaje wyłącznym uprawnieniem Polskiej Energii.
- (151) Analogicznie do postanowienia wskazanego w pkt I.1 sentencji decyzji również postanowienia z pkt I.6 i I.16 generują obiektywne trudności z ich zrozumieniem z powodu niedookreśloności poszczególnych zwrotów na gruncie języka polskiego, w szczególności jakie warunki można uznać za niesprzyjające oraz dla kogo (Spółki czy konsumenta) warunki te miały by nie sprzyjać.
- (152) Dodatkowo zauważyć należy, iż postanowienie umowne opisane w powołanym przez Spółkę wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie w sprawie o sygn. akt VI ACa 1509/12 odnosiło się do możliwości renegegowania terminu realizacji przedmiotu umowy w przypadku gdy warunki atmosferyczne uniemożliwiają jej wykonanie, podczas gdy zakwestionowane klauzule dotyczą zrzeczenia się roszczeń w razie odstąpienia Spółki od umowy w przypadku wystąpienia niesprzyjających warunków czy to technicznych, czy to energetycznych. Nie można zatem uznać ich za tożsame - po pierwsze ze względu na fakt, iż postanowienie wskazane w tym wyroku zakłada współpracę stron („*Strony zastrzegają sobie prawo renegegowania (...)*”), podczas gdy te zakwestionowane w niniejszym postępowaniu przyznają jedynie Spółce uprawnienie do odstąpienia od umowy, po drugie klauzula wskazana w przedmiotowym wyroku nie zawiera zrzeczenia się wprost roszczeń z tym związanych, a zakwestionowane postanowienia takie zrzeczenie przewidują. W związku z powyższym uznać należało,

iż tezy przedstawione w powołanym przez Spółkę wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie nie mają zastosowania w analizowanym przypadku.

- (153) Również w przypadku przywołanego przez Spółkę wyroku Sądu Najwyższego (I CK 297/05) wskazać należy, iż odnosi się on do klauzuli, która także nie jest tożsama z tymi zakwestionowanymi w niniejszym postępowaniu. Przypomnieć zatem należy, iż opisane w tym wyroku postanowienie wprowadza dwie przesłanki zwolnienia przedsiębiorcy z odpowiedzialności: siłę wyższą oraz okoliczności pozostające poza jego kontrolą (przy czym okoliczności te są w miarę precyzyjnie wskazane np. awarie mocy). Tymczasem w postanowieniach umownych stosowanych przez Spółkę pojęcie siły wyższej bądź to zostało zdefiniowane w sposób otwarty bądź to zostało uzupełnione poprzez użycie niejasnych i nieprecyzyjnych terminów („*niesprzyjające warunki techniczne*” oraz „*niesprzyjające warunki energetyczne*”). Ponadto, opisane w tym wyroku postanowienie umowne nie zawierało zrzeczenia się wprost uprawnień konsumenta do dochodzenia roszczeń z tym związanych wobec przedsiębiorcy, podczas gdy zakwestionowane postanowienia tego typu zrzeczenia zawierają.
- (154) Przyznane na mocy zakwestionowanych postanowień umownych Spółce uprawnienie do ograniczenia bądź wyłączenia swojej odpowiedzialność wypełnia znamiona, tj. odpowiada normatywnie treści unormowań, o których mowa w art. 385³ pkt 2 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt I.7 sentencji decyzji

„Wszelkie spory jakie wynikną z niniejszej umowy strony zobowiązują się zażegnać na drodze polubownej. W przeciwnym wypadku, sądem właściwym dla rozpatrywania niniejszych sporów będzie właściwy ze względu na siedzibę Wykonawcy sąd powszechny.”

§ 11 Umowy Pompy Ciepła

- (155) Prezes UOKiK wskazuje, iż zakwestionowane postanowienie może być odpowiednikiem niedozwolonych postanowień wskazanych w art. 385³ pkt 23 kc, zgodnie z którym - w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (156) Postanowienie, zgodnie z którym sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z realizacją Umowy Pompy Ciepła w każdym przypadku jest sąd właściwy ze względu na siedzibę Polskiej Energii (Wykonawcy) jest sprzeczne z normami wynikającymi z ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550 z późn.zm., dalej: „k.p.c.”), naruszając interesy konsumentów. W przypadku powyżej cytowanej klauzuli zostały naruszone następujące dobre obyczaje: zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, zasadę stosowania przepisów obowiązującego prawa, szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka, niewykorzystywanie uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji.
- (157) Postanowienie to narzuca konsumentowi tryb rozstrzygania sporów, odbiegający od standardowego i tym samym stanowi odpowiednik niedozwolonego postanowienia umownego wskazanego w art. 385³ pkt 23 kc. W myśl bowiem obowiązujących przepisów, w sprawach cywilnych sądem właściwym miejscowo jest sąd miejsca

zamieszkania pozwanego (właściwość ogólna – art. 27 k.p.c.) bądź ewentualnie sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy (właściwość przemienne – art. 34 k.p.c.). Zgodnie z nowelizacją k.p.c. z dnia 4 lipca 2019 r. przepisów o właściwości przemiennej nie stosuje się w sprawach przeciwko konsumentom. Tymczasem zgodnie z dyspozycją art. 385³ pkt 23 kc za niedozwolone postanowienie umowy uważa się takie, które wyłącza jurysdykcję sądów polskich lub poddaje pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzuca rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy ze względu na miejsce zamieszkania lub siedzibę pozwanego.

- (158) Kwestionowane postanowienie zmienia tę zasadę na niekorzyść konsumenta, gdyż wyłącza konsumentowi wskazaną w przepisach prawa właściwość ogólną i przemienne w sytuacjach wszczęcia postępowania przez samego konsumenta. Ponadto, należy wskazać, że nie można z góry określić, która strona w sporze będzie powodem, a która pozwanym. Już sam fakt, iż oceniane postanowienie można uznać za niedozwolone w świetle art. 385³ pkt 23 kc wskazuje, że jego zamieszczenie może stać w sprzeczności z dobrymi obyczajami.
- (159) Zdaniem Prezesa UOKiK, takie zachowanie Spółki ma na celu ochronę jedynie własnego interesu kosztem interesów konsumenta, traktując go niełojalnie i wykorzystując przy tym pozycję profesjonalisty, co pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami.
- (160) W tym miejscu należy wskazać, że podobne postanowienia stanowiły już w przeszłości przedmiot analiz zarówno Prezesa UOKiK, jak i SOKiK, który uznał, że niedozwolone są postanowienia umowne o następującej treści: „Wszelkie ewentualne spory mogące powstać przy wykonywaniu postanowień niniejszej umowy strony poddadzą rozstrzygnięciu Sądowi Rejonowemu właściwemu dla siedziby Pośrednika”²⁵ lub „Do rozstrzygania sporów wynikających z tej umowy właściwe będą sądy powszechne w Łodzi.”²⁶. W uzasadnieniach do wskazanych wyroków SOKiK argumentując abuzywność analizowanego postanowienia umownego wskazywał, że kształtuje ono prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i wypełniają tym samym znamiona klauzuli, o której mowa w art. 385³ pkt 23 kc. Z powyższego wynika, że zgodnie z utrwaloną linią orzecniczą SOKiK postanowienia umowne, które narzucają konsumentom właściwość sądu, wbrew obowiązującym przepisom prawa, są uznawane za klauzule abuzywne.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (161) W przypadku niniejszego postanowienia rażące naruszenie interesów konsumentów polegać może na pozbawieniu konsumentów możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem właściwym według przepisów k.p.c.
- (162) Może więc zostać naruszony interes ekonomiczny i pozaekonomiczny konsumenta, który może być narażony na dodatkowe koszty związane z dojazdami do sądu oraz stratę czasu. Pojęcie interesów konsumenta należy bowiem rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Uwzględnione powinny zostać także inne aspekty np.: czas zbędnie stracony przez konsumenta, dezorganizacja toku życia, itp. W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie może również powodować te wskazane skutki, które mogą mieć aspekt pozaekonomiczny.

²⁵ vide: wyrok SOKiK z dnia 24 maja 2017 roku, sygn. akt XVII AmC 67/06.

²⁶ vide: wyrok SOKiK z dnia 24 maja 2017 roku, sygn. akt XVII AmC 39/04.

- (163) Przeprowadzenie tzw. testu przyzwoitości prowadzi do wniosku, że w przypadku gdyby wzorzec umowy nie zawierał kwestionowanego postanowienia, konsument byłby w korzystniejszej sytuacji, ponieważ obowiązywałyby ogólne zasady ustalania sądu właściwego do rozpoznania sprawy wynikające z k.p.c.
- (164) Stosowana przez Spółkę klauzula może zatem nie uwzględniać i nie zabezpieczać interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co może prowadzić do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny.

Rozstrzygnięcie w pkt I.8 i I.12 sentencji decyzji

„W związku ze zmianami technologicznymi w produkcji paneli fotowoltaicznych, firma zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w doborze modelu paneli, jednakże zmiana może nastąpić tylko na model wyższy lub równoważny o czym Klient / Inwestor zostanie poinformowany przez firmę.”

§ 1 ust. 1 pkt 1 zdanie końcowe Umowy Zestawu Fotowoltaicznego

„W związku ze zmianami technologicznymi, w produkcji Systemu Grzewczego UDEN-S, firma zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w doborze modelu paneli, jednakże zmiana może nastąpić tylko na model wyższy lub równoważny o czym Klient / Inwestor zostanie poinformowany przez firmę.”

§ 1 ust. 1 pkt 1 zdanie trzecie Umowy Systemu Grzewczego

- (165) Kwestionowane klauzule wypełniają przesłanki tzw. klauzuli szarej z art. 385³ pkt 19 kc, który stanowi, że w razie wątpliwości niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Ustawodawca włączając to postanowienie do katalogu tzw. klauzul szarych miał na celu ochronę konsumenta przed nieoczekiwaną, dokonaną w nieprzewidywalnej dla niego chwili zmianą przedmiotu świadczenia wynikającego z zawartej wcześniej umowy.
- (166) Zakwestionowane klauzule mogą również wypełniać przesłanki opisane w art. 385³ pkt 10 kc oraz art. 385³ pkt 2 i 8 kc. Zgodnie z treścią art. 385³ pkt 10 kc w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. Natomiast w myśl przepisów art. 385³ pkt 2 i 8 kc w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania oraz uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (167) Kwestionowane postanowienia naruszają dobry obyczaj, zgodnie z którym konsument powinien być rzetelnie traktowany oraz informowany o ewentualnych zmianach cech świadczenia.
- (168) Dobrym obyczajem jest okazywanie szacunku stronie umowy, zaś zmiana przedmiotu umowy na inny model, o którym konsument często nie ma żadnych informacji jest



niewątpliwie sprzeczne z dobrym obyczajem. Dobre obyczaje odwołują się do takich wartości, jak uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Sprzeczne z dobrymi obyczajami będą działania uniemożliwiające realizację tych wartości, a więc właśnie umieszczenie we wzorcu umowy postanowień umownych podważających zaufanie konsumenta do danego przedsiębiorcy.

- (169) Decyzja konsumenta o zawarciu umowy ze Spółką mogła być poprzedzona szukaniem opinii i porównaniem wielu modeli instalacji fotowoltaicznych czy też systemów grzewczych. Często wybór konkretnego modelu (a co za tym idzie podmiotu, który go oferuje) mógł wynikać właśnie z zasłyszanych dobrych opinii o jego cechach. W związku z tym zmiana przedmiotu świadczenia umowy (w tym w zakresie np. marki lub typu komponentów instalacji, nie wspominając o właściwościach jakościowych czy dotyczących mocy instalacji), łamie zasadę zaufania i lojalności. Spółka już na etapie przedkontraktowym powinna poinformować o możliwości zmiany na inny skonkretyzowany model, a gdy umowa jest już zawarta - powinna uzyskać zgodę konsumenta na zmianę modelu instalacji fotowoltaicznej bądź systemu grzewczego.
- (170) Zdaniem Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienia umowne stosowane przez Spółkę zawierają uregulowania, które bezsprzecznie przewidują uprawnienia dla niej do dokonywania jednostronnych zmian przedmiotu usług określonych bądź to w Umowie Zestawu Fotowoltaicznego, bądź to w Umowie Systemu Grzewczego.
- (171) Należy podkreślić, że zawierając umowę z Polską Energią, konsument ma prawo oczekiwać, że zakres świadczeń określony w umowie (w tym jej główny przedmiot) ma charakter wiążący i nie będzie podlegał jednostronnym modyfikacjom. Dobre obyczaje nakazują, aby istotne cechy świadczenia nie ulegały zmianie w każdym czasie, na podstawie arbitralnych decyzji Spółki²⁷. Konsument powinien mieć więc pewność, że istotne cechy świadczenia jego kontrahenta nie będą zmieniane po zawarciu przez niego umowy. Tymczasem zakwestionowane postanowienie daje niewątpliwie Spółce prawo do jednostronnej zmiany istotnych cech świadczenia już po zawarciu umowy.
- (172) Konsument powinien mieć pewność i jasność stosunku prawnego łączącego go ze Spółką. Konsument mógłby nie zechcieć zawrzeć umowy Polską Energią, gdyby wiedział, że zestaw fotowoltaiczny bądź system grzewczy będą inne, niż te wskazane w umowie. Wskazać przy tym należy, iż we wskazanych przypadkach konsumentowi powinno zostać zagwarantowane prawo do bez kosztowego wycofania się z zawartej umowy ze względu na zmianę przedmiotu świadczonej usługi. Co więcej od profesjonalisty należy oczekiwać, że nie wykorzysta faktu, iż on sam opracowuje wzorzec, który następnie zostaje inkorporowany do umowy. Umożliwia to bowiem wprowadzenie przez przedsiębiorcę całkowicie dowolnego postanowienia do wzorca umowy, na który konsument nie ma wpływu.
- (173) Jak już wskazano powyżej zakwestionowane klauzule mogą również wypełniać znamiona opisane w art. 385³ pkt 10 kc oraz art. 385³ pkt 2 i 8 kc. W niniejszej sprawie to Spółka jest w oparciu o zakwestionowane klauzule jedynym upoważnionym do stwierdzenia, iż w danej sytuacji zachodzą powody, które umożliwiają mu skorzystanie z zastrzeżonego dla siebie uprawnienia do zamiany modeli odpowiednio instalacji fotowoltaicznej bądź systemu grzewczego. Przyznanie profesjonalistcie uprawnienia do dokonywania wiążącej dla konsumenta interpretacji niedookreślonych postanowień umownych, może naruszać jego interes, gdyż interpretacja ta może być niekorzystna dla konsumenta. Brak jasnych kryteriów przyszłej wykładni umowy narusza zasadę, iż

²⁷ Wyr. SOKiK z dnia 02 lutego 2011 r. sygn. akt XVII AmC 2061/09.

konsument powinien otrzymać zrozumiałą, rzetelną i pełną informację o treści stosunku zobowiązaniowego i konsekwencjach zawarcia umowy. Nie do przyjęcia z punktu widzenia dobrych obyczajów, rozumianych jako szacunek dla drugiego człowieka jest uprawnienie Spółki do podjęcia tak daleko idącej decyzji, wkraczającej w sferę majątkową oraz emocjonalną konsumenta.

- (174) Zauważyć przy tym należy, iż Spółka w kwestionowanych postanowieniach odnośnie zmiany modelu instalacji fotowoltaicznej czy systemu grzewczego używa niedookreślonych pojęć tj. „*zmiany technologiczne*”, „*model wyższy lub równoważny*”. Brak konkretyzacji, o jakie obiektywnie warunki technologiczne chodzi może utrudnić konsumentom ocenę czy warunki te zaistniały, co z kolei może prowadzić do nadużyć ze strony Spółki. Ponadto, literalna wykładnia pojęcia „*model wyższy lub równoważny*” prowadzić może do absurdalnych wniosków, że chodzi wyłącznie o cechy fizyczne nowego modelu, tj. jego wysokość i wagę.
- (175) Konsument zawierając takiej treści umowę nie wie przy tym, na jakie ryzyko się naraża. Sprzeczne z dobrymi obyczajami rozumianymi jako uczciwość, lojalność i rzetelność jest zastrzeżenie dla przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej zmiany tak istotnej cechy świadczenia jaką jest instalowany model źródła energii (elektrycznej bądź cieplnej). Uznać zatem należało, iż umowy te są sformułowane w sposób niejasny i wprowadzają niepewność co do treści stosunku prawnego, którego istotą jest konsensus stron. Przystępując do umowy, konsument zna jej warunki i godzi się na nie w takiej, a nie innej treści - w żadnym razie nie powinno dochodzić do sytuacji, w której zmiana tych warunków odbywa się poza konsensusem.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (176) Otwarte klauzule (bo za takie uznać można, te uprawniające do zmiany umowy z nieprzejrzyście określonych powodów) umożliwiają Spółce dowolną interpretację zaistniałych sytuacji faktycznych i zaliczenie do grupy warunków technologicznych wielu zdarzeń, niezależnie od oceny konsumenta. Polska Energia przerzuca na konsumentów ryzyko prowadzonej przez siebie działalności i przez wprowadzenie tego rodzaju postanowień do umów może zniweczyć ich uprawnienia odszkodowawcze. To Spółka bowiem, a nie konsumenci powinna ponosić ryzyko wystąpienia zdarzeń uniemożliwiających lub utrudniających wykonanie jej świadczenia. Bez zakwestionowanych postanowień, konsument mógłby realizować na zasadach ogólnych uprawnienia odszkodowawcze, zaś w świetle treści spornej klauzuli zaoferowanie zamiennika jest uprawnieniem Spółki i nie konstytuuje jej odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania. Analizowana treść umów w istocie pozbawia konsumenta możliwości realizowania roszczeń odszkodowawczych. Wymóg rzetelności w stosunkach gospodarczych uzasadnia, aby Spółka wprowadzając do zapisów umownych szczegółowe dane o poszczególnych modelach czy to instalacji fotowoltaicznej, czy to systemu grzewczego, dokonała stosownego zabezpieczenia możliwości ich montażu.
- (177) Podnieść również należy, iż zgodnie z utrwalonym poglądem, do rażącego naruszenia interesu konsumenta dochodzi między innymi również poprzez spowodowanie doznania zawodu, wprowadzenie konsumenta w błąd i nierzetelne traktowanie. Zdaniem Prezesa Urzędu poprzez kwestionowane klauzule mogą naruszać interesy konsumenta - ekonomiczne, w sytuacji, gdy modele urządzeń zostaną zmienione na inne niż te, które konsument chciałby otrzymać. Stosowanie powyższych klauzul może także



spowodować naruszenie interesów pozaekonomicznych konsumenta poprzez dyskomfort wynikający ze straty czasu, czy też, poczucia zawodu, z powodu niewłaściwie wykonanej usługi.

Odniesienie do stanowiska Spółki

- (178) Odnosząc się do twierdzeń Spółki w tym zakresie, podnieść należy, iż Prezes Urzędu nie neguje możliwości dokonywania zmian przedmiotu umowy. Zmiany takie jednakże powinny być każdorazowo poprzedzone zgodą konsumenta oraz zapewnieniem możliwości bez kosztowego odstąpienia od umowy. Przy czym przypomnieć należy, iż w analizowanym przypadku uprawnienie Spółki do zmiany przedmiotu zawartej umowy powiązane jest z użyciem nieprecyzyjnego i niedookreślonego pojęcia jakim są „*zmiany technologiczne*”. Unormowanie takie wprowadza zatem konsumenta w stan niepewności w jakich sytuacjach Polska Energia będzie mogła dokonać zmiany wybranego przez niego modelu urządzenia. Przy czym biorąc pod uwagę literalne brzmienie zakwestionowanych postanowień, zmiana taka może polegać na wymianie modelu nie na ten bardziej zaawansowany technologicznie i jakościowo, tylko na taki który posiada wprawdzie wyższe wartości określonego lub określonych parametrów, lecz parametry te mają charakter drugorzędny i nie polepszają funkcjonalności, produktywności lub jakości produktu. Kwestionowane postanowienie w praktyce daje Przedsiębiorcy możliwość zapewniania wyłącznie sobie swobodnej elastyczności łańcuch dostaw, a także optymalizacji kosztów i ryzyka. Nie można tu zatem mówić o polepszeniu sytuacji konsumenta, czy też stwierdzić, że zmiana taka została spowodowana ważną przyczyną.
- (179) Biorąc pod uwagę powyższe, uznać zatem należało, iż zakwestionowane postanowienia umowne wypełniają znamiona, tj. odpowiadają normatywnie treści unormowań, o których mowa w art. 385³ pkt 2, 8 i 10 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt I.9 i I.13 sentencji decyzji

„Data montażu może ulec zmianie w przypadku niekorzystnych warunków atmosferycznych (np. zbyt silnego wiatru, upału, opadów deszczu, śniegu, wystąpienia oblodzenia dachu), bądź zaistnienia siły wyższej (m.in. kataklizm, działania zbrojne, pandemia itp, których skutkom nie dało się zapobiec) – wtenczas strony uzgodnią nowy termin.”

§ 1 ust. 1 pkt 2 zdanie końcowe Umowy Zestawu Fotowoltaicznego

„Data montażu może ulec zmianie w przypadku niekorzystnych warunków technicznych, energetycznych bądź zaistnienia siły wyższej (m.in. kataklizm, działania zbrojne, pandemia) – wtenczas strony uzgodnią nowy termin.”

§ 1 ust. 1 pkt 2 zdanie trzecie Umowy Systemu Grzewczego

- (180) Prezes UOKiK wskazuje, iż zakwestionowane postanowienia są odpowiednikami niedozwolonych postanowień wskazanych w art. 385³ pkt 2 kc, zgodnie z którym - w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.
- (181) Przy czym w tym miejscu wskazać należy, iż Spółka w przypadku wskazanych powyżej wzorców umów w ich treści wyraźnie określa jako przedmiot umowy (i zobowiązanie

po stronie Spółki) dostawę i montażu określonych instalacji we wskazanej nieruchomości konsumenta w terminie do 30 dni roboczych od momentu uiszczenia przez konsumenta wynagrodzenia (§ 1 ust. 1 pkt 2 zdanie pierwsze Umowy Zestawu Fotowoltaicznego oraz § 1 ust. 1 pkt 2 zdanie pierwsze Umowy Systemu Grzewczego).

Naruszenie dobrych obyczajów

- (182) Kwestionowane postanowienia naruszają dobry obyczaj równowaznego traktowania stron zawartej umowy poprzez zaburzenie tejże równowagi praw i obowiązków. Na podstawie art. 471 Kodeksu cywilnego przedsiębiorca, który nie realizuje w pełni obowiązków umownych, zobowiązany jest do naprawienia poniesionej przez konsumenta szkody. Cytowane postanowienia wyłączają taką możliwość w sytuacji kiedy nastąpi opóźnienie powstałe z przyczyn niezależnych od Polskiej Energii w przypadku działania siły wyższej, w tym kataklizmu, działań zbrojnych czy pandemii oraz niekorzystnych warunków atmosferycznych uniemożliwiających realizację robót, w szczególności w postaci m. in.: zbyt silnego wiatru, upału, opadów deszczu, śniegu, wystąpienia oblodzenia dachu, uniemożliwiających dotrzymanie terminu. Spółka zatem zastrzegła, iż może w ww. okolicznościach uwolnić się od odpowiedzialności względem konsumentów za nieterminową realizację umowy. Zauważyć przy tym należy, iż Spółka w kwestionowanych postanowieniach odnośnie warunków atmosferycznych używa niedookreślonych pojęć tj. „zbyt silny wiatr”, „upał”, „opadów deszczu, śniegu”, natomiast odnośnie siły wyższej „kataklizm”, „działania zbrojne” czy „pandemia”. Brak konkretyzacji, o jakie obiektywnie warunki pogodowe lub społeczne chodzi może utrudnić konsumentom ocenę czy warunki te zaistniały i przez jaki okres, co z kolei może prowadzić do nadużyć ze strony Spółki. Zauważyć należy, iż okolicznością wyłączającą odpowiedzialność przedsiębiorcy i nie budzącą wątpliwości związaną z warunkami atmosferycznymi bądź społecznymi może być wyłącznie zaistnienie siły wyższej.
- (183) Pojęcie siły wyższej nie zostało zdefiniowane, ale wypracowane przez doktrynę i judykaturę. W nauce i orzecznictwie dominuje koncepcja obiektywna siły wyższej rozumianej jako zdarzenie zewnętrzne, o charakterze nadzwyczajnym, przejawiającym się w nieznanym stopniu prawdopodobieństwa jego wystąpienia oraz o charakterze przemożnym, polegającym na niemożności jego „opanowania” i zapobieżenia jego skutkom na istniejącym w danej chwili poziomie rozwoju wiedzy i techniki²⁸. Zwykle przejawem tak rozumianej *vis maior* są katastrofy żywiołowe - trzęsienia ziemi, powodzie lub huragany²⁹.
- (184) Nie wszystkie zjawiska atmosferyczne, nawet nacechowane gwałtownością i stwarzające zagrożenie, mogą być uznane za siłę wyższą. Przy czym podnieść należy, iż Spółka w przypadku Umowy Zestawu Fotowoltaicznego wprowadziła przesłankę wyłączającą swoją odpowiedzialność za odstąpienie od umowy w postaci „niekorzystnych warunków atmosferycznych”, a w przypadku Umowy Systemu Grzewczego „niekorzystnych warunków technicznych, energetycznych” obok (a nie w ramach) siły wyższej.
- (185) Do kategorii siły wyższej nie można bowiem zaliczać zjawisk, które występują regularnie, corocznie na terenie kraju, są typowe i mogą istnieć na naszej szerokości

²⁸ Wyroki Sądu Najwyższego z dnia 16 grudnia 2004 r., II UK 83/04, OSNP 2005, Nr 14, poz. 215 i z dnia 18 grudnia 2002 r., I PKN 12/02, OSNP 2004, Nr 12, poz. 206.

²⁹ Wyr. Sądu Najwyższego z dnia 31 maja 2019 r. sygn. akt IV CSK 129/18.

geograficznej. Występowanie opadów śniegu, nawet połączonych z silnym wiatrem nie jest zdarzeniem nadzwyczajnym, cechującym się nikłym stopniem prawdopodobieństwa jego wystąpienia³⁰.

- (186) Również występowanie upałów jest normalnym i przewidywalnym zjawiskiem atmosferycznym występującym na terenie Polski w letnich miesiącach. Spółka nie doprecyzowała przy tym, jaka temperatura oraz okres występowania definiuje to zjawisko.
- (187) W przypadku zdefiniowania zaś pojęcia siły wyższej należy podnieść, iż przedmiotowe postanowienia nie podają przy tym żadnych kryteriów, na podstawie których można by, w sposób obiektywny, ustalić jakie to okoliczności należą do „kataklizmu”, „działań zbrojnych”, a jakie do „pandemii”, dających Spółce możliwość zmian terminu spełnienia świadczenia na rzecz konsumenta. Posługiwanie się przedmiotowymi postanowieniami, daje zatem Spółce możliwość dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Postanowienia te są zbyt ogólne, a przy tym niejednoznaczne, przez co umożliwiają zbyt dużą swobodę Spółce kwalifikowania danych okoliczności, jako wpływających na zmianę terminu wykonania umowy, których to konsument nie będzie, ani w stanie przewidzieć, ani też obiektywnie zweryfikować ich zasadności. Konsument na podstawie przedmiotowych postanowień nie ma możliwości dokonania oceny, jakie to czynniki wpływają na zmianę terminu montażu, bowiem klauzule te nie precyzują w sposób wystarczający tych kryteriów. Przedmiotowe postanowienia mówią w sposób bardzo ogólny o przyczynach wydłużenia terminu montażu, a wskazane w postanowieniach wyliczenia takich okoliczności są otwarte i mają jedynie przykładowy charakter, o czym świadczy użyte w tej klauzuli sformułowanie „*m.in.*” czy „*itp.*”. Ponadto należy także podkreślić, że na tle poddanych ocenie klauzul istotne jest także, że Spółka nie wskazała w nich definicji kataklizmu, działań zbrojnych i pandemii. Analiza wzorców umownych stosowanych przez Polską Energię prowadzi do wniosku, że żadna ich klauzula pojęcia takiego również nie definiuje. Wobec tego Spółka może ustalić dowolny krąg takich okoliczności.
- (188) Spółka zastrzegła wyłączenie swojej odpowiedzialności także w przypadku „*niekorzystnych warunków technicznych*”. to pojęcie również można rozumieć bardzo szeroko, ponieważ nie zostało wskazane o jakie konkretnie warunki montażu chodzi.
- (189) Dlatego w ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienia stanowią sprzeczną z dobrymi obyczajami próbę przeniesienia ryzyka gospodarczego na konsumenta. Nawet jeśli okoliczności wskazane przez Spółkę mogą być od niej niezależne to w świetle obowiązującego prawa ponosi ona za nie odpowiedzialność, a konsument nie powinien ponosić negatywnych konsekwencji sytuacji, które Spółka mogła przewidzieć i odpowiednio zabezpieczyć obie strony umowy przed ich zaistnieniem.
- (190) Wymaga podkreślenia, że zgodnie z art. 355 § 2 kc, należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 23 października 2003 r. (sygn. akt V CK 311/02), o tym, czy na tle konkretnych okoliczności można osobie zobowiązanej postawić zarzut braku należytej staranności w dopełnieniu obowiązków, decyduje nie tylko niezgodność jego postępowania z modelem, lecz także uwarunkowana doświadczeniem życiowym możliwość i powinność przewidywania odpowiednich następstw zachowania. Z uwagi na powyższe, zdaniem Prezesa UOKiK, Spółka jako profesjonalista działający na rynku

³⁰ Wyr. Sądu Okręgowego w Białymstoku z dnia 2 października 2020 r. sygn. akt VII Ga 456/20.

sprzedaży i montażu systemów grzewczych oraz instalacji fotowoltaicznych, powinna przy określaniu terminu realizacji przedmiotu umowy (jakim w tym przypadku jest montaż określonych urządzeń) mieć na względzie typowe okoliczności zewnętrzne, które mogą mieć wpływ na przedłużenie okresu prowadzenia montażu. W ocenie Prezesa Urzędu, za bezzasadne należy uznać wyłączenie przez Polską Energię odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji montażu wynikające np. z niekorzystnych warunków atmosferycznych czy też technicznych.

- (191) Niezależnie od powyższego Prezes UOKiK stwierdza, że brzmienie zakwestionowanych klauzul jest zbliżone do brzmienia postanowienia o treści: „*W przypadku wystąpienia w trakcie realizacji budowy niekorzystnych warunków atmosferycznych takich jak np. niskie temperatury poniżej -5 stopni C, ulewne deszcze trwające przez co najmniej 30 dni lub też wystąpienia innych podobnych i niezależnych od Sprzedającego przeszkód. Sprzedający zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminów, o których mowa w ust. 1 o czas trwania tych przeszkód, nie dłużej niż o 3 miesiące.*” wpisanego do Rejestru klauzul niedozwolonych (dalej: „**Rejestr**”) pod numerem 8336³¹. W uzasadnieniu do wyroku stanowiącego podstawę wpisu wskazanego postanowienia do Rejestru SOKiK zważył, że wskazana klauzula „*narusza art. 385³ pkt 2 kc, który stanowi, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są takie, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania*”. Sąd Apelacyjny w Warszawie³² rozpatrujący apelację od ww. wyroku wskazał, iż „*profesjonalista na rynku budownictwa jakim bez wątpienia jest pozwana Spółka powinna z należytą starannością zorganizować proces budowy i ustalić termin realizacji świadczenia, uwzględniając jednocześnie możliwość przejściowo niekorzystnych warunków atmosferycznych. Wprowadzenie zaś do umowy powyższej klauzuli skutkuje istotnym ograniczeniem odpowiedzialności, z przyczyn które przedsiębiorcy do tego nie uprawniają.*”.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (192) W przypadku niniejszych postanowień rażące naruszenie interesów konsumentów polegać może na pozbawieniu konsumentów możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu nieterminowej realizacji umowy. Zgodnie z treścią kwestionowanych klauzul, Spółka postępuje się określeniami, które mogą pozwolić jej na korzystną dla siebie interpretację umowy.
- (193) W tym miejscu Prezes UOKiK wskazuje, że w przypadku zaistnienia opóźnienia w realizacji instalacji fotowoltaicznej mogą powstać po stronie konsumenta nie tylko niedogodności związane z faktem dłuższego oczekiwania na montaż, ale także znaczne straty finansowe. Zauważyć bowiem należy, iż pociągnie to za sobą opóźnienie w podłączeniu do sieci elektroenergetycznej i korzystaniu z preferencyjnych warunków rozliczania energii elektrycznej, jakie niesie za sobą zainstalowanie odnawialnego źródła energii. Ponadto konsument może zostać pozbawiony możliwości uzyskania dopłaty do realizacji instalacji, bowiem każda transza dofinansowania ograniczona jest limitem, budżet poszczególnych edycji wyczerpuje się w dość szybkim czasie, a czas oczekiwania na kolejną turę może być długi³³.

³¹ Wyr. SOKiK z dnia 18 maja 2005 r., sygn. akt. XVII AmC 86/03.

³² Wyr. Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 26 kwietnia 2006 r., sygn. akt VI ACa 1209/05.

³³ Zob. zasady programu „Mój Prąd”: <https://mojprad.gov.pl/> dostęp: 02.12.2023.

- (194) Spółka stosując cytowane postanowienia może w sposób niewłaściwy kształtować swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Przeprowadzenie tzw. testu przyzwoitości prowadzi do wniosku, że w przypadku, gdyby wzorce umów stosowane przez Polską Energię nie zawierały kwestionowanych postanowień, konsument byłby w korzystniejszej sytuacji, z uwagi na to, że Spółka odpowiadałaby za realizację zobowiązania na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
- (195) Stosowane przez Spółkę klauzule powodują naruszenie interesów ekonomicznych i pozaekonomicznych konsumentów, albowiem nie uwzględniają i nie zabezpieczają interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny.

Odniesienie do stanowiska Spółki

- (196) W odniesieniu do przedmiotowych klauzul Spółka podniosła argumentację tożsamą z tą odnoszącą się do postanowienia umownego wskazanego w pkt I.1, I.6 i I.16 sentencji decyzji. W związku z powyższym Prezes Urzędu podtrzymuje argumentację przedstawioną w rozstrzygnięciu pkt I.1, I.6 i I.16 uzasadnienia niniejszej decyzji.
- (197) W przypadku klauzul zakwestionowanych w pkt I.9 i I.13 sentencji decyzji otwarto-tekstowy i nieprzejrzysty charakter warunków umownych sprowadza się zatem do wykorzystywania w przedmiotowej klauzuli wyrażeń niedookreślonych oraz o otwarto-językowym charakterze takich jak „niekorzystnych warunków atmosferycznych”, „niekorzystnych warunków technicznych, energetycznych”, „kataklizmu”, „działań zbrojnych” oraz „pandemii”. Również i w tym przypadku uprawnienie do dodania brakującego elementu nie dokonuje się poprzez odwołanie do definicji pojęcia lub konkretnego aktu prawnego, lecz pozostaje wyłącznym uprawnieniem Polskiej Energii.
- (198) Analogicznie do postanowień wskazanych w pkt I.1, I.6 i I.16 sentencji decyzji również postanowienia z pkt I.9 i I.13 generują obiektywne trudności z ich zrozumieniem z powodu niedookreśloności poszczególnych zwrotów na gruncie języka polskiego, w szczególności jakie warunki można uznać za niekorzystne oraz dla kogo (Spółki czy konsumenta) warunki te miały by nie sprzyjać. Również i w tym przypadku konsument natomiast zmuszony jest do analizy sytuacji geopolitycznej np. w celu rozstrzygnięcia kwestii czy konflikt w strefie Gazy może spowodować opóźnienie realizacji jego inwestycji.
- (199) Z powyższych względów uznać należało, iż w przedmiotowej sprawie prawidłowa będzie wykładnia analogiczna do dokonanej we wskazanych wcześniej wyrokach (wyrok SOKiK z dnia 18 maja 2005 r. oraz wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 26 kwietnia 2006 r.), a nie będą miały zastosowanie tezy z wyroków powołanych przez Spółkę.
- (200) Przyznane na mocy zakwestionowanych postanowień umownych Spółce uprawnienie do ograniczenia bądź wyłączenia swojej odpowiedzialność wypełnia znamiona, tj. odpowiada normatywnie treści unormowań, o których mowa w art. 385³ pkt 2 kc.

Rozstrzygnięcie w pkt I.10 i I.15 sentencji decyzji

„W przypadku gdy Inwestor, będzie unikać kontaktu z Polską Energią w celu umówienia terminu montażu Instalacji, odmówi udostępnienia terenu montażu lub będzie utrudniał montaż instalacji, przez co Polska Energia nie będzie w stanie



wykonać przedmiotu Umowy, Inwestor zapłaci karę umowną w wysokości 10% wartości instalacji za opóźnienie w realizacji umowy. Polska Energia może dochodzić odszkodowania przewyższającego karę umową.”

§ 2 ust. 8 Umowy Zestawu Fotowoltaicznego

„W przypadku montażu Systemu Grzewczego klient/inwestor odmówi udostępnienia terenu montażu lub będzie utrudniał montaż instalacji, przez co Polska Energia nie będzie w stanie wykonać przedmiotu Umowy, Inwestor zapłaci karę umowną w wysokości 10% wartości instalacji za opóźnienie w realizacji umowy. Polska Energia może dochodzić odszkodowania przewyższającego karę umową.”

§ 2 ust. 9 Umowy Systemu Grzewczego

- (201) Obciążanie finansowe tylko jednej strony za niewykonanie przez nią zobowiązań umownych skutkuje powstaniem dysproporcji i brakiem równowagi obowiązków stron tej umowy co niewątpliwie spełnia przesłanki klauzuli abuzywnej określonej w art. 385³ pkt 16 kc. Przepis ten stanowi, iż w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy.
- (202) Jednocześnie należy pamiętać, iż zgodnie z art. 385³ pkt 17 kc, niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które nakłada na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (203) Kwestionowane postanowienia (tak jak postanowienie opisane w pkt I.5 niniejszej decyzji) naruszają dobre obyczaje kupieckie poprzez zaburzenie równowagi praw i obowiązków stron zawartej umowy, jak również poprzez możliwość nałożenia na konsumenta rażąco wygórowanej kary umownej.
- (204) Stosowane przez Spółkę wzorce (tak samo jak wskazana wcześniej Umowa Pompy Ciepła) nie zawierają analogicznego rozwiązania na wypadek naruszenia przez nią jej obowiązków. W związku z powyższym należy powtórzyć, iż przedsiębiorca stosujący wzorzec umowy ma prawo zaproponować w nim przewidywane przez przepisy rozwiązania jakimi są m.in. odstąpienie od umowy, rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym, odstępnego, kara umowna, jednak ta propozycja ukształtowania stosunku prawnego powinna uwzględniać równorzędnie interesy obu stron i jednakowo je zabezpieczać. Ukształtowanie stosunków pomiędzy konsumentem a Spółką nie może prowadzić do zaburzenia równowagi praw i obowiązków stron umowy. Obciążanie finansowe tylko jednej strony za niewykonanie przez nią zobowiązań umownych skutkuje powstaniem dysproporcji i brakiem równowagi obowiązków stron tej umowy co niewątpliwie spełnia przesłanki klauzuli abuzywnej określonej art. 385³ pkt 16 kc.
- (205) Wskazać również należy, iż za rażąco wygórowaną karę umowną należy uznać karę, nie tylko taką która stanowi duży procentowy udział wartości umowy, ale również taką, która znacząco przewyższa szkodę Spółki powstałą w wyniku odstąpienia od umowy.
- (206) Na podstawie kopii umów przekazanych przez konsumentów ustalono, że cena instalacji fotowoltaicznej wahała się od [informacja prawnie chroniona] (w przypadku



montażu również magazynu energii ceny te mieściły się w przedziale [XXXXXXXXXXXXX]). W odniesieniu zaś do postanowień wzorca określających karę umowną za odstąpienie na 10% wartości instalacji wskazać można, iż kara ta wynosiłaby od [informacja prawnie chroniona] (w przypadku montażu również magazynu energii). Na takiej samej podstawie ustalono również, iż cena systemu grzewczego wahała się od [informacja prawnie chroniona]. W odniesieniu zaś do postanowień wzorca określających karę umowną za odstąpienie na 10% wartości systemu grzewczego wskazać można, iż kara ta wynosiłaby od [informacja prawnie chroniona]. Są to przykłady reprezentatywne dla grupy umów będących w posiadaniu Prezesa Urzędu, niemniej jednak uznać należy, że bez względu na wartość każdego pojedynczego zlecenia montażu, kwota kary umownej dla konsumenta stanowiąca 10% wynagrodzenia uzgodnionego przez strony w umowie, jest kwotą rażąco wysoką względem wartości zobowiązania.

- (207) Wskazać przy tym należy, iż do podobnych wniosków doszedł również Sąd Apelacyjny w Warszawie³⁴, który wskazał, że w przypadku kary umownej za niewykonanie zobowiązania przez konsumenta wynoszącej 10% świadczenia rażąco wygórowanie tejże kary wyraża się relatywnie wysokim procentem od należności głównej. Przy czym podnieść należy, iż w sprawie będącej przedmiotem osądu minimalna wysokość wspomnianej kary umownej wynosiła 1 000 zł.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (208) Stosowane przez Spółkę postanowienia zatem nie uwzględniają i nie zabezpieczają interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co może prowadzić do ukształtowania stosunków zobowiązaniowych w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Co więcej, przewidziana przez Spółkę wysokość kary umownej może naruszać interes ekonomiczny konsumenta. Kwestionowana klauzula może również wywołać u konsumenta stres oraz poczucie niesprawiedliwości, co narusza jego interesy o charakterze pozaekonomicznym.
- (209) Przeprowadzenie tzw. testu przyzwoitości prowadzi do wniosku, że w przypadku gdyby wzorce umów nie zawierały kwestionowanych postanowień, konsument byłby w korzystniejszej sytuacji, ponieważ klauzule te mogą prowadzić do nałożenia na konsumenta rażąco wygórowanych kar umownych, jednocześnie nie dając podobnej możliwości w stosunku do Spółki. Ogólne zasady odpowiedzialności za zobowiązania umowne wynikające z kc stawiałyby konsumenta w lepszej sytuacji.

Odniesienie do stanowiska Spółki

- (210) W odniesieniu do przedmiotowej klauzuli Spółka podniosła argumentację identyczną z tą odnoszącą się do postanowień umownych wskazanych w pkt I.4 i I.5 sentencji decyzji. W związku z powyższym Prezes Urzędu podtrzymuje argumentację przedstawioną w rozstrzygnięciu pkt I.4 i I.5 uzasadnienia niniejszej decyzji.
- (211) Również i w tym przypadku okoliczność, że Spółka nie nałożyła na klienta opisanych w sentencji niniejszej decyzji kar umownych nie ma wpływu na ocenę jej abuzywności w przedmiotowej sprawie.

Rozstrzygnięcie w pkt I.11 i I.14 sentencji decyzji

³⁴ Wyr. z dnia 15 grudnia 2006 r. sygn. akt VI ACa 539/06.

„Klient deklaruje, iż nie będzie zgłaszał dalszych roszczeń do Polskiej Energii z tytułu wykonywanych napraw, uszkodzonych powłok dachu i elementów znajdujących się w miejscu montażu, z uwagi na fakt, że prace montażowe w swojej istocie ingerują w powłokę i elementy dachu.”

§ 3 ust. 6 zdanie czwarte Umowy Zestawu Fotowoltaicznego

„Klient deklaruje, iż nie będzie zgłaszał dalszych roszczeń do Polskiej Energii z tytułu wykonywanych napraw, uszkodzonych powłok ścian i elementów znajdujących się w miejscu montażu, z uwagi na fakt, że prace montażowe w swojej istocie ingerują w powierzchnię ściany i sufitów.”

§ 2 ust. 6 zdanie drugie Umowy Systemu Grzewczego

- (212) Przedmiotowe postanowienia spełniają przesłanki niedozwolonej klauzuli umownej określonej w art. 385³ pkt 2 kc. Stosownie do treści przepisu art. 385³ pkt 2 kc w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Naruszenie dobrych obyczajów

- (213) Postanowienia te naruszają dobry obyczaj w zakresie równowagi kontraktowej stron. Spółka, zgodnie z Umową Zestawu Fotowoltaicznego oraz Umową Systemu Grzewczego, zapewnia kompleksowe wykonanie instalacji fotowoltaicznej oraz systemu grzewczego, czyli wykonanie tych instalacji tak, żeby były gotowe do działania, zgodnie z zasadami sztuki budowlanej, wszelkimi wymogami technicznymi oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- (214) Spółka wykonuje instalacje fotowoltaiczne bądź systemy grzewcze w oparciu o przygotowany przez siebie projekt tych instalacji. Sporządzenie projektu poprzedza przeprowadzony przez Spółkę audyt, podczas którego jej przedstawiciel lub podmiot współpracujący analizuje m. in. przestrzeń montażową. Informacje potrzebne do sporządzenia projektu są uzyskiwane bezpośrednio od konsumentów podczas spotkania z przedstawicielem lub podmiotem współpracującym ze Spółką na miejscu montażu instalacji fotowoltaicznej bądź systemu grzewczego oraz ustalane przez tego przedstawiciela lub podmiot współpracujący, który dokonuje oględzin miejsca i analizy możliwości wykonania instalacji fotowoltaicznej bądź systemu grzewczego na nieruchomościach konsumenta, w tym analizy przestrzeni montażowej. Już podczas tego spotkania Spółka zawiera z konsumentem umowę, której przedmiotem jest wykonanie instalacji fotowoltaicznej bądź systemu grzewczego. Projekt ten zawiera informacje o warunkach montażowych instalacji bądź systemu, wytyczne do montażu.
- (215) Na podstawie art. 471 Kodeksu cywilnego przedsiębiorca obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. W tym miejscu zauważyć również należy (jak wykazano powyżej), iż przedstawiciel lub podmiot współpracujący ze Spółką aktywnie uczestniczy w pozyskiwaniu przez nią danych technicznych i informacji na temat budynku. Mając możliwość oględzin nieruchomości i dokładnego sprawdzenia miejsca montażu oraz zapewniając sobie uzyskanie od konsumenta wszelkich niezbędnych informacji, Spółka działając jako profesjonalista, powinna być zatem przygotowana do takiego wykonania robót budowlanych, aby uniknąć negatywnych skutków dla konsumenta w postaci konieczności naprawienia uszkodzeń elementów budynku. W przypadku wystąpienia



takich uszkodzeń Spółka powinna przywrócić budynek do stanu pierwotnego, a konsument powinien mieć możliwość ewentualnego dochodzenia swoich uprawnień w związku z pracami przywracającymi ten stan.

- (216) Tym bardziej, że Spółka jest obowiązana do zachowania należytej staranności, a zgodnie z art. 355 § 2 kc należyta staranność w zakresie prowadzonej przez nią działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 23 października 2003 r. (sygn. akt V CK 311/02), o tym, czy na tle konkretnych okoliczności można osobie zobowiązanej postawić zarzut braku należytej staranności w dopełnieniu obowiązków, decyduje nie tylko niezgodność jego postępowania z modelem, lecz także uwarunkowana doświadczeniem życiowym możliwość i powinność przewidywania odpowiednich następstw zachowania. Skoro zatem sama Spółka wskazuje, iż ze specyfiki prac montażowych wynika możliwość ingerencji w elementy budynku, to nie powinna ograniczać możliwości dochodzenia roszczeń konsumenta w tym zakresie (nawet w przypadku dokonania pierwotnej naprawy przez Spółkę).
- (217) Tymczasem dyspozycja kwestionowanych postanowień umownych w swoim zakresie obejmują również tego typu zdarzenia, a co za tym idzie pozbawiają możliwości dochodzenia swoich uprawnień przez konsumenta, a jednocześnie wyłączają odpowiedzialność Spółki za nienależyte wykonanie zobowiązania. Na podstawie bowiem zakwestionowanych klauzul konsument zobowiązuje się do zrzeczenia się wszelkich roszczeń związanych z tytułu wykonanych przez Spółkę napraw wynikających z wadliwego wykonania prac montażowych.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (218) W przypadku niniejszych postanowień rażąco naruszenie interesów konsumentów może polegać na obarczeniu ich całym i wyłącznym ryzykiem oraz skutkami braku zachowania należytej staranności przez Spółkę.
- (219) W niniejszym przypadku może dojść do naruszenia przede wszystkim interesów ekonomicznych konsumentów, ponieważ to konsument będzie zobowiązany do poniesienia kosztów, które powstały wskutek niezachowania należytej staranności przez Spółkę przy naprawie uszkodzeń wynikających z przeprowadzonych przez nią prac montażowych. Naruszone mogą również zostać pozaekonomiczne interesy konsumentów, których uprawnienia są w sposób nieuczciwy i niezgodnie z obowiązującymi przepisami naruszane przez kwestionowane postanowienia. Treść tych postanowień wprowadza również konsumentów w błąd co do zakresu rzeczywistych uprawnień konsumentów, narażając ich w konsekwencji także na stres oraz ryzyka związane z brakiem możliwości usunięcia powstałych uszkodzeń bez ponoszenia dalszych kosztów.
- (220) Stosowane przez Spółkę klauzule nie uwzględniają zatem i nie zabezpieczają interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny.

Odniesienie do stanowiska Spółki

- (221) Odnosząc się do tych postanowień umownych Spółka podniosła, że wyraźnie wskazano w nich o okoliczności, za które nie ponosi ona odpowiedzialności. Zdaniem Polskiej Energii z zakwestionowanych klauzul wynika, że ponosi ona odpowiedzialność za np.



zaniedbania poczynione podczas opisanych w nich prac. Tymczasem wniosków takich nie można wysnuć biorąc po uwagę literalną wykładnię zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu postanowień umownych. W klauzulach tych zawarto bowiem wprost stwierdzenie, że „Klient deklaruje, iż nie będzie zgłaszał dalszych roszczeń do Polskiej Energii (...)” co oznacza, że ich hipotezą objęte zostały również roszczenia wynikające z czynności, których Spółka dokonała w sposób niezgodny z sztuką budowlaną. Postanowienie te nie zawierają uszczegółowienia (poza zakresem prac w nich wskazanych) do jakich roszczeń się odnoszą. Nie można zatem przyjąć, iż w ich zakresie nie mieszczą się roszczenia wynikające z okoliczności za które Spółka ponosi odpowiedzialność.

- (222) Przyznane na mocy zakwestionowanych postanowień umownych Spółce uprawnienie do ograniczenia bądź wyłączenia swojej odpowiedzialność wypełnia znamiona, tj. odpowiada normatywnie treści unormowań, o których mowa w art. 385³ pkt 2 kc.

Uzasadnienie braku przyjęcia wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 23c uokik

- (223) Zgodnie z treścią art. 23c ust. 1 uokik, jeżeli przedsiębiorca przed wydaniem decyzji, o której mowa w art. 23b ust. 1, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, lub usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może, wydając decyzję, o której mowa w art. 23b ust. 1, może zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.
- (224) Ponadto, zgodnie z art. 23c ust. 2 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1 Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań, zaś stosownie do ust. 3 omawianego artykułu - w ww. decyzji Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. W przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1, przepisów art. 23b ust. 2 pkt 1 i art. 106 ust. 1 pkt 3a nie stosuje się (art. 23c ust. 4 uokik).
- (225) W toku postępowania Spółka pismem z dnia 09 września 2024 r. zwróciła się do Prezesa Urzędu z prośbą o rozważenie wydania decyzji na podstawie art. 23c ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (propozycja przyjęcia zobowiązania). Pismem z dnia 31 października 2024 r. Polska Energia przekazała dodatkowe informacje dotyczące propozycji przyjęcia zobowiązania.
- (226) W piśmie z dnia 09 września 2024 r. Spółka zadeklarowała, że ramach proponowanych zobowiązań była gotowa na podjęcie następujących działań:
- a) zaniechania stosowania zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień;
 - b) zwrotu konsumentom kosztów poniesionych w związku z zastosowaniem przez Polską Energię postanowień uznanych za niedozwolone, w terminie 30 dni od otrzymania od konsumentów dokumentów potwierdzających ich poniesienie, o ile takowe wystąpiły;
 - c) indywidualnego poinformowania konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorców umów zawierających zakwestionowane klauzule, o wydanej w sprawie decyzji i wynikających z niej konsekwencjach prawnych, co dotyczy wszystkich konsumentów, których umowy są wykonywane (aktywne) w dacie wydania niniejszej decyzji oraz konsumentów, których umowy zostały już wykonane;



- d) złożenia na swojej stronie internetowej oświadczenia o uznaniu za niedozwolone postanowień wzorców umowy w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji nakładającej to zobowiązanie, na okres trzech miesięcy;
- e) złożenia na profilu Polskiej Energii na portalu społecznościowym Facebook <https://www.facebook.com> oświadczenia o uznaniu za niedozwolone postanowień wzorców umowę umieszczonego w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i utrzymywania go przez okres trzech miesięcy od daty jego opublikowania; przyjęcia na siebie obowiązku złożenia informacji o realizacji powyższych zobowiązań.
- (227) W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszej sprawie nie było wystarczających podstaw do uwzględnienia ww. wniosku. Zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny potwierdza stosowanie przez Spółkę niedozwolonych postanowień umownych, które cechuje wysoka szkodliwość w obrocie z konsumentami. Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter świadczeń wykonywanych przez Spółkę, które mogą znacznie obciążyć budżet konsumentów, często pochłaniają ich oszczędności lub są wręcz finansowane z pomocą pożyczek pieniężnych. Są to inwestycje na lata, mające wpływ na budżet konsumentów w przyszłości. W związku z tym wzorce umów stosowanych w obrocie z konsumentami w tym zakresie tym bardziej powinna cechować rzetelność i przejrzystość, a jakiegokolwiek postanowienia kształtujące prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz w sposób rażąco naruszający jego interesy należy z nich wyeliminować.
- (228) W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes UOKiK dokonuje abstrakcyjnej kontroli tego wzorca tj. w oderwaniu od konkretnego stosunku umownego. Pomimo jednak, że dokonywana przez Prezesa UOKiK kontrola nie ma wymiaru incydentalnego, to nie sposób nie zauważyć wpływu kwestionowanych postanowień na sytuację konsumenta, w szczególności w zakresie ograniczenia odpowiedzialności Spółki czy też możliwości nałożenia wysokich kar umownych. Dla uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone wystarczająca jest zatem sama analiza kwestionowanego wzorca. Już sam bowiem fakt posługiwania się kwestionowanym wzorcem i wykorzystywanie go w obrocie z konsumentami jest działaniem niedozwolonym.
- (229) Nie bez znaczenia w przedmiotowej sprawie jest również to, że biorąc pod uwagę wysokość obrotów uznać można było, iż skala działalności Spółki była znacząca, a stosowane przez nią praktyki miały wpływ na wielu konsumentów.
- (230) Na marginesie można też zauważyć, że Spółka nie zaproponowała żadnej wymiernej rekompensaty dla konsumentów, jednocześnie negując negatywny wpływ jaki przedmiotowe postanowienia mogły wyrzucić na ich sytuację. Propozycja Spółki ograniczyła się wyłącznie do zwrotu kosztów poniesionych w związku z zastosowaniem postanowień uznanych za niedozwolone, przy czym sama Polska Energia określiła, że *[informacja prawnie chroniona]*.
- (231) Decyzja wydana w trybie art. 23b ust. 1 w zw. z art. 23c ust. 1 uokik jest decyzją o charakterze uznaniowym, w związku z czym Prezes UOKiK nie ma obowiązku wydania decyzji zobowiązującej w każdym przypadku, gdy wniesie o to przedsiębiorca. Przepis ten nie nakłada na Prezesa Urzędu obowiązku wydania decyzji zobowiązującej³⁵, a

³⁵ Wyr. SOKiK z 13 lutego 2012 r. sygn. akt XVII Ama 217/10.

jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji³⁶. Podejmując decyzję o uwzględnieniu bądź nieuwzględnieniu wniosku przedsiębiorcy o wydanie decyzji zobowiązującej go do podjęcia lub zaniechania określonych działań, Prezes Urzędu bierze pod uwagę całokształt okoliczności rozstrzyganej sprawy, w tym rodzaj naruszeń przedsiębiorcy, jak również skutki uwzględnienia przedmiotowego wniosku.

- (232) Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu, działając w ramach przyznanej mu przez ustawodawcę władzy dyskrecjonalnej, nie uwzględnił wniosku Spółki o wydanie decyzji w trybie art. 23c uokik.

Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszeń (pkt II i III sentencji decyzji)

- (233) Zgodnie z art. 23b ust. 2 uokik w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującej jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji; złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.
- (234) Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia określony w przepisie art. 23a ust. 2 uokik jest przykładowy. W związku z tym Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę także inne, niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu postępowania Spółki.
- (235) Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie przez Spółkę postanowień wzorców umów, które w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszają interesy konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie środków usunięcia trwających naruszeń zakazu, o których mowa w art. 23a uokik w postaci zobowiązania Polskiej Energii do skierowania wiadomości e-mail lub listu zwykłego zawierającego informacje o wydanej decyzji oraz do publikacji komunikatu odnoszącego się do wydanej decyzji na głównej stronie internetowej oraz w serwisie Facebook.
- (236) Jak już zostało wskazane powyżej, w ramach usunięcia trwających skutków stosowania niedozwolonych postanowień wzorca umowy Prezes Urzędu może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca o uznaniu przez Prezesa Urzędu za niedozwolone postanowień tego wzorca - w sposób określony w decyzji. Prezes Urzędu decyduje więc o sposobie poinformowania konsumentów, m.in. w zależności od specyfiki i branży zawieranych z konsumentami umów i używanych przez przedsiębiorcę do komunikacji z konsumentami środków
- (237) Środek w postaci obowiązku przekazania konsumentom wiadomości e-mail lub listu (pkt II rozstrzygnięcia decyzji), w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede

³⁶ M. Radwański, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, pod red. E. Stawicki, A. Stawicki, Warszawa 2011, s. 647.

wszystkim cele informacyjne i edukacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie bowiem indywidualnie skierowana do konsumentów, którzy mogą być bezpośrednio zainteresowani rozstrzygnięciem w niej zawartym.

- (238) Dzięki otrzymanym informacjom konsumenci dowiedzą się, że zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia umowne są wobec nich bezskuteczne. Jednocześnie to od konsumenta będzie zależało dochodzenie od Spółki roszczeń w związku z uznaniem określonych w decyzji klauzul za abuzywne.
- (239) Komunikat zamieszczony na głównej stronie internetowej oraz na portalu społecznościowym (pkt III rozstrzygnięcia decyzji) mają za zadanie poinformować konsumentów o wydaniu i treści decyzji oraz wskazać, jakie klauzule w stosowanych przez Spółkę wzorcach umów zostały zakwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz jakie wywołuje to skutki dla konsumentów (bezskuteczność).
- (240) W ocenie Prezesa Urzędu, nałożenie na Spółkę ww. obowiązków publikacyjnych (w tym również z wykorzystaniem profilu Spółki w serwisie Facebook) zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentom będących stronami zawartych z Polską Energią umów, jak również innym profesjonalnym uczestnikom tego rynku) informacji o stosowanych przez Polską Energię klauzulach abuzywnych. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest kształtowanie stosowanych w relacjach z konsumentami klauzul umownych w zakresie działań zabronionych i sankcji umownych. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Spółkę oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju postanowień umownych we wzorcach umownych. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych postanowień muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.
- (241) Ponadto, nałożenie na Spółkę obowiązków, o których mowa w punktach II i III decyzji, ma na celu zapewnienie, że każdy konsument, który zawarł umowę z Polską Energią w oparciu o wzorce umów zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, otrzyma informację, że ww. postanowienia zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ §1 kc, a tym samym, iż nie są one dla niego wiążące.
- (242) W niniejszej sprawie trwające skutki naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorca umowy polegają na pozostawianiu zakazanych postanowień w zawartych umowach. Wobec braku świadomości o niewiążącym charakterze tych postanowień konsumenci mogą nie podejmować działań zmierzających do ewentualnego dochodzenia roszczeń od Spółki lub wykonywania umowy bez klauzul abuzywnych. Należy wskazać, że konsument, poinformowany o abuzywnym charakterze postanowień wzorca, będzie mógł w większym zakresie zadbać o swoje interesy.
- (243) W ocenie Prezesa UOKiK nałożenie na Spółkę obowiązków określonych w pkt. II i III sentencji decyzji jest proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego trwających skutków. Środki te mają za zadanie poinformowanie konsumentów będących klientami Spółki o tym, iż ich kontrahent stosował wobec nich niedozwolone postanowienia umowne i tym samym nie może ich dłużej wykorzystywać w relacjach z nimi.



uczestników rynku, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kary pieniężne spełnią także funkcję represyjną, to znaczy stanowiąc będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

- (252) 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 w zw. z ust. 1 lit. a-d uokik, 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 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.
- (253) Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót Spółki osiągnięty w 2023 r., który wyniósł [*informacja prawnie chroniona*]. Maksymalny wymiar kary, jaką można nałożyć na Spółkę za każdą stosowaną klauzulę abuzywną, na podstawie przepisów uokik, wynosi zatem [*informacja prawnie chroniona*], tj. 10% całkowitego obrotu osiągniętego przez Polską Energię w 2023 r.
- (254) Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.
- (255) W związku ze stosowaniem przez Polską Energię niedozwolonych postanowień umownych wskazanych w pkt I sentencji decyzji, Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Spółkę 11 kar pieniężnych o zróżnicowanej wysokości, w zależności od wpływu danego postanowienia na sytuację ekonomiczną konsumentów, w tym rozmiar potencjalnych skutków finansowych tych postanowień dla konsumentów. Treść i potencjalne skutki postanowień, które:
- dają Spółce prawo do jednostronnego odstąpienia od umowy z jednoczesnym wyłączeniem prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń z tym związanych (por. pkt I.6 i I.16 sentencji decyzji),
 - ograniczają lub wyłączają odpowiedzialność Spółki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (por. pkt I.11 i I.14 sentencji decyzji), w tym poprzez jednostronne prawo do zmiany przedmiotu umowy (por. I.8 i I.12 sentencji decyzji),
 - umożliwiają Spółce jednostronnie nałożenie rażąco wysokich kar umownych (por. szczególnie pkt I.4 sentencji decyzji),
- uzasadnia najbardziej surową ocenę klauzul, wynikającą z ryzyka poniesienia przez konsumenta dodatkowych znacznych kosztów związanych z kontraktem z Przedsiębiorcą.

Okoliczności naruszenia przepisów



- (256) W tym miejscu Prezes Urzędu przedstawia okoliczności naruszenia przepisów, które przemawiają za nałożeniem kary finansowej na Spółkę i które są wspólne przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej za stosowanie każdego ze wskazanych w pkt I sentencji niniejszej decyzji postanowienia wzorców umów.
- (257) Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło co najmniej nieumyślnie. Analiza treści wzorców stosowanych przez Spółkę wskazuje na umyślne naruszenie przez nią zakazu wyrażonego w art. 23a uokik.
- (258) By móc zarzucić przedsiębiorcy umyślność działania w zakresie stosowania klauzul niedozwolonych, musi on mieć świadomość, iż dana klauzula kształtuje prawa i obowiązku konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco narusza interesy konsumenta oraz stawia przedsiębiorcę w lepszej pozycji oraz mieć zamiar stosowania takiej klauzuli we własnym wzorcu.
- (259) Spółka jako profesjonalista ma obowiązek w swoich działaniach skierowanych wobec konsumentów uwzględnić obowiązujące przepisy prawa, w tym określające jakie postanowienia mogą spełniać przesłanki niedozwolonych postanowień umownych. Z racji posługiwania się wzorcami umownymi w obrocie z konsumentami Spółka powinna zwrócić szczególną uwagę na przepisy art. 385¹ § 1 i art. 385³ Kodeksu cywilnego oraz zakaz wynikający z art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- (260) Należy także zauważyć, że tworzenie wzorców umów, zwłaszcza dokonywane przez profesjonalny podmiot, nie jest przypadkowe. Nie jest też efektem spontanicznych działań. Przeciwnie, w przekonaniu Prezesa Urzędu, każde postanowienie wzorca umowy jest szczegółowo analizowane i dobierane pod kątem wywoływanych nim skutków. Doświadczenie życiowe wskazuje, że tworzenie wzorców umów, które pociągają za sobą znaczne zaangażowanie czasowe, a także merytoryczne twórców i trud organizacyjny jest poprzedzone szczegółową analizą prawną tworzonych postanowień oraz analizą skutków, jakie one wywołują. Trudno zatem uznać, że klauzule stosowanych w ramach działalności gospodarczej wzorców umów były tworzone przypadkowo i niecelowo.
- (261) W ocenie Prezesa Urzędu wolą Spółki było takie ukształtowanie praw i obowiązków, które cechują się niekorzystną dla konsumentów asymetrią i pogarszają ich sytuację względem przedsiębiorcy. Polska Energia musiała sobie zdawać sprawę, że stosowane postanowienia ograniczają prawa konsumentów i naruszają ich interesy.
- (262) Prezes Urzędu zwraca uwagę na znaczącą wartość przedmiotu umowy, którą można określić w przedziale od kilkunastu do kilkudziesięciu tysięcy złotych. Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia były częścią wielu różnych stosowanych przez Spółkę wzorców umów, których przedmiotem był montaż instalacji fotowoltaicznej, pomy ciepła czy też systemów grzewczych. Są to kosztowne instalacje i produkty, które konsumenci finansowali zarówno ze swoich oszczędności, jak i często z pożyczek.
- (263) Wskazać również należy, że Spółka prowadzi działalność w zakresie sprzedaży i montażu urządzeń tego typu już znaczny okres (co najmniej od roku 2020), a obrót jaki osiągała w okresie trzech lat poprzedzających wszczęcie niniejszego postępowania każdorazowo przekraczał wysokość [*informacja prawnie chroniona*] zł.
- (264) Zgodnie z art. 111 uokik stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Spółka działa jako profesjonalista, a stosowane przez nią



postanowienia uderzają w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe omawianego naruszenia mają szeroki zakres nie tylko ze względu na wysokość obrotu, ale również z uwagi na skutki ekonomiczne i pozaekonomiczne, które wywołują lub mogły wywołać u konsumentów. Stąd stopień naruszeń zarzucanych Spółce należy ocenić jako znaczny.

- (265) Prezes Urzędu rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również okres stosowania zakwestionowanych postanowień umownych. Postanowienia te znajdowały się we wskazanych w pkt I sentencji Decyzji wzorcach umów w okresie odpowiednio od 28 listopada 2022 r. (Umowa System Grzewczy), 16 maja 2023 r. (Umowa Fotowoltaika) i 01 czerwca 2023 r. (Umowa Pompa Ciepła) do dnia 08 września 2024 r. Okres wykorzystywania zakwestionowanych postanowień każdorazowo wyniósł ponad rok, a zatem okres taki uznać należało za długotrwały.
- (266) Prezes Urzędu przy wymierzaniu kar pieniężnych wziął również pod uwagę przedstawione przez Spółkę statystyki odnośnie reklamacji, wystąpień konsumentów i zawisłych spraw sądowych odnoszących się do kwestionowanych klauzul. Jak wskazała Spółka nie otrzymywała tego typu wystąpień związanych ze wskazanymi w sentencji niniejszej decyzji postanowieniami umownymi.
- (267) Ponadto, w toku postępowania Polska Energia przekazała informacje, że nie pobierała od konsumentów kar umownych określonych w postanowieniach umownych wskazanych w pkt I.4, I.5, I.10 i I.15 sentencji niniejszej decyzji.
- (268) Spółka od dnia 9 września 2024 r. stosuje w obrocie z konsumentami nowe wzorce umowne. Wzorce te nie zawierają zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu postanowień umownych.
- (269) Powyższe okoliczności zostały wzięte pod uwagę przy ustalaniu wysokości kwoty bazowej za stosowanie każdego ze wskazanych w pkt I sentencji decyzji postanowienia umownego.

Kara pieniężna z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.1 sentencji decyzji.

- (270) Postanowienie wzorca umowy, o którym mowa w pkt I.1 sentencji decyzji odnosi się do braku odpowiedzialności Spółki za opóźnienia lub niemożliwość wykonania umowy powstałe z przyczyn niezależnych od Spółki w przypadku działania siły wyższej, w tym działań zbrojnych czy pandemii.
- (271) W zakresie stosowania przez Spółkę niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.1. sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienie zostało zawarte we wzorcu umownym stworzonym przez Polską Energię jako profesjonalistę i stosowanym wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie klauzuli niedozwolonej jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienie wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów.
- (272) W zakresie interesów ekonomicznych, postanowienie to może doprowadzić, poprzez korzystną dla Spółki interpretację definicji wymienionych w postanowieniu zjawisk, do nieuzasadnionego opóźnienia realizacji inwestycji, bądź w ogóle jej zaprzestania, a tym samym opóźnia czerpanie przez konsumenta korzyści płynących z instalacji (np.



- (343) Za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonego naruszenia. Okoliczność ta uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o [*info prawnie chroniona*].
- (344) Wskazane powyżej okoliczności: łagodząca i obciążająca oraz przyznane im wagi powodują podwyższenie kwoty bazowej łącznie o [*informacja prawnie chroniona*].
- (345) Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.7 sentencji niniejszej decyzji na kwotę [*informacja prawnie chroniona*] w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi [*informacja prawnie chroniona*] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. oraz stanowi [*informacja prawnie chroniona*] maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 uokik.
- (346) Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.
- (347) W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV.7 sentencji niniejszej decyzji.

Kara pieniężna z tytułu stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcu umowy, o których mowa w pkt I.8 i I.12 sentencji decyzji.

- (348) Mając na uwadze, że postanowienia, o których mowa w pkt I.8 i I.12 sentencji decyzji są tożsame co do istoty, Prezes Urzędu zdecydował o wymierzeniu jednej kary łącznie za stosowanie tych dwóch postanowień.
- (349) Postanowienia wzorca umowy, o których mowa w pkt I.8 i I.12 sentencji decyzji odnoszą się do uprawnienia Spółki do jednostronnej zmiany przedmiotu umowy, co narusza prawo konsumenta do rzetelnej informacji o ewentualnych zmianach cech świadczenia, co w konsekwencji mogło spowodować nawet ograniczenie bądź wyłączenie odpowiedzialności Polskiej Energii.
- (350) Jak już wcześniej podniesiono zakwestionowane postanowienia umowne mogły naruszać zarówno interesy ekonomiczne (zmiana wybranego i oczekiwanego przez konsumenta modelu), jak i pozaekonomiczne (dyskomfort, poczucie zawodu z powodu zamontowania innego urządzenia).
- (351) W zakresie stosowania przez Spółkę niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach, o których mowa w pkt I.8 i I.12 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienia zostały zawarte we wzorcach umownych stworzonych przez Polską Energię jako profesjonalistę i stosowanych wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie klauzul niedozwolonych jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienia wywołują negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów.
- (352) W ocenie Prezesa Urzędu stopień naruszenia zarzucanego Spółce jest znaczny. Prezes Urzędu rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długotrwały okres stosowania zakwestionowanego postanowienia. Wskazane okoliczności naruszenia przepisów zostały omówione powyżej.

- (374) Zagrożenie koniecznością zapłaty kary umownej mogło również powodować poczucie stresu u konsumentów oraz zmuszać ich do ewentualnego poświęcenia czasu na wyjaśnienie sytuacji z Polską Energią, a tym samym narusza pozaekonomiczne interesy konsumentów.
- (375) W zakresie stosowania przez Spółkę niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach, o których mowa w pkt I.10 i I.15 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienia zostały zawarte we wzorcach umownych stworzonych przez Polską Energię jako profesjonalistę i stosowanych wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie klauzul niedozwolonych jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienia wywołują negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów.
- (376) W ocenie Prezesa Urzędu stopień naruszenia zarzucanego Spółce jest znaczny. Prezes Urzędu rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długotrwały okres stosowania zakwestionowanego postanowienia. Wskazane okoliczności naruszenia przepisów zostały omówione powyżej.
- (377) Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX].
- (378) Prezes Urzędu wziął pod uwagę fakt zaniechania stosowania w obrocie z udziałem konsumentów kwestionowanych postanowień wzorców umów. Prezes Urzędu uznał powyższą okoliczność za łagodząca wymiar kary, uzasadniającą obniżenie kwoty bazowej o [*informacja prawnie chroniona*].
- (379) Za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonego naruszenia. Okoliczność ta uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o [*info prawnie chroniona*].
- (380) Wskazane powyżej okoliczności: łagodząca i obciążająca oraz przyznane im wagi powodują podwyższenie kwoty bazowej łącznie o [*informacja prawnie chroniona*].
- (381) Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonych postanowień wzorców umów określonych w pkt I.10 i I.15 sentencji niniejszej decyzji na kwotę [*informacja prawnie chroniona*] w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi [*informacja prawnie chroniona*] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. oraz stanowi [*informacja prawnie chroniona*] maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 uokik.
- (382) Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.
- (383) W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV.10 sentencji niniejszej decyzji.

Kara pieniężna z tytułu stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcu umowy, o których mowa w pkt I.11 i I.14 sentencji decyzji.

- (384) Mając na uwadze, że postanowienia, o których mowa w pkt I.11 i I.14 sentencji decyzji są tożsame co do istoty, Prezes Urzędu zdecydował o wymierzeniu jednej kary łącznie za stosowanie tych dwóch postanowień.



(395) W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV.11 sentencji niniejszej decyzji.

Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania, zamieszczone w pkt. V decyzji.

- (396) Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.
- (397) Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 ze zm.; dalej: „kpa”) w zw. z art. 83 uokik do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 tej ustawy, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie zaś z art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 83 uokik 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.
- (398) W punkcie I. sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone stwierdził naruszenie przez Polską Energię art. 23a uokik. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w łącznej kwocie 47,20 zł (słownie: czterdziestu siedmiu złotych dwudziestu groszy) związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją ze stroną niniejszego postępowania.
- (399) Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Pouczenia

- (400) Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.k. 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 Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.
- (401) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik, w związku z art. 479²⁸ § 2 kpc - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury w Łodzi.
- (402) W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach - zawartego w pkt. V sentencji decyzji - na podstawie art. 264 § 2 kpa w związku z art. 83 uokik oraz stosowanie do art. 81 ust. 5 tej ustawy w związku z art. 479³² § 1 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 w Łodzi.

- (403) 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 2024 r. poz. 959 z późn. zm. dalej: „**ukssc**”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.
- (404) Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 **ukssc**, 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. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd.1 **ukssc**, 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.
- (405) Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 zd. 1 **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*

Tomasz Dec