

PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
W L.IE

20-074 L., ul. Spokojna 9a
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48, Tel/Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: L.@uokik.gov.pl

Lublin , dnia 14 lipca 2003 r.

RLU – 061-3/03/MW

DECYZJA RLU Nr 17/03

Na podstawie art. 23 c ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2000 r. Nr 122 poz. 1319 ze zm.), oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i par 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. nr18 poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania antymonopolowego wszczętego z urzędu ,

działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów :

I. uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej , prawdziwej i pełnej informacji, o których mowa w art. 23 a 2 w/w ustawy:

- stosowanie przez Marię Ch. - przedsiębiorcę prowadzącą firmę Efekt Przedsiębiorstwo Wielobranżowe w Lublinie, w umowach zlecenia zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa zapisów umowy o następującej treści :

1. w przypadku rezygnacji lub ograniczenia zlecenia , które traktowane jest jako odstąpienie od umowy zgodnie z art. 394 kc zobowiązań , zadatek nie jest zwracany .
2. W razie rezygnacji z usługi 14 dni (w terminie jw.) firma ma prawo do roszczeń 40 % wartości usługi z uwagi na poniesione koszty.

- nieinformowanie konsumentów na piśmie przy zawieraniu z nimi umów poza lokalem przedsiębiorstwa o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 od jej zawarcia oraz nie wręczanie im wzoru oświadczenia o odstąpieniu .

oraz nakazuje zaniechania jej stosowania .

II . zobowiązuje w/w przedsiębiorcę do złożenia w Dzienniku Lubelskim – wydanie piątkowe, w terminie 30 dni od uprawomocnienia niniejszej decyzji jednokrotnego oświadczenia o następującej treści;

„ Maria Ch. – prowadząca Przedsiębiorstwo Wielobranżowe Efekt w Lublinie Punkt Handlowo – Usługowy [REDACTED] w Lublinie oświadcza , że naruszała zbiorowe interesy konsumentów, z którymi zawierała umowy zlecenia poza lokalem przedsiębiorstwa po dacie 31.06.2000r., poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej , prawdziwej i pełnej informacji .

Naruszenie polegało na umieszczeniu w umowach – zlecenia zapisów następującej treści:

1/ w przypadku rezygnacji lub ograniczenia zlecenia, które traktowane jest jako odstąpienie od umowy zgodnie z art. 394 Kc zobowiązań , zadek nie jest zwracany .

2/ W razie rezygnacji z usługi 14 dni (w terminie jw.) firma ma prawo do roszczenia 40 % wartości usługi z uwagi na poniesione koszty

- które to informacje są wobec w/w konsumentów nieprawdziwe.

Naruszenie polegało ponadto na nieinformowaniu konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia i nie wręczaniu im wzorów oświadczenia o odstąpieniu.

Oświadczam , że opisane wyżej działania, jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów zostały wyeliminowane przy zawieraniu umów z konsumentami poza siedzibą lokalu, a treść umowy dostosowana do wymagań określonych ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2002r. Nr 144 poz. 1204.”

/ Maria Ch. /

Uzasadnienie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie , po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego podjętego na skutek skargi konsumenta wszczął w dniu 09. 04. 2003r. postępowanie administracyjne przeciwko przedsiębiorcy Marii Ch. prowadzącej firmę Efekt Przedsiębiorstwo Wielobranżowe w Lublinie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów , poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej , prawdziwej i pełnej informacji, o których mowa w art. 23 a 2 w/w ustawy .

Marii Ch. organ antymonopolowy zarzucił stosowanie w umowach zlecenia zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa zapisów umowy , które zawierają nieprawdziwe informacje dotyczące możliwości rezygnacji przez konsumenta z umowy, a ponadto mylnie informują go o konsekwencjach finansowych takiego odstąpienia. Ponadto, organ antymonopolowy zarzucił przedsiębiorcy nie informowanie konsumenta na piśmie o

prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia i nie wręczaniu konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu .

Maria Ch. tak w toku postępowania wyjaśniającego, jak i administracyjnego nie odpowiadała na wezwania organu antymonopolowego do złożenia wyjaśnień oraz nie ustosunkowała się do przedstawionych zarzutów . Osobiście złożyła w siedzibie UOKiK jedynie zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej oraz stosowany przez nią wzór umowy – zlecenia .

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa , strona przed wydaniem decyzji miała możliwość zapoznania się z zebrany materiał dowodowy, jak również wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów , jednak z tego prawa nie skorzystała .

Organ antymonopolowy w toku postępowania ustalił następujący stan faktyczny:

Maria Ch. jest przedsiębiorcą świadczącym usługi w zakresie usług remontowo- budowlanych , montażu i handlu stolarką okienną i drzwiową , doradztwa gospodarczego , usług księgowych , handlu materiałami budowlanymi poza siedzibą sklepów , pośrednictwem handlowym , handlu obwoźnego materiałami przemysłowymi. Działalność gospodarczą prowadzi od 01.02. 1999 r . na terenie Lublina.

Poprzez przedstawicieli handlowych swojej firmy oferuje usługi konsumentom w ich mieszkaniach. Usługi te polegają m.in. na wykonaniu i montażu okien PCV.

Stosuje przy tym jednolity wzór umowy zlecenia „Okna PCV, okna drewniane , drzwi oraz remonty mieszkań , Raty – Gotówka – Promocje „

Blankiet umowy przedstawianej konsumentom do podpisania jest firmowym blankietem Efekt Przedsiębiorstwo Wielobranżowe Punkt Handlowo – Usługowy Lublin , [REDAKTED] wraz z nadrukiem Efekt P.W. Maria Ch. . nr region i NIP.

Blankiet umowy zawiera w warunkach umowy zapis w pkt. 1 :

1/ w przypadku rezygnacji lub ograniczenia zlecenia , które traktowane jest jako odstąpienie od umowy zgodnie z art. 394 kc zobowiązań , zadek nie jest zwracany .

oraz w punkcie 2 / w razie rezygnacji z usługi 14 dni (w terminie jw.) firma ma prawo do roszczenia 40 % wartości usługi z uwagi na poniesione koszty.

Maria Ch. nie informuje przy tym na piśmie konsumentów o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od chwili zawarcia umowy ani też nie wręcza konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu.

Organ antymonopolowy zważył co następuje :

Ustawowy obowiązek udzielania konsumentom prawdziwej i pełnej informacji stanowi jedno z zasadniczych uprawnień przysługujących konsumentom z mocy regulacji ustawowych . Konsumentom , którzy nie dysponują właściwą informacją i wiedzą, mają istotnie ograniczoną wolność podejmowania świadomych decyzji rynkowych . Brak podawania wymaganych , prawdziwych i rzetelnych informacji uniemożliwia również konsumentom dokonanie swobodnej i rzeczowej oceny spośród oferowanych na rynku towarów i usług. Z tych względów ustawodawca przywiązuje ogromną rolę do upowszechniania równego i uczciwego konkurencyjnego przedsiębiorców na rynku , w aspekcie ciążących na nich obowiązków informacyjnych .

Obowiązek informowania konsumentów przez profesjonalnych uczestników obrotu obejmuje każde stadium zawierania kontraktu . Chwilą zainicjowania wzajemnych kontaktów jest moment , w którym określona informacja handlowa, oferta, czy reklama towaru lub usługi skierowana do publiczności przeradza się w informację odebraną przez zindywidualizowanego konsumenta, stanowi jednocześnie moment bezpośrednio poprzedzający podjęcie przez konsumenta decyzji o zawarciu umowy. Etap ten charakteryzuje się największym natężeniem ciążącego na przedsiębiorcach obowiązku informacyjnego wobec konsumentów . Pozostaje zatem konieczność udostępnienia konsumentom tych informacji , które są niezbędne dla dokonania świadomego , opartego na prawdziwych , rzetelnych i pełnych informacjach wyboru w kwestii związania się z określonym kontraktem .

Standardy wymogów informacyjnych określone zostały przez ustawodawcę w regulacjach ustawowych , odnoszących się do konkretnych interesów będących przedmiotem danej regulacji .

W przedmiotowej sprawie regulacją taką jest ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny .

Art. 2 ust. 1 cyt. ustawy stanowi , że konsument , który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa , może od niej odstąpić bez podania przyczyn , składając stosowne oświadczenie na piśmie , w terminie 10 dni od zawarcia umowy .

Ust. 2 stanowi , że nie jest dopuszczalne zastrzeżenie , że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępnę) .

Ust. 3 stanowi , że w razie odstąpienia, umowa jest uważana za niezawartą , a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań . To, co strony świadczyły , ulega zwrotowi w stanie niezmienionym , chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu . Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat , należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

W świetle art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...) za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Informacja powyższa powinna dotyczyć tak przedmiotowej strony zawartej umowy jak również warunków jej realizacji .

Art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumenta (...) stanowi , że 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 , i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu , z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska oraz z adresem zamieszkania.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdza, że w aspekcie przedstawionych wyżej wymogów w zakresie udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji co do warunków zawarcia umowy Maria Ch. naruszyła w/w obowiązek poprzez :

- nie informowanie konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia,
- nie wręczanie im wzoru oświadczenia o odstąpieniu,
- umieszczenie w umowie zapisu , że w przypadku rezygnacji lub ograniczenia zlecenia , które traktowane jest jako odstąpienie od umowy zgodnie z art. 394 kc zadatek nie jest zwracany – co sprzeczne jest z treścią wyżej cytowanego art. 2 ust. 3. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) , a więc zawiera informację nieprawdziwą.
- umieszczenie w umowie zapisu , że w razie rezygnacji z usługi 14 dni (w terminie j.w., firma ma prawo do roszczenia 40 % wartości usługi z uwagi na poniesione koszty – co sprzeczne jest z treścią art. 2 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) , a więc zawiera informację nieprawdziwą .

W ocenie organu antymonopolowego, zamieszczanie wyżej opisanych zapisów w umowie nie dość , że stanowi nieprawdziwą informację dotyczącą uprawnień konsumenta w związku z zawartą umową, do dodatkowo naraża go na ponoszenie nieuzasadnionych kosztów w postaci utraty wpłaconej zaliczki lub nawet kwoty 40 % wartości usługi. Maria Ch. odnosi więc z tytułu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nieuzasadnioną korzyść materialną.

W świetle powyższych ustaleń faktycznych oraz analizy obowiązującego stanu prawnego stwierdzić należy , że w przedmiotowej sprawie naruszony został zbiorowy interes konsumentów , poprzez naruszenie przez Marię Ch. obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej , prawdziwej i pełnej informacji.

W związku z tym , że brak jest w niniejszej sprawie jakichkolwiek przesłanek , by sądzić , że Maria Ch. na skutek przedstawionych jej zarzutów i prowadzonego postępowania administracyjnego zaprzestała opisanych wyżej naruszeń, organ antymonopolowy uznał za celowe nakazanie Marii Ch., na podstawie art. 23 c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...) złożenia jednokrotnego oświadczenia o treści i formie wskazanej w sentencji decyzji.

Data wskazana w oświadczeniu , tj. 31 czerwiec 2000 r. jest datą wejścia w życie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, stanowi więc od kiedy przedsiębiorca zobowiązany był do respektowania przepisów tej ustawy

Mając powyższe na względzie , orzeka się jak w sentencji .

Od niniejszej decyzji , na podstawie art. 78 ust. 1 ustawy, przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów , za pośrednictwem Prezesa Urzędu , w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia .

Otrzymuje :

1/ Maria Ch.

Z upoważnienia Prezesa UOKIK

Dyrektor Delegatury w Lublinie

Ewa Wiszniewska i