



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, 9 września 2005 r.

RWR 61-36/05/DR

DECYZJA Nr 58/2005

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach przeciwko Justynie i Sebastianowi Sieradzkim, przedsiębiorcom prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c. z siedzibą przy ul. Młynarskiej 7, 56-400 w Oleśnicy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się działanie GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c. z siedzibą w Oleśnicy **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy zawieraniu umów sprzedaży piecyków gazowych poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez:

- odmawianie konsumentom uznania za skuteczne, złożonych przez nich w terminie 10 dni oświadczeń o odstąpieniu od umowy – zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, na podstawie zamieszczonej informacji w stosowanym dokumencie: „UPOWAŻNIENIE I OŚWIADCZENIE”, o treści: „Poinformowano mnie o prawie odstąpienia w terminie 10 dni od zawartych w dniu dzisiejszym umów, w tym umowy o kredyt (jako warunek skutecznego odstąpienia firma zastrzega sobie nie używanie urządzenia gazowego)”,

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 5 lipca 2005 r.

UZASADNIENIE

1. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Tych (zw. dalej: Rzecznikiem, Wnioskodawcą) o uznanie działań stosowanych przez Justynę Sieradzką, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą DOLNOŚLĄSKIE PRZEWOZY OSÓB GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c. Sieradzka Justyna, z siedzibą przy ul. Młynarskiej 7, 56-400 w Oleśnicy (zw. dalej: Przedsiębiorcą), za czyny godzące w zbiorowe interesy konsumentów i nakazanie ich zaniechania.

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik wskazał, iż działalność Przedsiębiorcy polegająca na sprzedaży i montażu piecyków gazowych, odbywa się z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), zw. dalej: *ustawą o ochronie konkurencji (...)*, a w szczególności może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a powołanej ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy zawieraniu powyższych umów. Wnioskodawca otrzymał skargi od konsumentów, którzy poczuli się oszukani w wyniku zawarcia umów z ww. Przedsiębiorcą. Skargi dotyczyły podawania we wzorcach umownych nierzetelnych i niepełnych informacji wprowadzających w błąd, co do możliwości odstąpienia od umowy. Rzecznik podniósł, że Przedsiębiorca nie informował konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy w określonym terminie bez podania przyczyn odstąpienia. Wprowadził natomiast zastrzeżenie, iż warunkiem skutecznego odstąpienia od umowy jest nie używanie urządzenia gazowego.

2. W związku z powyższym, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, postanowieniem nr 205/2005 z dnia 13 czerwca 2005 r., wszczął postępowanie w sprawie możliwości naruszenia przez Justynę Sieradzką, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą DOLNOŚLĄSKIE PRZEWOZY OSÓB GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c. Sieradzka Justyna zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w art. 23a powołanej wyżej ustawy, polegających na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy sprzedaży i montażu piecyków gazowych, poprzez:

„- odmawianie konsumentom uznania za skuteczne, złożonych przez nich w terminie 10 dni oświadczeń o odstąpieniu od umowy – zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, na podstawie zamieszczonej informacji w stosowanym dokumencie: „UPOWAŻNIENIE I OŚWIADCZENIE”, o treści: „Poinformowano mnie o prawie odstąpienia w terminie 10 dni od zawartych w dniu dzisiejszym umów, w tym umowy o kredyt (jako warunek skutecznego odstąpienia firma zastrzega sobie nie używanie urządzenia gazowego)”.

Dowód: postanowienie, k. 9.

3. W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, Przedsiębiorca w piśmie z dnia 7 lipca 2005 r. wyjaśnił, że działalność, która jest przedmiotem niniejszego postępowania nie jest prowadzona pod nazwą: DOLNOŚLĄSKIE PRZEWOZY OSÓB GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c. Sieradzka Justyna, lecz pod nazwą: GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c. (zw. dalej: GAZTECHNIK, Uczestnikiem) i jako spółka cywilna prowadzona jest przez Justynę i Sebastiana Sieradzkich.

Dowód: pismo Uczestnika, k. 16 - 17.

4. W wyniku otrzymanych wyjaśnień od GAZTECHNIK, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zw. dalej: Prezesem UOKiK), w dniu 5 sierpnia 2005 r. wydał postanowienie nr 243/2005 zmieniające postanowienie nr 205/2005 z dnia 13 czerwca 2005 r. w zakresie oznaczenia przedsiębiorcy w ten sposób, że w miejsce: DOLNOŚLĄSKIE PRZEWOZY OSÓB GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c. Sieradzka Justyna wpisano: GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c.

Dowód: postanowienie zmieniające postanowienie, k. 19.

II. W toku postępowania dowodowego Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

1. Rzecznik konsumentów, który wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 34 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji (...)*) jest podmiotem uprawnionym do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 powołanej ustawy).

2. Uczestnik prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c. z siedzibą w Oleśnicy. Przedmiotem działalności jest sprzedaż i montaż piecyków gazowych. Umowy zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa.

Dowód: pismo wyjaśniające Uczestnika, k. 16 – 17.

4. Pismem z dnia 11 sierpnia 2005 r. Uczestnik oświadczył, że od dnia 5 lipca 2005 r. stosuje wzór dokumentu o nazwie „UPOWAŻNIENIE I OŚWIADCZENIE”, który nie zawiera zakwestionowanego sformułowania. Na powyższą okoliczność przedłożył oryginał zmienionego dokumentu.

Dowód: pismo Uczestnika, k. 24, wzór dokumentu o nazwie „UPOWAŻNIENIE I OŚWIADCZENIE”, k. 25.

III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Ustawa *o ochronie konkurencji (...)* określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, zawierających z GAZTECHNIK umowy na sprzedaż piecyków gazowych i drzwi poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji (...)*: „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art. 23a ust. 2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą

zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów).

Do stwierdzenia praktyki z art. 23a powołanej ustawy *o ochronie konkurencji (...)* konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
2. godzenie tymi działaniami w interes konsumentów,
3. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

W powyższej sprawie poddano analizie sposób informowania i zakres informacji przekazywanych konsumentowi w stosowanych przez GAZTECHNIK wzorcach umownych, w zakresie braku pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji, dotyczącej uprawnień konsumenta do odstąpienia od umowy, poprzez:

„- odmawianie konsumentom uznania za skuteczne, złożonych przez nich w terminie 10 dni oświadczeń o odstąpieniu od umowy – zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, na podstawie zamieszczonej informacji w stosowanym dokumencie: „UPOWAŻNIENIE I OŚWIADCZENIE”, o treści: „Poinformowano mnie o prawie odstąpienia w terminie 10 dni od zawartych w dniu dzisiejszym umów, w tym umowy o kredyt (jako warunek skutecznego odstąpienia firma zastrzega sobie nie używanie urządzenia gazowego)”

Ad. 1) Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w niniejszej sprawie jest ustawa z dnia 2 marca 2000 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271), zw. dalej: ustawą *o ochronie niektórych praw (...)*. Ustawa ta reguluje m.in. prawa i obowiązki przedsiębiorców, którzy zawierają z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (co ma miejsce w niniejszym przypadku).

Według art. 2 ust. 1 powołanej ustawy, przy umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w określonym czasie, bez podania przyczyn odstąpienia. Natomiast art. 2 ust. 3 powołanej ustawy wskazuje, że w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. W sytuacji, gdy przedsiębiorca zawiera z konsumentem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, ma obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy, ma też obowiązek wręczenia konsumentowi wzoru takiego oświadczenia, z oznaczeniem swojego nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby). Taki obowiązek – ciążyący na przedsiębiorcy – wynika wprost z art. 3 ust. 1 ustawy *o ochronie niektórych praw (...)*. Informacja o prawie odstąpienia od umowy powinna być wskazana w umowie zawieranej z konsumentem.

Tymczasem z dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy wynika w sposób bezsporny, że Uczestnik do dnia 5 lipca 2005 r. stosował wzorzec umowny, zawierający nieprawidłowe zastrzeżenie, iż konsument może odstąpić od umowy pod warunkiem nie używania urządzenia gazowego. Takie działanie jest bezprawne, ponieważ narusza obowiązek określony w art. 3 ust. 1 ustawy *o ochronie niektórych praw (...)* w zakresie prawidłowego poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy *o ochronie niektórych praw (...)*.

W tej sytuacji, zdaniem Prezesa UOKiK, stosowany przez GAZTECHNIK wzorzec umowy zawierający zapis o treści: „Poinformowano mnie o prawie odstąpienia w terminie 10 dni od zawartych w dniu dzisiejszym umów, w tym umowy o kredyt (jako warunek skutecznego odstąpienia firma zastrzega sobie nie używanie urządzenia gazowego)”, kształtował uprawnienia konsumentów w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Z powyższego wynika więc, że zakwestionowany zapis spełnia pierwszą z trzech ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu wskazanych przepisów ustawy o ochronie niektórych praw (...) i jednocześnie narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Uchodzi podnieść, że prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować swojego kontrahenta, czyli konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide: E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

Ad 2) Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji (...) należy stwierdzić, iż opisane działania GAZTECHNIK naruszające przepis ustawy o ochronie niektórych praw (...), niewątpliwie godziły w interes konsumenta i rodziły po jego stronie niekorzystne skutki.

W stanie faktycznym sprawy, godzenie przez Uczestnika w interesy konsumentów następowało w chwili, gdy konsument chciał odstąpić od umowy. Mianowicie poprzez wprowadzenie zastrzeżenia, iż warunkiem skutecznego odstąpienia od umowy jest nieużywanie urządzenia gazowego, nałożono na konsumenta obowiązek nieprzewidziany w ustawie o ochronie niektórych praw (...), co wywoływało u konsumenta błędną świadomość, co do możliwości odstąpienia od umowy. Ustalony warunek nieużywania urządzenia przez dziesięć dni godził w prawa konsumenta, ponieważ uniemożliwiał sprawdzenie przydatności i sprawności urządzenia w tym okresie i ewentualne skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów finansowych. Błędna informacja podana we wzorcu umownym utrudniała lub uniemożliwiała konsumentom skorzystanie z przysługujących im uprawnień zagwarantowanych przez ustawodawcę.

Reasumując, zakwestionowane działanie Uczestnika powodowało ograniczenie w dochodzeniu przez konsumenta swych praw, nie stwarzając możliwości podjęcia przez klienta racjonalnej decyzji co do możliwości rezygnacji ze zlecenia wykonania usługi. Tym samym, takie działanie bezsprzecznie naruszało interesy ekonomiczne konsumentów, które pozostają pod ochroną art. 76 Konstytucji.

Jak zatem wynika z powyższego, omówione działanie GAZTECHNIK było działaniem godzącym w interesy konsumentów. To z kolei powoduje, że została spełniona druga z trzech ww. przesłanek.

Ad 3) Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy o ochronie konkurencji (...), zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa może być przejawem powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

Omówione działanie Uczestnika dotyczyło niewątpliwie zbiorowego interesu konsumentów, tj. wszystkich konsumentów, którzy nabyli piecyki gazowe za pośrednictwem Uczestnika. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Uczestnika 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 kręgu kupujących konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów GAZTECHNIK. W takich okolicznościach poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów nie będąca tylko – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego praktykę – przypadkową zbiorowością konsumentów, lecz jej odrębną kategorią, których łączy wspólny interes przez to, iż są kontrahentami GAZTECHNIK.

W tym stanie rzeczy należy uznać, że naruszony został zbiorowy interes konsumentów, a tym samym spełniona została ostatnia z trzech ww. przesłanek.

Mając powyższe na względzie, Prezes UOKiK stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki dla zakwalifikowania opisanego działania GAZTECHNIK jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji (...).

Jednakże zgodnie z art. 23 e ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji (...) nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23 a. W takim przypadku Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania. Taka sytuacja ma miejsce w niniejszej sprawie.

Prezes Urzędu stwierdził, iż powyższa praktyka miała charakter czasowy, a jej stosowanie zostało zaniechane z dniem 5 lipca 2005 r.

Wobec powyższego, należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji (...) w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymują:

GAZTECHNIK J. S. Sieradzcy s.c.
ul. Młynarska 7
56-400 Oleśnica

Miejski Rzecznik Konsumentów
Al. Niepodległości 49
43-100 Tychy