



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120  
90-006 Łódź  
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12  
e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-30(20)09/RB

Łódź, dnia 14 lipca 2010 r.

**DECYZJA Nr RŁO 19/2010**

- I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko DOMO24 Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie, ul. Spółdzielców 5, 62-510 Konin

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), działanie DOMO24 Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, poprzez stosowanie we wzorcu umowy pn. „Regulamin” postanowień o następującej treści:

- a) *„W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia towaru z winy użytkownika wszelkie koszty wyżej wymienionych procedur ponosi Kupujący.”*,
- b) *„Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, wszelkie spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedającego.”*,

**i stwierdza jej zaniechanie z dniem 25 stycznia 2010 r.**

- II.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady

Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się** na DOMO24 Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie, **karę pieniężną** w wysokości 33.899 zł (słownie: trzydziestu trzech tysięcy ośmiuset dziewięćdziesięciu dziewięciu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

**III.** Na podstawie art. 77 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się **obciążyć** DOMO24 Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie, **kosztami** opisanego w punkcie I sentencji postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązać DOMO24 Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w wysokości 22,60 zł (słownie: dwudziestu dwóch złotych sześćdziesięciu groszy).

### Uzasadnienie

W dniu 23 listopada 2009 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Prezesem Urzędu”), w związku ze skargą konsumenta, wszczął postępowanie wyjaśniające, w celu wstępnego ustalenia, czy na rynku sprzedaży urządzeń AGD z wykorzystaniem sklepów internetowych nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Na podstawie analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku postępowania Prezes Urzędu stwierdził, że mogło dojść do naruszenia przez DOMO24 Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie (zwana dalej również „Przedsiębiorca” lub „Spółka”) art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”).

W związku z ustaleniami dokonanymi w postępowaniu wyjaśniającym Prezes Urzędu postanowieniem Nr 1/61-30/09 (dowód: karty Nr 1-2) z dnia 23 listopada 2009 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (zwanego dalej również „Rejestrem”), poprzez stosowanie we wzorcu umowy pn. „Regulamin” postanowień umownych o treści:

- *„W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia towaru z winy użytkownika wszelkie koszty wyżej wymienionych procedur ponosi Kupujący.”* - zapis zawarty w rozdziale „REKLAMACJE, GWARANCJE, ZWROTY”,
- *„Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, wszelkie spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedającego.”* - zapis zawarty w rozdziale „POSTANOWIENIA KOŃCOWE”.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka w piśmie z dnia 10 grudnia 2009 r. poinformowała, iż nigdy nie występowała z zamiarem stosowania w swojej działalności praktyk naruszających prawa i interesy konsumentów. Zaproponowała również zmianę postanowienia umownego opisanego w punkcie I a sentencji decyzji i nadanie mu następującej treści *„W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia towarów z winy użytkownika koszty przewozu towaru ponosi Kupujący.”*. Odnośnie zapisu opisanego w punkcie I b sentencji decyzji Spółka zaproponowała jego zmianę przez nadanie mu następującej treści *„Wszelkie spory pomiędzy stronami rozstrzygane będą według właściwości ogólnej przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby pozwanego”*, (dowód: karty Nr 64-65).

Prezes Urzędu, w piśmie z dnia 11 stycznia 2010 r., wskazał, na uzasadnienie wyroku Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów”) z dnia 11 września 2006 r. odnośnie zapisu odnoszącego się do nieuzasadnionej reklamacji. Podniósł między innymi, iż postanowienie takie daje przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnej oceny zasadności reklamacji. Istnienie powyższej klauzuli doprowadzić mogło do sytuacji, w której część konsumentów zrezygnuje z dochodzenia swoich praw. Przedsiębiorca, którego działalność nastawiona jest na zysk powinien ponosić ryzyko związane z tą działalnością, w tym koszty postępowania reklamacyjnego. (dowód: karta Nr 66).

Pismem z dnia 25 stycznia 2010 r. Spółka poinformowała, iż zapis *„W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia towaru z winy użytkownika wszelkie koszty wyżej wymienionych procedur ponosi Kupujący.”* został całkowicie wykreślony ze stosowanego wzorca umów. Przedsiębiorca do powyższego pisma załączył zmieniony wzorec umów pod nazwą „Regulamin”, który nie zawierał już zakwestionowanego postanowienia umownego, (dowód: karty Nr 68-76).

W piśmie z dnia 18 lutego 2010 r. Spółka poinformowała, że niezwłocznie po wezwaniu usunęła kwestionowane zapisy umowne. Przedsiębiorca podniósł, iż klauzula odnosząca się do właściwości sądu nigdy nie była zastosowana w postępowaniach wobec konsumentów. Spółka nigdy także nie obciążyła konsumenta kosztami z tytułu rozpatrzenia reklamacji. W konkluzji Przedsiębiorca wniósł o umorzenia postępowania w przedmiotowej sprawie. (dowód: karta Nr 80).

Pismem z dnia 29 marca 2010 r. Spółka podniosła, iż oprócz natychmiastowego usunięcia zakwestionowanych klauzul dodatkowo na stronach internetowych sklepów zamieszczona została specjalna informacja dla konsumentów, odnosząca się do usunięcia ze wzorców umów wymienionych wyżej postanowień umownych. Jednocześnie dla zabezpieczenia praw klientów Spółki, wysłano do wszystkich zarejestrowanych konsumentów drogą elektroniczną informację o zmianie stosowanego wzorca umów, wynikającej z zaniechania stosowania niedozwolonych klauzul. Ponadto Przedsiębiorca zwrócił się do Naczelnika Drugiego Wielkopolskiego Urzędu Skarbowego w Kaliszu o wydanie zaświadczenia o wysokości przychodów uzyskanych w 2009 r.. po jego otrzymaniu Spółka niezwłocznie doręczyła je Prezesowi Urzędu celem dołączenia ich do akt sprawy. W

konkluzji Przedsiębiorca wniósł o umorzenia postępowania w przedmiotowej sprawie lub o łagodniejsze potraktowanie, (dowód: karty 85 – 86).

W 2009 r. przychód Spółki z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej wyniósł (*tajemnica Przedsiębiorstwa*) zł, w tym z tytułu sprzedaży towarów za pośrednictwem sieci Internet (*tajemnica Przedsiębiorstwa*) zł, (dowód: karta Nr 81).

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

DOMO24 Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 0000299573 do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy (dowód: odpis karta Nr 11-14). Prowadzi działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży towarów na odległość (poprzez wykorzystanie sieci Internet).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umów pod nazwą Regulamin. Jest to wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16. poz. 93, ze zm. – zwany dalej – „k.c.”).

We wzorcu umów Przedsiębiorca ustalił jednostronnie następujące postanowienia:

- „*W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia towaru z winy użytkownika wszelkie koszty wyżej wymienionych procedur ponosi Kupujący.*” - (rozdział „REKLAMACJE, GWARANCJE, ZWROTY”),
- „*Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, wszelkie spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedającego.*” - (rozdział „POSTANOWIENIA KONCOWE”).

Wskazane powyżej postanowienia umowne Przedsiębiorca stosuje w obrocie z konsumentami co najmniej od dnia 31 sierpnia 2009 r..

#### **Prezes Urzędu ustalił, że:**

- Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 11 września 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 157/05, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: „W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Zamawiającego zostanie on obciążony kosztami obsługi reklamacji poniesionymi przez Wykonawcę w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu” – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru pod numerem 916, w dniu 7 listopada 2006 r.,
- Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 23 października 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 158/05, uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: „W przypadku rozstrzygnięć sądowych – przez sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy” – postanowienie to zostało wpisane do Rejestru pod pozycją 969, w dniu 3 stycznia 2007 r..

Przesłany przez Spółkę pismem z dnia 25 stycznia 2010 r. nowy wzorzec umów pn. „Regulamin”, którym zastąpił stosowany dotąd wzorzec umowy, nie zawiera kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień.

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

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się

godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Za bezprawne działanie przedsiębiorcy uznaje się między innymi stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.. Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Stwierdzenie praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej”) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

DOMO24 Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 0000299573 do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2000 r., Nr 94, poz. 1037 ze zm.) z chwilą wpisu do rejestru spółka z ograniczoną odpowiedzialnością uzyskuje osobowość prawną. Spółka ta prowadzi działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży towarów na odległość z wykorzystaniem sieci Internet. Tym samym jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka została spełniona.**

Ad. 2)

Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby działanie to miało charakter bezprawny.

Jako działanie bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami

współzycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwaji, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera przykładowy katalog bezprawnych działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c..

Na mocy art. 479<sup>45</sup> § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przesyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Przepis art. 479<sup>45</sup> § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność ta oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli wszyscy mają do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznanymi dokonanych w nim wpisów. W Rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

Zgodnie z art. 479<sup>43</sup> k.p.c. od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru prawomocny wyrok ma skutek wobec osób trzecich. W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie postanowień do Rejestru, oznacza zatem, że od tej chwili są one zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru, dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za sprzeczne z obowiązującym porządkiem prawnym bądź dobrymi obyczajami. Chodzi bowiem o to, by prawa i obowiązki przyszłych potencjalnych konsumentów nie były kształtowane na podstawie postanowień umownych uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Może zdarzyć się bowiem taka sytuacja, w której przedsiębiorca stosować będzie umowę w której zawarte będą postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność tychże postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. o sygnaturze akt III SZP 3/06 wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji

i Konsumentów uzna określone postanowienie za niedozwolone w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ono wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>1</sup> dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych postanowień zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające na przykład na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty postanowień.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie stosowane przez Spółkę we wzorcu umów w rozdziale „REKLAMACJE, GWARANCJE, ZWROTY”: „*W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia towaru z winy użytkownika wszelkie koszty wyżej wymienionych procedur ponosi Kupujący.*”, jest tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod pozycją 916. Postanowienie to zostało wpisane do Rejestru w dniu 07 listopada 2006 r. na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 11 września 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 157/05, o treści: „W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Zamawiającego zostanie on obciążony kosztami obsługi reklamacji poniesionymi przez Wykonawcę w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu”. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w uzasadnieniu powyższego orzeczenia stwierdził, że zakwestionowana klauzula stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> kodeksu cywilnego. Uprawnia bowiem przedsiębiorcę do obciążenia konsumenta opłatą z tytułu obsługi reklamacji w przypadku gdy reklamacja zostanie przez przedsiębiorcę uznana za nieuzasadnioną. Postanowienie to dawało pozwanemu uprawnienie do jednostronnej oceny zasadności reklamacji. Zdaniem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów istotne znaczenie miał fakt dysproporcji stron w zakresie wiedzy fachowej dotyczącej przedmiotu umowy. Przedsiębiorca prowadzący w sposób stały działalność gospodarczą w tym zakresie jest w stanie określić w sposób pewniejszy niż konsument, czy reklamacja jest uzasadniona. Istnienie przedmiotowej klauzuli powoduje, że część konsumentów, w obawie, że ich reklamacja może zostać uznana za nieuzasadnioną i w związku z tym zmuszeni będą pokryć koszty związanych z obsługą reklamacji (w tym kosztami przykładowo przewozu towaru) nie będzie próbowała dochodzić swoich praw, co rażąco narusza prawa konsumenta. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podkreślił ponadto, że skoro przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą nastawioną na zysk, to ponosi również ryzyko gospodarcze z tą działalnością związane, w tym koszty składanych reklamacji. Trudno więc zaakceptować przenoszenie tego ryzyka na konsumenta i obciążanie go kosztami nieuznanej reklamacji, gdyż było to w ocenie Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprzeczne z dobrymi obyczajami. Ocena zasadności reklamacji jest zawsze jednostronna – dokonuje jej sprzedawca. Jednak konsument ma również prawo do swojej jednostronnej oceny w tym zakresie, co w konsekwencji może doprowadzić do wystąpienia przez niego do sądu z roszczeniem z zakresu nienależytego wykonania umowy. Przedsiębiorca zatem nie może na etapie samodzielnej oceny zasadności reklamacji decydować, czy należy mu się zwrot kosztów z tytułu obsługi nieuznanej reklamacji. Zakwestionowane postanowienie stanowiło nadużycie pozycji profesjonalisty względem konsumenta, przyznając przedsiębiorcy przewagę w stosunkach umownych. W konsekwencji postanowienie to może powodować, że przedsiębiorca uznając reklamację za niezasadną może uzyskiwać nieuzasadnioną korzyść finansową, powstałą na skutek wykorzystania

---

<sup>1</sup> W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

słabszej pozycji kontraktowej konsumenta. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 916, są tożsame, czego podważyć nie mogą różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Postanowienia te zezwalają kontrahentowi konsumenta na jednostronną ocenę zasadności wniesionej reklamacji.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę we wzorcu umowy w rozdziale „POSTANOWIENIA KOŃCOWE” o treści: - „*Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, wszelkie spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedawcy.*” jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 969. Postanowienie to zostało wpisane do Rejestru w dniu 3 stycznia 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 października 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 158/05, o treści: „W przypadku rozstrzygnięć sądowych – przez sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy”. Postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę poprzedzone było stwierdzeniem „*Spory wynikłe w związku z realizowaniem umów kupna-sprzedaży między sklepem a konsumentami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego załatwienia sporu*”. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że postanowienie odnoszące się do właściwości sądu spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego z art. 385<sup>3</sup> pkt. 23 k.c. narzucając rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest właściwy. Zapis ten również wyłącza możliwość skorzystania z właściwości przemiennej. W sytuacjach, gdy miejsce zamieszkania konsumenta i miejsce wykonania umowy będzie położone poza okręgiem sądu właściwego dla siedziby kontrahenta, powyższy zapis będzie zatem narzucał rozpoznanie sprawy przez Sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Dalej Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podniósł, iż w umowie z konsumentami zasada swobody umów ulega ograniczeniu ze względu na treść art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Dopuszczalne jest więc zawarcie we wzorcu umownym postanowienia prorogacyjnego, ale tylko takiego które nie narzuca sądu, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy (a więc w praktyce wskazanie albo sądu właściwości ogólnej albo właściwości przemiennej).

Należy dodać, że Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie i konsekwentnie dawał wyraz stanowisku, iż analogiczne postanowienia wypełniają hipotezę przepisu art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c., o czym świadczą także inne postanowienia umowne wpisane do Rejestru, przykładowo pod pozycjami: 913, 1649, 1664, 1665, 1734, 1735.

Zgodnie z powyższym Prezes Urzędu wykazał, iż kwestionowane postanowienia wzorca umowy są tożsame z niedozwolonymi postanowieniami wpisanymi do Rejestru pod pozycjami: 916, 969 i tym samym są bezprawne.

**Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka została spełniona.**

Ad. 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy stwierdził, co następuje. Zdaniem Sądu Najwyższego, sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o treści „nie jest zbiorowym interesem konsumentów



suma indywidualnych interesów konsumentów”<sup>2</sup> należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym powszechnie wzorcem umowy zawierającym postanowienia, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę ze Spółką. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Przedsiębiorcy.

#### **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka została spełniona.**

Z ustaleń dokonanych w niniejszej decyzji wynika, że Przedsiębiorca zaprzestał z dniem 25 stycznia 2010 r. stosowania kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień wzorca umowy pod nazwą Umowa poprzez zastąpienie ich nowym wzorcem umów oraz wykreśleniem, bądź zmodyfikowaniem spornych postanowień. Obecnie do wszystkich umów stosuje się nowe wzory umowne.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż nastąpiło zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Spółkę w dniu 25 stycznia 2010r.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 tej ustawy. W takim przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, przy czym ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania zarzucanej praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

**Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.****

Zgodnie z art. 106 ust 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w swojej decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok

---

<sup>2</sup> W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie problematyka zbiorowego interesu konsumentów została uregulowana w przepisach art. 24 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z treści powyższego przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa Urzędu zależy – w ramach uznania administracyjnego – uznanie w decyzji zasadności nałożenia kary pieniężnej wraz z określeniem jej wysokości. Wprawdzie ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże art. 111 wskazuje, że ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Przedsiębiorcę kary pieniężnej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów opisaną w punktach I a i I b sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary za powyższą praktykę Prezes Urzędu dokonał w pierwszej kolejności oceny wagi naruszenia, na podstawie której ustalono kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględniając wszystkie okoliczności łagodzące i obciążające odpowiednio modyfikował ustaloną wysokość kwoty bazowej.

Podkreślić należy, iż nakładana przez Prezesa Urzędu kara finansowa pełnić powinna funkcje: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary należy wziąć przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kary o takiej wysokości, która zniechęci przedsiębiorstwa zajmujące się sprzedażą towarów za pośrednictwem sieci Internet do stosowania niedozwolonych postanowień umownych, a tym samym zobliguje ich do bieżącego monitorowania rejestru niedozwolonych postanowień umownych i uaktualniania, zgodnie z prawem, stosowanych przez siebie wzorców.

Odnośnie punktu I sentencji decyzji: w niniejszym postępowaniu stwierdzono stosowanie dwóch niedozwolonych postanowień umownych. Przedsiębiorca stosował zakwestionowane klauzule umowne co najmniej od miesiąca sierpnia 2009 r. do dnia 25 stycznia bieżącego roku. Uznać zatem należy, iż wskazany okres nie może świadczyć o długotrwałości naruszenia. Każde z postanowień stosowanych przez Przedsiębiorcę w istotny sposób wpływa na sytuację prawną konsumentów, jednakże postanowienie o treści zawartej w punkcie I a sentencji decyzji w sposób szczególnie niekorzystny wpływa na jego interesy ekonomiczne, bowiem doprowadzić może do sytuacji, w której konsument zrezygnuje z możliwości dochodzenia swoich praw oraz obciążyć go może kosztami postępowania reklamacyjnego. Postanowienie o treści zawartej w punkcie I b sentencji niniejszej decyzji stanowi również przejaw naruszenia interesu ekonomicznego konsumenta, albowiem określając właściwość miejscową sądu ze względu na siedzibę Przedsiębiorcy – powodować może dla konsumenta dodatkowe koszty związane z dojazdami oraz mitręgą organizacyjną i stratą czasu.

Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Fakt, że kwestionowane zapisy funkcjonują w obrocie prawnym stwarza

zagrożenie, że przedsiębiorca może, albo nadmiernie ograniczyć zakres swojej odpowiedzialności, albo nałożyć na konsumentów dodatkowe obowiązki i domagać się ich spełnienia.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia i kumulacja naruszeń polegających na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica Przedsiębiorstwa*)% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2009 r., co jest równe kwocie (*tajemnica Przedsiębiorstwa*) zł.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność wykazania przez Przedsiębiorcę zaniechania stosowania niedozwolonej praktyki. Powyższe należy poczytać jako okoliczność łagodzącą, tym samym uzasadniającą obniżenie poziomu wymiaru kary o 30%.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę również okoliczność aktywnego współdziałania Przedsiębiorcy w trakcie postępowania, co przyczyniło się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Podnieść należy, iż Przedsiębiorca nie tylko odpowiadał przed upływem terminu wyznaczonego przez Prezesa Urzędu, ale również z własnej inicjatywy poinformował konsumentów o wprowadzonych zmianach. Następnie przekazał Prezesowi Urzędu szczegółowe informacje (wraz z załącznikami) o przeprowadzonej akcji informacyjnej. Spółka wystąpiła również do Naczelnika właściwego urzędu skarbowego o wydanie zaświadczenia o wysokości przychodu. Zaświadczenie powyższe ponad wszelką wątpliwość pozwoli na ustalenie osiągniętego przez Przedsiębiorcę przychodu. W trakcie postępowania wyjaśniającego Spółka wysyłała również różnego rodzaju pisma faksem przed ich nadaniem w tradycyjny sposób. Powyższe należy poczytać jako okoliczność łagodzącą, tym samym uzasadniającą obniżenie poziomu wymiaru kary o 10%.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę karę w wysokości 33.899 zł (słownie: trzydziestu trzech tysięcy ośmiuset dziewięćdziesięciu dziewięciu złotych), co odpowiada (*tajemnica Przedsiębiorstwa*)% przychodu przedsiębiorcy osiągniętemu w 2009 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica Przedsiębiorstwa*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Organ antymonopolowy uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez samego przedsiębiorcę, jak i przez inne sklepy internetowe.

**W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 tej ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku organ antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów tejże ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania.

Niniejsze postępowanie antymonopolowe zostało wszczęte z urzędu. W jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji przedmiotowej decyzji stwierdził naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 oraz pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Spółkę. Kosztami

niniejszego postępowania są wydatki związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kwotą kosztów w wysokości 22,60 zł (słownie: dwudziestu dwóch złotych sześćdziesięciu groszy).

**W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.**

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

Koszty niniejszego postępowania Spółka obowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Jednak w przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 k.p.c., przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

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

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Adwokat Krzysztof Jaśniak

Adres do korespondencji:

DOMO24 Sp. z o.o.

Ul. Spółdzielców 5

62-510 Konin