



**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 23 grudnia 2013 r.

Znak: RBG-61-36/13/KL

DECYZJA NR RBG -39/2013

- I. Na podstawie art. 28 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 tejże ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Avans Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Modla Kolonia** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1.

zamieszczaniu w Regulaminie korzystania ze sklepu internetowego na stronie www.avans.pl – przy zawarciu umowy z konsumentem za pomocą środków porozumiewania się na odległość – postanowienia o treści:

W przypadku gdy towar jest niezgodny z umową Konsument może żądać:

- 1. nieodpłatnej naprawy Towaru,**
 - 2. jeśli naprawa jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów albo jeżeli Sprzedający nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie, Towar zostanie wymieniony na nowy w cenie równej lub wyższej od reklamowanego,**
 - 3. jeżeli nie jest możliwe dokonanie naprawy lub wymiany może nastąpić obniżenie ceny lub zwrot gotówki poprzez wpłatę na konto Konsumenta.**
- (Rozdział IX pkt 7 Regulaminu)

które może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im praw z mocy art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) w zakresie możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru

z umową, które to działanie może również 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 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

2.

stosowaniu w Regulaminie korzystania ze sklepu internetowego na stronie www.avans.pl – przy zawarciu umowy z konsumentem za pomocą środków porozumiewania się na odległość - postanowień umownych wpisanych - na podstawie art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) - do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści:

Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O każdej zmianie Regulaminu zarejestrowani Klienci zostaną powiadomieni drogą mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem terminu wypowiedzenia.

(Rozdział X pkt 9 Regulaminu)

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

i po zobowiązaniu się przez Avans Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Modła Kolonia do zmiany Regulaminu korzystania ze sklepu internetowego na stronie www.avans.pl w następujący sposób:

a) nadanie punktowi 7 i 8 w Rozdziale IX Regulaminu następującego brzmienia:

„W przypadku gdy towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów”.

„Jeżeli Konsument, z przyczyn określonych powyżej w ust. 7, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli Sprzedający nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałyby Konsumenta na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna”.

b) nadanie punktowi 9 w Rozdziale X Regulaminu następującego brzmienia:

„O każdej zmianie Regulaminu Sklep Internetowy powiadomi zarejestrowanych Klientów drogą mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem terminu wypowiedzenia. Do zamówień złożonych przed wejściem w życie zmian Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w chwili złożenia zamówienia.”

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 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 tejże ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Avans Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Modła Kolonia obowiązek złożenia - w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez Avans Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Modła Kolonia (dalej: **Spółka, Avans** 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. 479³⁸§1 i art. 479³⁹ k.p.c. w związku z art. 385¹-385³ k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził analizę wzorca umowy nadesłanego przez Avans w postaci *Regulaminu korzystania ze sklepu internetowego na stronie www.avans.pl* (dalej: **Regulamin**) w wyniku której zaszło podejrzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym postanowieniem Nr RBG-250/2013 z dnia 3 października 2013 r. – organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wskazanym w sentencji niniejszej decyzji.

W piśmie z dnia 21 października 2013 r. Spółka wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 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.** - przedkładając jednocześnie propozycję zmiany kwestionowanych w niniejszym postępowaniu praktyk.

Prezes UOKiK zawiadomił Avans o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 3 grudnia 2013 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Avans Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców

Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000302363, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział IX Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub internet (47.91.Z).

W związku z prowadzoną działalnością przedsiębiorca prowadzi sklep internetowy pod adresem: www.avans.pl. Sposób dokonywania zakupów, a także prawa i obowiązki przedsiębiorcy i konsumentów uregulowane są w Regulaminie korzystania ze sklepu internetowego na stronie www.avans.pl. Przedmiotowy wzorzec umowy stosowany jest przez przedsiębiorcę od 30 sierpnia 2013 r.

W sprawie praktyki wskazanej w punkcie I.1. sentencji decyzji ocenie poddano klauzule umowne o treści:

W przypadku gdy towar jest niezgodny z umową Konsument może żądać:

- 1. nieodpłatnej naprawy Towaru,*
 - 2. jeśli naprawa jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów albo jeżeli Sprzedający nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie, Towar zostanie wymieniony na nowy w cenie równej lub wyższej od reklamowanego,*
 - 3. jeżeli nie jest możliwe dokonanie naprawy lub wymiany może nastąpić obniżenie ceny lub zwrot gotówki poprzez wpłatę na konto Konsumenta.*
- (Rozdział IX pkt 7 Regulaminu)*

Z kolei sprawie praktyki wskazanej w punkcie I.2 sentencji decyzji analizowano zapis umowy o treści:

Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O każdej zmianie Regulaminu zarejestrowani Klienci zostaną powiadomieni drogą mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem terminu wypowiedzenia.

(Rozdział X pkt 9 Regulaminu)

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

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy 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.

I.

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. 479⁴⁵ 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,**
- **godzenie w zbiorowe interesy konsumentów.**

Wskazać jednak należy, iż przepis art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. stanowi, że *„jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań”.*

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 u.o.k.i.k. zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Avans art. 24 u.o.k.i.k.

Działania przedsiębiorcy

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

Zdaniem Prezesa UOKiK, działalność Spółki polegająca sprzedaży produktów za pomocą sieci Internet spełnia kryteria działalności gospodarczej, o jakich mowa w ww. przepisach. Jest to bowiem działalność wykonywana w sposób stały, powtarzalny oraz zarobkowy.

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

Uprawdopodobnienie bezprawność działania

Bezprawności w rozumieniu art. 24 ust. 1 polega na zachowaniu przedsiębiorcy - postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym, a więc zarówno z normami prawnymi jak również z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszeń czy też wystąpienie szkody po stronie konsumenta.

1.

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.

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 rynkowe¹. 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 praw konsumenta, w tym prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 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

¹ Wyroku Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14 września 2005 r., (sygn. akt: I ACa 149/05).

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 rynek². 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 dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Spółki 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. Wzorzec 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 (dalej: **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 nabywany³.

² R. Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2000, str. 88.

³ 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.

W przedmiotowej sprawie oferta przedsiębiorcy znajdująca się na jego stronie internetowej nie była skierowana do szczególnej grupy konsumentów. Zakupy przez internet dokonują w chwili obecnej 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.

Zgodzić się przy tym należy ze stanowiskiem zaprezentowanym przez Sąd Apelacyjny w Warszawie, zgodnie z którym „*przeciętny Polak, czyli również przeciętny konsument - przede wszystkim ze względów społecznych i kulturowych — posiada niską świadomość prawną co wie w szczególności środowisko prawnicze. Poziom konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego w Polsce, czyli przeciętnego, nie może w żadnej mierze odnosić do poziomu przeciętnego konsumenta w Europie Zachodniej, który od wielu dziesięcioleci poddawany jest intensywnej edukacji konsumenckiej*”⁴.

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 w twierdzeniach prezentowanych na stronie internetowej, aby nie wystąpiła możliwość wprowadzenia konsumentów w błąd w taki sposób, że może mieć to wpływ na podjęcie przez nich decyzji dotyczącej przedmiotu zakupionego w e-sklepie.

W celu uprawdopodobnienia, że wskazane w sentencji niniejszej decyzji działania Avans 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-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

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 działania, które potocznie określone są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania⁵. 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*”

⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 25 marca 2013 r. sygn. akt VI ACa 1069/12.

⁵ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

i naiwności”⁶. W celu analizy naruszenia dobrych obyczajów należy przeanalizować każdorazowo stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę.

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienia zawarte w Regulaminie w brzmieniu:

W przypadku gdy towar jest niezgodny z umową Konsument może żądać:

- 1. nieodpłatnej naprawy Towaru,**
- 2. jeśli naprawa jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów albo jeżeli Sprzedający nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie, Towar zostanie wymieniony na nowy w cenie równej lub wyższej od reklamowanego,**
- 3. jeżeli nie jest możliwe dokonanie naprawy lub wymiany może nastąpić obniżenie ceny lub zwrot gotówki poprzez wpłatę na konto Konsumenta.**

(Rozdział IX pkt 7 Regulaminu)

może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im praw z mocy art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm. zm.) – dalej: **u.s.w.s.k.** - w zakresie możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Przedmiotowe działanie może – zdaniem organu ochrony konsumentów – wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 u.p.n.p.r. w zw. z art. 4 ust. 1 tejże ustawy.

Zgodnie z brzmieniem art. 8 ust. 1 u.s.w.s.k. jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Z kolei w myśl art. 8 ust. 4 tejże ustawy - jeżeli z ww. przyczyny tj. naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, konsument ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.

Z przepisu tego wynika zatem, że konsument w przypadku niezgodności towaru z umową może znaleźć się w dwóch etapach realizacji swoich uprawnień, w których ma do dyspozycji łącznie cztery uprawnienia kształtujące. W pierwszym etapie ma on do wyboru żądanie nieodpłatnej naprawy albo wymiany towaru na nowy przy czym uprawnienia te są równorzędne i tylko od decyzji konsumenta zależy, na które z nich się zdecyduje w pierwszej kolejności. Wybór roszczeń (pomiędzy wymianą oraz naprawą) w pierwszej sekwencji należy wyłącznie do konsumenta i przedsiębiorca nie może mu tego wyboru narzucić. Powyższe stanowisko potwierdzone zostało również doktrynie⁷. Wskazuje przy tym, iż wybór konsumenta pomiędzy alternatywnymi instrumentami przywrócenia towaru do stanu zgodności z umową jest uprawnieniem kształtującym. Co istotne, ustawa nie uzależnia

⁶ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

⁷ A. Kołodziej [w:] *Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej*. Komentarz; pod red. Juliana Jezioro, Warszawa 2010, str. 239-240; M. Pecyna, *Ustawa o sprzedaży konsumenckiej. Komentarz*, Kraków 2004, s. 140-141, K. Włodarska-Dziurzyńska, *Sankcje w prawie konsumenckim na przykładzie wybranych umów*, Warszawa 2009, s. 414, M. Olczyk, *Sprzedaż konsumencka, Rozdział VIII*, dostęp LexisNexis 2006; R. Stefanicki, *Ochrona konsumenta w świetle ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej*, dostęp el. Lex 2006.

zgłoszenia roszczeń określonych w art. 8 ust. 1 u.s.w.s.k. od charakteru naruszenia ani rodzaju towaru.

Zgodnie ze stanowiskiem prezentowanym w piśmiennictwie, które podziela Prezes UOKiK „*wykonanie uprawnienia przez kupującego, tj. złożenie sprzedawcy stosownego oświadczenia, kreuje po stronie tego ostatniego obowiązek zadośćuczynienia (zgłoszone przez kupującego żądanie stanowi źródło zobowiązania sprzedawcy), który może być realizowany także na drodze sądowej. Sprzedawca może zwolnić się z obowiązku wykonania zgłoszonego żądania tylko w przypadkach ustawą przewidzianych i spoczywa na nim ciężar dowodu wykazania przesłanek usprawiedliwiających odmowę. Wybór uprawnienia należy zatem do kupującego i zgodnie z treścią komentowanego artykułu ma charakter rozłączny, tj. zgłoszenie jednego żądania wyklucza jednocześnie możliwość dochodzenia wykonania drugiego.*”

Spółka w niniejszym postępowaniu wprowadziła zapis umowy, zgodnie z którym to ona determinuje wybór konsumentów wskazując, że mogą oni w pierwszej kolejności dochodzić roszczenia przywrócenia towaru do stanu zgodności z umową poprzez nieodpłatną naprawę. Dopiero w sytuacji, w której to naprawa jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów albo jeżeli Avans nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie, produkt zostanie wymieniony na nowy w cenie równej lub wyższej od reklamowanego. W ocenie Prezesa UOKiK takie ograniczenie swobody wyboru konsumenta w zakresie żądania przywrócenia towaru do stanu zgodności z towarów nie znajduje uzasadnienia w przepisach prawa. Ustawodawca traktuje ww. roszczenia w sposób jednakowy, nie determinując możliwości skorzystania z wymiany jedynie w sytuacji, w której to nie istnieje możliwość skorzystania z naprawy. Spółka wprowadza tym samym we wzorcu trzy etapowy proces reklamacyjny, który nie znajduje oparcia w przepisach prawa.

Jeżeli konsument – po analizie wady i ewentualnej możliwości przywrócenia towaru do stanu zgodności z umową - ma zamiar żądać wymiany towaru na nowy, to przedsiębiorca nie może tego uprawnienia ograniczyć poprzez wskazywanie, iż w pierwszej kolejności istnieje jedynie możliwość żądania naprawy towaru. Przedsiębiorca, poprzez wprowadzenie kwestionowanego postanowienia do wzorca umowy, implikuje w świadomości konsumentów błędne wyobrażenie o ich uprawnieniach związanych z możliwością żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową. Konsument, sugerując się zapisem w Regulaminie, może zaniechać żądania wymiany towaru na nowy, mimo iż np. charakter wady w ocenie konsumenta wskazuje, że naprawa może nie przynieść oczekiwanego przez konsumenta efektu. Jednocześnie Spółka będzie dążyć do tego, aby za wszelką cenę naprawić reklamowany towar, gdyż takie było żądanie konsumenta.

Omawiane postanowienie nie rozgranicza również sytuacji, w której to konsument składa kolejne żądanie doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w okresie obowiązywania odpowiedzialności przedsiębiorcy. Przyjmując interpretację wskazaną w postanowieniu, konsument będzie zobligowany do żądania po raz kolejny naprawy towaru, a dopiero jeżeli okaże się to niemożliwe – wadliwy towar może zostać wymieniony.

Wskazać również należy, iż kwestionowane postanowienie stawia konsumenta w gorszym położeniu, niż jest to uregulowane w ustawie, w sytuacji, w której to Spółka nie ustosunkuje się do jego żądania w terminie 14 dni, zgodnie z art. 8 ust. 3 u.s.w.s.k. Jeżeli konsument żądałby w pierwszej kolejności wymiany towaru, a Spółka nie zmieściłaby się z udzieleniem odpowiedzi w ustawowym terminie – musiałaby spełnić roszczenie konsumenta

zgodnie z jego żądaniem, tj. wymienić towar na nowy. Z kolei analizowane postanowienie wprowadza zasadę, zgodnie z którą konsument może w pierwszej kolejności żądać jedynie nieodpłatnej naprawy towaru. Oznacza to, że w przypadku braku ustosunkowania się przedsiębiorcy do żądania konsumenta w terminie 14 dni, jedyną „sankcją” dla Spółki będzie konieczność nieodpłatnej naprawy towaru. Przy takim ukształtowaniu sekwencji wyboru jak to ma miejsce w kwestionowanym postanowieniu, Avans w sposób nieuprawniony wprowadza konsumentów w błąd w zakresie możliwości domagania w pierwszej kolejności tylko jednego z ustawowo przewidzianych roszczeń, a przez to ogranicza swoją odpowiedzialność w przypadku braku udzielenia odpowiedzi na żądanie konsumenta w terminie czternastodniowym. W ocenie Prezesa UOKiK takie działanie ma na celu uprzywilejowanie silniejszej strony stosunku kontraktowego wbrew obowiązującym przepisom.

Reasumując, przedsiębiorca może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie możliwości wyboru przez nich sposobu doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową poprzez nieodpłatną wymianę lub naprawę, sugerując że w pierwszej kolejności zobowiązani są wybrać nieodpłatną naprawę, a dopiero w dalszej kolejności uprawnieni są do żądania wymiany towaru na nowy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową stypizowaną w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 u.p.n.p.r.

2.

Zgodnie z art. 24 u.o.k.i.k przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. Natomiast zgodnie z przepisem art. 479⁴³ k.p.c. *Wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 – dalej: rejestr.*

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowy wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **SOKiK**) i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Przepis art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który stwierdził, iż „(...) *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za*

praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...) oraz, że „wpis postanowienia wzorca do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów (...) w oderwaniu od rodzaju umowy lub gałęzi gospodarki, w której umowa została zawarta⁸”.

Uchwałą z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/2006 Sąd Najwyższy uznał, iż praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) *stosowanie identycznej klauzuli, jak klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru (...). Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.*

Nie jest zatem konieczna dokładna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej, stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Mając powyższe rozważania na uwadze Prezes UOKiK zakwestionował następujące postanowienie (pisownia oryginalna):

Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O każdej zmianie Regulaminu zarejestrowani Klienci zostaną powiadomieni drogą mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem terminu wypowiedzenia.

(Rozdział X pkt 9 Regulaminu)

W ocenie organu ochrony konsumentów powyższe postanowienie może być tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru pod pozycją **1941** w brzmieniu: „Sprzedawca jest uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu” (wyrok SOKiK z dnia 2 grudnia 2009 r., sygn. akt XVII Amc 584/09), a także pod pozycją **4496** o treści: "Operator zastrzega prawo zmiany powyższego regulaminu z 7 dniowym wyprzedzeniem (informacja na stronie głównej)" (wyrok SOKiK z dnia 9 stycznia 2013 r., sygn. akt XVII Amc 153/12)

Jak słusznie wskazał Sąd w uzasadnieniu powyższych orzeczeń, postanowienia te stanowią niedozwoloną klauzulę, gdyż są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy konsumentów, ponieważ uprawniają przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie.

Przy analizie pierwszego postanowienia wątpliwości Sądu wzbudziła sytuacja, w której to po dokonaniu zamówienia produktu zostanie zmieniony Regulamin. Przedmiotowe postanowienie nie rozstrzyga zatem wynikłej stąd sytuacji, czy klienta obowiązują już nowe postanowienia wzorca, czy te które zatwierdził. W razie arbitralnej oceny przedsiębiorcy

⁸ Uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r., sygn. akt III SZP 3/06.

konsument może zostać postawiony przed faktem godzącym w jego interesy. Przykładowo kiedy nowy regulamin będzie przewidywał krótszy termin zwrotu towaru i termin ten upłynie, podczas gdy według starego Regulaminu konsument miałby jeszcze prawo zwrotu produktu.

Z kolei w drugim wyroku SOKiK zauważył, iż przedsiębiorca zastrzegł sobie możliwość dokonywania zmian regulaminu, którym się on posługuje. Wymagane jest przy tym, aby okoliczności te same zmiany były przez nich precyzyjnie określone, a przede wszystkim, by wyraźnie wskazano, że nie dotyczą one klientów, którzy już zawarli umowę. W opinii Sądu na tle tamtejszej sprawy warunki te nie zostały spełnione. Pozwany przedsiębiorca przede wszystkim nie określił w treści spornego zapisu, czy zmienione postanowienia dotyczyć będą wyłącznie nowych klientów, przez co nie można przyjąć innej jego interpretacji niż ta, zgodnie z którą objęłyby one wszystkich – aktualnych i potencjalnych klientów. Na dezaprobatę zasługuje postanowienie kreujące sytuację, kiedy jednostronna zmiana regulaminu niesie za sobą zmianę warunków już zawartej umowy, powodując niestałość i niepewność łączącego kontrahentów stosunku prawnego. Takie zastrzeżenie mogłoby legalizować wprowadzanie do wzorca zapisów niekorzystnie kształtujących sytuację konsumenta. Niewątpliwie charakter zapisu zmieniłby się, gdyby pozwany zastrzegł, iż zmiany nie dotyczą użytkowników, którzy zawarli już umowę. Nadto wątpliwości Sądu budzi niewskazanie przyczyn modyfikacji, albowiem należałoby oczekiwać, iż dokonywane przez niego czynności uzasadnione będą istotnymi okolicznościami, które winny być wyczerpująco i jednoznacznie zdefiniowane. Braki w tym zakresie pozostawiają mu zbyt szerokie pole do podejmowania arbitralnej decyzji – brzmienie zapisu pozwala na taką jego interpretację, która w skrajnych przypadkach umożliwiłaby przedsiębiorcy dokonanie modyfikacji regulaminu dowolnie i w każdym czasie, bez zaistnienia ku temu żadnych, choćby w minimalnym stopniu uzasadnionych przesłanek. Podsumowując Sąd wskazał, że możliwe jest zaistnienie sytuacji hipotetycznych, w których modyfikacja wzorca umowy mogłaby doprowadzić do niekorzystnego ukształtowania praw i obowiązków konsumenta przykładowo poprzez rozszerzenie katalogu towarów, które nie mogą zostać przesłane lub znaczące wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji. Może zaistnieć również sytuacja, że konsument już spełnił swoją część zobowiązania, zaś umowa zostaje zmodyfikowana tak, że jeżeli zapoznałby się z tymi postanowieniami przed zawarciem umowy, to umowy by nie zawarł.

Z analogiczną sytuacją mamy do czynienia w niniejszej sprawie, w której to Avans przyznał sobie uprawnienie do jednostronnej zmiany Regulaminu, nie wskazując przy tym przyczyn ewentualnych zmian, ani nawet nie wskazał, czy nowo wprowadzone regulacje będą miały skutek do umów już zawartych. Konsument ma prawo oczekiwać, iż umowa zawarta z przedsiębiorcą będzie charakteryzowała się trwałością i niezmiennością zakresu świadczonych usług, chyba że we wzorcu zostaną w sposób wyczerpujący i niepozostawiający wątpliwości wskazane przesłanki umożliwiające zmianę umowy.

Nie zmienia tej sytuacji obowiązek informacyjny Spółki ograniczający się do poinformowania drogą mailową klientów o planowanych zmianach z wyprzedzeniem 14-dniowym oraz przyznaniu im prawa do wypowiedzenia umowy. W żadnym postanowieniu wzorca umownego nie zostało wskazane, iż planowane zmiany nie będą odnosiły się do umów już zawartych, które podlegają wykonaniu na zasadach poprzednio obowiązujących.

W ocenie organu ochrony konsumentów nie jest dopuszczalna sytuacja, w której to po złożeniu zamówienia przez konsumenta, przedsiębiorca uprawniony jest do dokonania zmiany warunków umowy bez wskazania ważnych przyczyn zawartych w tejże umowie. Prawo do

wypowiedzenia umowy nie zabezpiecza w pełni interesów konsumentów, gdyż w przypadku odmowy zaakceptowania nowych warunków umownych – konsument może zostać pozbawiony możliwości nabycia określonych przedmiotów na zasadach, które obowiązywały w momencie dokonywania zakupów.

Mając na względzie powyższe – w ocenie organu ochrony konsumentów - sporne postanowienie może kształtować prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy i może być tożsame z klauzulami znajdującymi się już w rejestrze.

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 ustawy należy 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 ochronę⁹.

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”¹⁰.

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę są zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy potencjalni klienci zamierzający dokonywać zakupów w sklepie internetowym przedsiębiorcy. Zatem krąg adresatów takiego wzorca nie jest z góry określony.

Na poparcie powyższego należy zatem 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”¹¹. Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Avans nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie

⁹ 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.

¹⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt: I CKN 504/01.

¹¹ Wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Amc 26/08.

nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy. Stosowanie przez Avans kwestionowanych postanowień mogło naruszyć prawo konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

Mając powyższe na względzie należy uznać, że również przesłanka dotycząca w godzenie w zbiorowe interesy konsumentów została uprawdopodobniona.

Zobowiązanie się przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Po przedstawieniu zarzutu w postanowieniu wszczynającym postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Avans w pierwszym piśmie wyraził gotowość do zmiany kwestionowanych postanowień, celem wyeliminowania bezprawnych praktyk. Zgodnie z przedmiotowym wnioskiem, przedsiębiorca zobowiązał się do zmiany Regulaminu korzystania ze sklepu internetowego na stronie www.avans.pl w następujący sposób:

- a) nadanie punktowi 7 i 8 w Rozdziale IX Regulaminu następującego brzmienia:

„W przypadku gdy towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów”.

„Jeżeli Konsument, z przyczyn określonych powyżej w ust. 7, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli Sprzedający nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby Konsumenta na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna”.

- b) nadanie punktowi 9 w Rozdziale X Regulaminu następującego brzmienia:

„O każdej zmianie Regulaminu Sklep Internetowy powiadomi zarejestrowanych Klientów drogą mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem terminu wypowiedzenia. Do zamówień złożonych przed wejściem w życie zmian Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w chwili złożenia zamówienia.”

Analizując powyższe zobowiązanie Prezes UOKiK uznał, iż brak jest przeciwwskazań do przyjęcia zobowiązania w omawianym zakresie, gdyż takie zobowiązanie ma na celu wyeliminowanie kwestionowanych praktyk.

W świetle powyższego organ ochrony konsumentów uznał, że podjęte przez przedsiębiorcę zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zapobieżenia naruszeniom art. 24 u.o.k.i.k. i nałożył na przedsiębiorcę obowiązek wykonania przedmiotowego zobowiązania w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Wobec tego orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. w decyzji (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Avans został zobowiązany **do złożenia - w terminie 2 miesiący od uprawomocnienia się niniejszej decyzji - sprawozdania o realizacji przyjętego zobowiązania.**

Organ ochrony konsumentów nie nałożył na przedsiębiorcę kary pieniężnej za praktykę wskazaną w sentencji decyzji, bowiem art. 28 ust. 4 u.o.k.i.k. stanowi, iż w przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1 nie stosuje się art. 26 i 27 oraz art. 106 ust. 1 pkt 4, z zastrzeżeniem art. 28 ust. 7 tejże ustawy.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 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
Dorota Karczewska*