



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz  
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17  
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 20 sierpnia 2014 r.

Znak: RBG-61-53/13/KL

**DECYZJA NR RBG - 13/2014**

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Ireneusza Sobczyńskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Gaz-System w Grudziądzu polegające na:**

1. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez niepoinformowanie w *Deklaracji Umowie usługi-zakupu* o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy wbrew dyspozycji art. 3 ust. 1 w zw. z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tj. Dz. U. 2012 poz. 1225), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji konsumentów **i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 30 grudnia 2013 r.**
2. wprowadzeniu konsumentów w błąd w zakresie:
  - A. procedury reklamacyjnej dotyczącej sprzedanego przez przedsiębiorcę detektora gazu poprzez wskazanie, iż odbywa się to zgodnie z trybem przewidzianym w kodeksie cywilnym, które to działanie wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206);
  - B. sposobu składania reklamacji poprzez wskazanie, iż możliwe jest złożenie reklamacji jedynie poprzez przesłanie jej za pomocą listu poleconego, które to działanie wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej

w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 30 grudnia 2013 r.**

3. stosowaniu w Deklaracji Umowa usługi-zakupu postanowienia umowy o treści:

***Wpłaconego zadatku zakład nie zwraca zgodnie z art. 394 Kodeksu Cywilnego.***  
(pkt 5 Deklaracji Umowy usługi-zakupu)

wbrew uregulowaniom z art. 2 ust. 2 w zw. z art. 2 ust. 3 i w zw. z art. 17 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tj. Dz. U. 2012, poz. 1225), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 30 grudnia 2013 r.**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) – po zawiadomieniu złożonym przez konsumenta - przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez Ireneusza Sobczyńskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Gaz-System w Grudziądzu (**Gaz-System, Zleceniobiorca** lub **przedsiębiorca**) zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479<sup>38</sup>§1 i art. 479<sup>39</sup> k.p.c. w związku z art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, a także w zakresie ograniczania prawa do skorzystania z odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził analizę wzorca nadesłanego przez przedsiębiorcę tj. *Deklaracji Umowie usługi-zakupu* – dalej: **Umowa**. Gaz-System udzielił również szczegółowych odpowiedzi na pytania organu ochrony konsumentów odnoszące się do zakresu prowadzonej działalności.

Mając powyższe na uwadze – postanowieniem Nr RBG-298/2013 z dnia 6 grudnia 2013 r. – Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Gaz-System praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w sentencji niniejszej decyzji.

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK, pismem z dnia 6 grudnia 2013 r., wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

Przedsiębiorca w piśmie z dnia 30 grudnia 2013 r. wyjaśnił, że wzorzec umowy stosowany przez niego w obrocie z konsumentami został przygotowany przez prawnika, stąd też miał przekonanie o jego zgodności z prawem. Jednocześnie Zleceniobiorca uwzględnił wszystkie zastrzeżenia Prezesa UOKiK i oświadczył, iż zaniechał stosowania kwestionowanych praktyk. Do pisma przedsiębiorca dołączył nowy wzorzec umowy, który nie zawierał nieprawidłowości wskazanych w postanowieniu wszczynającym postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Prezes UOKiK zawiadomił Zleceniobiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 9 czerwca 2014 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z przedmiotowych uprawnień.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów, organ ochrony konsumentów ustalił, iż Ireneusz Sobczyński prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Gaz-System w Grudziądzu od 21 września 2011 r. i wpisany jest do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest m.in. instalowanie w lokalach konsumentów detektorów gazu.

W związku z prowadzoną działalnością, Zleceniobiorca zawiera z konsumentami umowy za poza lokalem przedsiębiorstwa. Umowa nazwana jest „Deklaracja Umowa usługi-zakupu”, w której to Zleceniodawca zobowiązuje się do założenia i sprzedaży detektora gazu konsumentom. Analizowany wzorzec umowy stosowany był od 21 września 2011 r.

Przy analizie praktyki określonej w punkcie 1 sentencji decyzji stwierdzono, iż w Umowie, a także w żadnym innym wzorcu umownym wręczanym konsumentowi w momencie zawierania umowy – mimo że do jej zawarcia dochodzi poza lokalem przedsiębiorstwa – nie znajduje się informacja, która wskazywałaby, że konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. W pkt 8 Umowy znajduje się zapis „Zleceniodawca oświadcza, że został poinformowany o treści art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz. U. Nr 22, poz. 271). Ponadto w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy zamieszczona została informacja „(...) zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr. 22, poz. 271 z póź. zm) odstępuje od umowy nr: (...)”.

W sprawie praktyki określonej w punkcie 2.A. sentencji decyzji, analizie poddano zapis umowy zawarty w pkt 4 Umowy o treści: „Reklamacje będą rozpatrywane (...) zgodnie z trybem postępowania przewidzianym w Kodeksie Cywilnym”.

Przy praktyce opisaney w pkt 2.B. Prezes UOKiK dokonał analizy postanowienia umownego o treści (z pkt 4): „Reklamacje będą rozpatrywane wyłącznie przesłane listem poleconym (...). Jednocześnie informuje się, iż nie dopuszcza się zgłoszenia reklamacji w innej formie jak w/w”.

Przy zarzucie określonym w pkt 3 analizie poddano zapis w brzmieniu: „Wpłaconego zadatku zakład nie zwraca zgodnie z art. 394 Kodeksu Cywilnego”.

W toku postępowania – na podstawie oświadczenia przedsiębiorcy, a także po przeanalizowaniu przedłożonych przez niego dokumentów – ustalono, iż Gaz-System zaniechał stosowania wszystkich kwestionowanych w niniejszej decyzji praktyk z dniem 30 grudnia 2013 r.

**Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – dalej: **u.o.k.i.k** - jest uprzednie zbadanie przez organ ochrony konsumentów, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie 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; 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji*”.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie, należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.**

**Działanie przedsiębiorcy**

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuję się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447, z zm.). Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopaliny ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna

i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż Ireneusz Sobczyński prowadząc jako osoba fizyczna działalność gospodarczą - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym, jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **Bezprawność działań i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów**

### **Ad. 1 sentencji niniejszej decyzji.**

Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) - **u.o.k.i.k.**). Zachowanie takie godzi zatem w prawo konsumenta do informacji, które stanowi podstawę umożliwiającą konsumentowi właściwą ocenę przez niego sytuacji, a także jest warunkiem swobodnego podjęcia decyzji.

W ocenie Prezesa UOKiK przedsiębiorca we wzorcu Umowy, który zostaje doręczony konsumentom przed zawarciem Umowy nie udziela rzetelnej, pełnej oraz prawdziwej informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Przedmiotowe działanie narusza tym samym dyspozycję art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tj. Dz. U. 2012 poz. 1225) – dalej: **u.o.n.p.k.** – zgodnie z którym „*kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1*”. Natomiast zgodnie z art. 2 ust. 1 tejże ustawy „*konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem*”.

Przedsiębiorca w pkt 8 Umowy wskazuje, iż „*Zleceniodawca oświadcza, że został poinformowany o treści art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz. U. Nr 22, poz. 271)*”. Ponadto w toku postępowania organ ochrony konsumentów ustalił, iż Zleceniobiorca wręcza konsumentom oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, w którym znajduje oświadczenie konsumenta o następującej treści: „*(...) zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr. 22, poz. 271 z póź. zm) odstępuje od umowy nr: (...)*”. W dokumencie brak jest jednak informacji, w jakim terminie przysługuje konsumentom prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zdaniem Prezesa UOKiK takie ukształtowanie postanowienia umownego w Umowie oraz treść oświadczenia we wzorcu oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie stanowi wywiązania się przez przedsiębiorcę z obowiązku informacyjnego wskazanego w art. 3 ust. 1

u.o.n.p.k. Jak wyżej wskazano, przedmiotowy przepis nakazuje przedsiębiorcy, który zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa poinformować go „przed jej zawarciem” na piśmie w tymże uprawnieniu. Odesłanie w Umowie do odpowiedniej ustawy nie oznacza wykonania tego obowiązku, gdyż konsument nie wie, jaka jest treść tego artykułu. Z jego treścią może się ewentualnie zapoznać po zawarciu umowy, kiedy będzie miał możliwość jego odnalezienia np. poprzez sieć Internet. Należy jednak zauważyć, iż nie wszystkie osoby – szczególnie osoby starsze – niekoniecznie mają możliwość w sposób łatwy i nieskrępowany odnaleźć odpowiedni akt prawny i zapoznać się z jego treścią. Wskazać w tym miejscu należy, iż od przeciętnego konsumenta nie można wymagać, iż będzie na pamięć znał przepisy prawa, które dotyczą zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa<sup>1</sup>.

Powyższe rozważania prowadzą do wniosku, iż konsument powinien w Umowie zostać w sposób wyraźny poinformowany o przysługujących uprawnieniach w związku z zawieraniem umowy z przedsiębiorcą poza lokalem przedsiębiorstwa. Oznacza to, że powinien otrzymać jasną oraz zrozumiałą informację, iż przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Przedmiotowa informacja powinna być zamieszczona w sposób jasny i czytelny, bez konieczności odsyłania do innych dokumentów, w tym nawet do treści odpowiednich przepisów prawa w aktach rangi ustawowej. Jak słusznie wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie „konsument winien otrzymać bezpośrednio w dokumencie umownym wszelkie informacje określające prawa i obowiązki stron umowy, tak aby ich poszukiwanie było ograniczone do niezbędnego minimum<sup>2</sup>”. Praktyka stosowana przez Gaz-System polegająca na konstruowaniu umów w ten sposób, że odsyła się do samej treści artykułów zawartych w ustawie - utrudnia ustalenie faktycznego zakresu praw i obowiązków konsumenta. Informacja o podstawie prawnej do odstąpienia od umowy może zostać w Umowie zamieszczona, ale jedynie pomocniczo – obok informacji o uprawnieniach konsumenta związanych z zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.

Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK przedsiębiorca, nie informując we wzorcu umownym o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni - nie dochował obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a przez to jego działanie należy uznać za bezprawne.

## **Ad. 2 sentencji niniejszej decyzji**

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – dalej: **u.p.n.p.r.**, stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

---

<sup>1</sup> Wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2 grudnia 2005 r., sygn. akt VI ACa 600/05.

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 6 grudnia 2012 r., sygn. akt VI ACa 861/12.

Przepis art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. stanowi, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera i, która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe<sup>3</sup>. Wprowadzające w błąd działanie może polegać przede wszystkim na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.). Stosownie do brzmienia art. 5 ust. 4 u.p.n.p.r. przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

**Działania w postaci rozpowszechniania nieprawdziwych informacji, w wyniku czego konsument zostaje wprowadzony w błąd, mogą dotyczyć w szczególności obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług i części oraz praw konsumenta do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 u.p.n.p.r).**

Wskazać należy, iż potencjalna zdolność wprowadzenia w błąd, ma miejsce szczególnie wtedy, gdy przedsiębiorca ukrywa istotne dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej informacje lub przedstawia je w niejasny, niezrozumiały lub dwuznaczny sposób. W wyniku powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o korzyściach wynikających ze złożonej propozycji, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy. Wprowadzenie w błąd polega, przede wszystkim, na pewnym zniekształceniu procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie w jego umyśle mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. W rezultacie wytworzenia się tego mylnego przekonania, konsument podejmuje decyzję o zaangażowaniu lub wycofaniu się z danej decyzji, przy czym istotne jest to, że takiej decyzji by nie podjął, gdyby nie nieuczciwe działania przedsiębiorcy. Owo zniekształcenie procesu decyzyjnego konsumenta, w przypadku praktyk wprowadzających w błąd przez działanie, polega głównie na podawaniu fałszywych lub mylących informacji dotyczących produktu lub sposobu jego prezentacji albo wprowadzenia na rynek<sup>4</sup>. Dla prawidłowego zinterpretowania celu tej ustawy należy wskazać, iż przedsiębiorca nie tyle musi faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję, której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, co wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości wprowadzenia w błąd.

W niniejszym postępowaniu, koniecznym stało się również rozważenie przez Prezesa UOKiK, czy działania przedsiębiorcy w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych mogły wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd i tym samym mogły powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być

<sup>3</sup> Wyroku Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14 września 2005 r., (sygn. akt: I ACa 149/05).

<sup>4</sup> R. Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Głosa 1/2000, str. 88.

dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Gaz-System w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych wymienionych w sentencji niniejszej decyzji, powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w u.p.n.p.r. jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE, dawniej: Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa TSUE, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany<sup>5</sup>.

W przedmiotowej sprawie, oferta przedsiębiorcy dotycząca sprzedaży i montażu detektorów gazu poza lokalem przedsiębiorstwa nie była skierowana do szczególnej grupy konsumentów. Z tego typu ofert korzystają różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości otaczającej rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Tak zdefiniowany konsument ma prawo odebrać kierowany do niego przekaz w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca wysyłający takie komunikaty - jako profesjonalista - jest podmiotem wiarygodnym i przekazuje informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. Przedsiębiorca powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością wzorca umowy, aby nie wystąpiła możliwość wprowadzenia konsumentów w błąd, w taki sposób, że może mieć to wpływ na podjęcie przez nich decyzji dotyczącej umowy, w tym jej wykonania czy następstw wynikających z nabycia określonego produktu lub usługi.

W celu wykazania, że wskazane w sentencji niniejszej decyzji działania Zleceniobiorcy stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest ponadto wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-

---

<sup>5</sup> por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.



moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

Warto jednak w tym miejscu nadmienić, iż dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, 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<sup>6</sup>. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem stwierdzić należy, iż „*istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”<sup>7</sup>.

**W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo konsumenta do rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji, która nie jest sprzeczna z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.** W ocenie Prezesa UOKiK, przedsiębiorca w Umowach zawieranych z konsumentami wprowadza ich w błąd, co do ich uprawnień związanych z możliwością złożenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, a także obowiązków przedsiębiorcy związanych z rozpatrzeniem ww. reklamacji. Poprzez takie działania przedsiębiorca narusza zasady uczciwości kontraktowej wyrażane szacunkiem do drugiej strony stosunku obligacyjnego, która ma prawo uzyskania informacji zgodnych z obowiązującymi przepisami. Konsument, którzy są w błędny sposób poinformowani o prawie do złożenia reklamacji - mogą nie skorzystać z powyższych uprawnień w sposób przewidziany w przepisach prawa, co może narazić ich dodatkowo na nieprzyjemności związane np. błędnym wskazaniem roszczenia, co ma wpływ na obowiązki przedsiębiorcy związane z wykonaniem żądania konsumenta.

#### A.

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienia zawarte w Umowie w brzmieniu:

***Reklamacje będą rozpatrywane (...) zgodnie z trybem postępowania przewidzianym w Kodeksie Cywilnym.***

(pkt 4 Deklaracji Umowy usługi-zakupu)

wprowadza konsumentów w błąd w zakresie procedury reklamacyjnej dotyczącej sprzedanego przez przedsiębiorcę detektora gazu poprzez wskazanie, iż odbywa się to zgodnie z trybem przewidzianym w kodeksie cywilnym, które to działanie wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 w związku z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

<sup>6</sup> K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

<sup>7</sup> Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż przedmiotowa umowa obejmuje w swoim zakresie zarówno sprzedaż detektora gazu, jak również jego montaż. Odpowiedzialność prawna Gaz-System za tego typu produkt określona została w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) – dalej: **u.s.w.s.k.** To właśnie przedmiotowa ustawa określa procedurę postępowania reklamacyjnego w przypadku wystąpienia w towarze niezgodności z umową. Zgodnie z art. 8 ust. 1 tejszej ustawy konsument może w pierwszej kolejności żądać naprawy lub wymiany wadliwego przedmiotu, a w dalszej kolejności przy zaistnieniu przesłanek określonych w ustępie 4 – również odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny.

Przedmiotowa ustawa reguluje również kwestie odpowiedzialności sprzedawcy za nieprawidłowe wykonanie usługi montażu detektora gazu. Zgodnie z art. 6 u.s.w.s.k. *„za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży”*. Oznacza to, że w przypadku nieprawidłowego montażu instalowanego urządzenia, konsument może złożyć do przedsiębiorcy żądanie określone w art. 8 ust. 1 u.s.w.s.k. jako towar niezgodny z umową. Należy mieć przy tym na względzie, że – zgodnie z art. 11 u.s.w.s.k. – *„uprawnień unormowanych w niniejszej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową.”* Jednocześnie ww. ustawa w art. 4 ust. 1 wprost wyłącza możliwość stosowania przez przedsiębiorcę przy sprzedaży rzeczy ruchomej konsumentom przepisów dotyczących rękojmi za wady oraz gwarancji, których zasady zostały uregulowane w art. 556-581 k.c.

W związku z powyższym Zleceniobiorca wprowadza konsumentów w błąd w zakresie podstaw prawnych procedury umożliwiających konsumentowi możliwość żądania od przedsiębiorcy naprawy, wymiany wadliwego produktu, czy też odstąpienia od umowy lub żądania obniżenia ceny. Analizowane postanowienie może wprowadzać konsumentów w błąd w tym zakresie, iż sugeruje im, że w ramach złożenia żądania przywrócenia dekodera do stanu zgodności z umową powinni oni skorzystać z zasad określonych w Kodeksie cywilnym, a więc zasad określonych w art. 556 i następnym k.c. dotyczących rękojmi za wady. Jest to odmienny reżim odpowiedzialności za sprzedany produkt, który nie ma zastosowania do umów sprzedaży konsumenckiej w zakresie ruchomości. Ponadto w przypadku wystąpienia nieprawidłowości przy usługach związanych z montażem detektora, konsument może znajdować się w uzasadnionym błędzie co do konieczności zastosowania przepisów związanych np. z umową o dzieło lub też umową zlecenia, w następstwie czego – złoży reklamację niezgodną z powszechnie obowiązującym prawem.

Konsument, sugerując się kwestionowanym postanowieniem, zostaje błędnie poinformowany o uprawnieniach związanych z prawem do żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową. Tak więc, jeśli zakupiony towar będzie posiadał wady lub nie będzie w jakimś zakresie zgodny z umową, to – na podstawie zapisu umownego – konsument może usiłować dochodzić swoich roszczeń na zasadach określonych w przepisach o rękojmi za wady, co nie będzie prawidłowe w świetle obowiązujących przepisów. Jednocześnie przedsiębiorca wprowadza w błąd w zakresie swoich obowiązków wynikających ze sprzedaży niezgodnego z umową towaru poprzez ustanowienie mniej korzystnego reżimu odpowiedzialności niżby to

wynikało z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Gdyby konsument w prawidłowy sposób został pouczony o możliwości złożenia reklamacji w związku z przepisami u.s.w.s.k., to mógłby złożyć prawidłowe żądania ze wszystkimi wynikającymi z tego następstwami – w tym m.in. terminem na ustosunkowanie się przez przedsiębiorcę do złożonej reklamacji, który rozpoczyna się jedynie wtedy, gdy żądanie konsumenta będzie dotyczyło roszczeń wskazanych w art. 8 ust. 1 u.s.w.s.k.

Powyższe działania przedsiębiorcy spełniają – w ocenie Prezesa UOKiK - przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 u.p.n.p.r.

## **B.**

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienia zawarte w Umowie w brzmieniu:

***Reklamacje będą rozpatrywane wyłącznie przesłane listem poleconym (...). Jednocześnie informuje się, iż nie dopuszcza się zgłoszenia reklamacji w innej formie jak w/w.***

(pkt 4 Deklaracji Umowy usługi-zakupu)

wprowadza konsumentów w błąd w zakresie sposobu składania reklamacji poprzez wskazanie, iż możliwe jest złożenie reklamacji jedynie poprzez przesłanie jej za pomocą listu poleconego, które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Należy zauważyć, iż żaden przepis nie uzależnia możliwości złożenia reklamacji od nadania jej do przedsiębiorcy za pomocą listu poleconego. Nie jest więc uprawnione, aby to przedsiębiorca narzucał konsumentowi sposób złożenia określonych żądań wynikających z niewywiązania się przedsiębiorcy z umowy, czy to ze względu na nieprawidłowe wykonanie usługi czy też sprzedanie przedmiotu, który nie jest zgodny z umową. Konsument ma prawo złożyć reklamację zarówno listem zwykłym, kurierem, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a nawet poprzez osobiste doręczenie oświadczenia woli do siedziby przedsiębiorcy.

Ograniczenie konsumentowi sposobu składania żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową poprzez narzucenie tylko jednego, właściwego środka przekazu może stanowić naruszenie art. 11 u.s.w.s.k. Wskazać należy, iż żaden przepis tejże ustawy nie ogranicza możliwości złożenia reklamacji do określonej formy, tak więc przedsiębiorca nie ma uprawnień, aby wprowadzać regulacje mniej korzystne niżby to wynikało z samej ustawy.

Konsument - sugerując się analizowanym postanowieniem - zostaje wprowadzony w błąd w zakresie możliwości złożenia reklamacji w inny sposób niż tylko za pomocą listu poleconego. W wyniku takiego działania przedsiębiorcy konsument może nie podjąć decyzji o osobistym doręczeniu reklamacji, przez co narazi się na dodatkowe koszty związane z jej złożeniem w postaci konieczności pokrycia kosztów znaczka pocztowego oraz koperty. Ponadto w przypadku złożenia reklamacji w innym trybie niż za pomocą listu poleconego – przedsiębiorca może starać się uchylić od konieczności udzielenia odpowiedzi na tak złożoną reklamację, powołując się na nieprawidłowy sposób wniesienia jej przez konsumenta. W takim wypadku konsument - sugerując się zapisem w umowie - może zaniechać dochodzenia

dalszych roszczeń, mimo iż towar nie był zgodny z umową, a Gaz-System nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia (*vide* art. 8 ust. 3 u.s.w.s.k.).

Powyższe działania przedsiębiorcy spełniają – w ocenie Prezesa UOKiK - przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 u.p.n.p.r.

### **Ad. 3 sentencji niniejszej decyzji.**

W świetle przepisu art. 24 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Działania przedsiębiorcy mogą zostać uznane za bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw.

Gaz-System prowadzi działalność polegającą na sprzedaży w domach konsumentów detektorów gazu. W związku z zawieraniem przez przedsiębiorcę umów poza lokalem przedsiębiorstwa, konsumentowi przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia tejże umowy (art. 2 ust. 1 u.o.n.p.k.). Jednocześnie – zgodnie z art. 2 ust. 2 tejże ustawy - nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

We wzorcu stosowanym przez Zleceniobiorcę znajduje się postanowienie, zgodnie z którym:

***Wpłaconego zadatku zakład nie zwraca zgodnie z art. 394 Kodeksu Cywilnego.***  
(pkt 5 Deklaracji Umowy usługi-zakupu)

Zgodnie z art. 394 k.c. zadatek dany przy zawarciu umowy ma to znaczenie, że w razie niewykonania umowy przez jedną ze stron druga strona może bez wyznaczenia terminu dodatkowego od umowy odstąpić i otrzymany zadatek zachować, a jeżeli sama go dała, może żądać sumy dwukrotnie wyższej. Zadatek, który wpłaca konsument przy zawieraniu umowy, jest formą zapłaty za wykonanie usługi ale również pełni funkcję odszkodowawczą w razie niewykonania umowy przez jedną z jej stron.

W przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni zgodnie z przepisami u.o.n.p.k., konsument nie może zostać obciążony żadnymi opłatami związanymi z zawarciem tejże umowy, co wynika wprost z art. 2 ust. 2 u.o.n.p.k, zgodnie z którym nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). Zgodnie bowiem z art. 2 ust. 3 u.o.n.p.k – przy złożeniu przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy, umowa uważana jest za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Odstąpienie ma więc skutek *ex tunc*. Kwestionowany w niniejszym postępowaniu zapis umowny przeczy tej zasadzie, wprowadzając możliwość zatrzymania przez przedsiębiorcę zadatku, który w przypadku braku jego zwrotu konsumentowi w momencie odstąpienia przez niego od zawartej umowy – może w praktyce przybierać formę odstępnego. Ustawodawca - wprowadzając powyższe ograniczenie - miał na względzie zarówno opłaty, które zostały pobranej przez przedsiębiorcę w momencie zawarcia umowy, jak również wszystkiego rodzaju opłaty, które miałyby zostać wpłacone przez konsumentów w momencie faktycznego odstąpienia od umowy. Należy również nadmienić, iż

żaden inny zapis wzorca umowy nie stanowi o tym, iż przy skorzystaniu przez konsumenta z możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od momentu zawarcia umowy wpłacony przez niego zadatek, zostanie jemu zwrócony. Tak więc należy uznać, że zadatek pobierany przez Gaz-System pełni jednocześnie funkcję odstępnego przy skorzystaniu przez konsumenta z uprawnień przewidzianych w u.o.n.p.k.

Postanowienia sprzeczne z art. 2 u.o.n.p.k. są nieważne, gdyż przedsiębiorca nie może w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta określonych w tejże ustawie (art. 17 u.o.n.p.k.). Mając na względzie powyższe należy uznać, iż kwestionowane postanowienie stosowane we wzorcu przez Zleceniobiorcę może naruszać interesy konsumentów.

Zgodnie z dyspozycją art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał zabronionych działań, o których mowa w art. 24 w/w ustawy. W związku z wyeliminowaniem ze wzorca umowy wyżej wskazanych postanowień Prezes UOKiK wydał decyzję o uznaniu ww. praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 30 grudnia 2013 r.

### **Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustaw należało przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>8</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”<sup>9</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Zleceniobiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę są zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy potencjalni klienci zamierzający zawrzeć umowę sprzedaży i montażu detektora gazu. Zatem krąg adresatów takiego wzorca nie jest z góry określony.

<sup>8</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

<sup>9</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt: I CKN 504/01.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć stanowisko SOKiK, który w jednym z wyroków wskazał, iż „jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów”<sup>10</sup>. Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Gaz-System nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Mając powyższe na względzie, należy wskazać, iż została spełniona przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w zakresie praktyk określonych w sentencji niniejszej decyzji.

**Wobec tego orzeczono jak w sentencji decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

*Z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy  
Piotr Adamczewski*

Otrzymują:

**1. Ireneusz Sobczyński**  
**GAZ-SYSTEM**  
**Grudziądz**  
2. a/a

---

<sup>10</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r. (sygn. akt XVII Amc 26/08).