



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**Delegatura w Lublinie**  
**20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10**  
**Tel. (0-81) 532-35-31, 743-77-30, 532-54-48**  
**Fax (0-81) 532-08-26**  
**E-mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)**

**za p.o.**  
Lublin, dnia 28 czerwca 2013 r.

RLU – 61-28/12/EW

**DECYZJA RLU Nr 10/2013**

**I.**

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4,5 i 6 tejsze ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Markowi Lipie** prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą E-HEAT Systemy Grzewcze z siedzibą w Lublinie,

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**  
**uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę ww. przedsiębiorcy** polegającą na bezprawnym działaniu poprzez stosowanie we wzorcu umownym Regulaminie sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) używanym w obrocie z konsumentami postanowienia, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r.- Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. Nr 43 poz. 296, ze zm.), o treści:

**pkt 4 V. Czas realizacji Zamówienia:** *Właściciel sklepu internetowego e-heat zastrzega sobie prawo wydłużenia czasu realizacji w przypadku chwilowego braku towaru u producenta. W takim przypadku Nabywca zostanie o tym fakcie bezzwłocznie poinformowany, co stanowi praktykę z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania.*

## II.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4,5 i 6 tejże ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Markowi Lipie** prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą E-HEAT Systemy Grzewcze z siedzibą w Lublinie,

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**  
**uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę ww. przedsiębiorcy** polegającą na bezprawnym działaniu naruszającym art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206), tj. poprzez wprowadzenie konsumentów w błąd w przypadku zwrotu zamówionego towaru, poprzez stosowanie we wzorcu umownym Regulaminie sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) używanym w obrocie z konsumentami, postanowienia o treści: **pkt 3 IX Zwroty: Zwracany towar nie może nosić śladów użycia i posiadać nienaruszone oryginalne opakowanie**, co stanowi praktykę z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 wskazanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

## III.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust.4,5 i 6 tejże ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107 poz. 887)

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

nakłada się na przedsiębiorcę **Marka Lipę** prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą E-HEAT Systemy Grzewcze z siedzibą w Lublinie, karę pieniężną:

1. w zakresie opisanym w punkcie **I** sentencji decyzji z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w wysokości: **1399 zł** (słownie: tysiąc trzysta dziewięćdziesiąt dziewięć zł), płatną do budżetu państwa.

2. w zakresie opisanym w punkcie **II** sentencji decyzji z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w wysokości: **5597 zł** (słownie: pięć tysięcy pięćset dziewięćdziesiąt siedem zł), płatną do budżetu państwa.



## Uzasadnienie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Łęcznej złożył do Delegatury w Lublinie Zawiadomienie, iż działania przedsiębiorcy E-Heat Systemy Grzewcze Marek Lipa z Lublina są niezgodne z prawem. W szczególności Rzecznik zarzucił niedokładne oznakowanie sprzedawanych towarów-kotłów gazowych w sklepie internetowym tego przedsiębiorcy [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl), co może wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie właściwości zakupionego towaru. Wnioski takie Rzecznik wysnuł na podstawie skargi konsumenta, który zwrócił się o pomoc przy załatwieniu reklamacji zakupionego u tego przedsiębiorcy towaru. Wraz z Zawiadomieniem przesłano korespondencję reklamacyjną i Regulamin sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl). Analiza Zawiadomienia dała podstawy do wszczęcia z urzędu w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK, postępowania wyjaśniającego w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie przez przedsiębiorcę E-HEAT Systemy Grzewcze Marek Lipa z siedzibą w Lublinie, zwany dalej Przedsiębiorcą lub E-Heat, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie ewentualnego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą odnośnie stosowania klauzul niedozwolonych we wzorcach umownych, informacji zamieszczonych na stronie internetowej przedsiębiorcy, w tym jego nazwy, informacji o właściwościach oferowanych produktów –kocioł gazowy Vaillant Atmotec VU PRO 240-3.

W trakcie prowadzonego postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca przesłał: wypis z ewidencji działalności gospodarczej, Regulamin sklepu [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl), korespondencję z Rzecznikiem, który złożył Zawiadomienie, podał obszar prowadzonej działalności gospodarczej, ilość reklamacji w latach 2010/2011, datę modyfikacji informacji dotyczącej kotła gazowego Vaillant Atmotec VU PRO 240-3 na stronie sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl), wzorzec protokołu reklamacyjnego.

Analiza dokumentów złożonych w postępowaniu wyjaśniającym dała podstawy do postawienia temu Przedsiębiorcy zarzutu naruszenia ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i Konsumentów, zwana dalej ustawa okik, odnośnie zapisów we wzorcu umownym Regulaminie sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl). W pozostałym zakresie ze względu na brak informacji dotyczących wprowadzenia w błąd konsumentów odnośnie oznaczenia kotła gazowego Vaillant Atmotec VU PRO 240-3 nie dopatrzoneo się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym na podstawie upoważnienia Prezesa UOKiK wszczęto przeciwko E-Heat postępowanie administracyjne pod zarzutem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez bezprawne działania polegające na:

### I.

stosowaniu postanowienia zawartego we wzorcu umownym Regulaminie sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) o treści: **pkt 4 V. Czas realizacji Zamówienia:** *Właściciel sklepu internetowego e-heat zastrzega sobie prawo wydłużenia czasu realizacji w przypadku chwilowego braku towaru u producenta. W takim przypadku Nabywca zostanie o tym fakcie bezzwłocznie poinformowany*, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r.- Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. Nr 43 poz. 296, ze zm.), co może stanowić praktykę z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,



## II.

stosowaniu postanowienia zawartego we wzorcu umownym Regulaminie sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) o treści: **pkt 3 IX Zwroty:** *Zwracany towar nie może nosić śladów użycia i posiadać nienaruszone oryginalne opakowanie*, które może naruszać art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206), tj. poprzez wprowadzenie konsumentów w błąd w przypadku zwrotu zamówionego towaru, co może stanowić praktykę z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 wskazanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przedsiębiorca nie odpowiedział na zarzuty zawarte w Zawiadomieniu o wszczęciu postępowania administracyjnego, a w toku prowadzonego postępowania podał datę wprowadzenia Regulaminu sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) i datę jego aktualizacji.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny w tej sprawie:**

Przedsiębiorca Marek Lipa prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą E-HEAT Systemy Grzewcze z siedzibą w Lublinie na zasadzie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej. Obszarem działania tego Przedsiębiorcy jest miasto Lublin, gdzie posiada hurtownię oraz sklep internetowy pod adresem [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl), gdzie oferuje do sprzedaży swoje towary. Profil prowadzonej działalności handlowej obejmuje różnego rodzaju systemy grzewcze w postaci: kotłów, kominków, kolektorów słonecznych, grzejników, ogrzewania podłogowego, klimatyzacji, automatyki do tych urządzeń. Sklep internetowy oferując towary E-Heat posługuje się Regulaminem zamieszczonym na stronie [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) w oparciu, o który odbywa się zawieranie umów kupna-sprzedaży pomiędzy tym Przedsiębiorcą i jego klientami-konsumentami.

Z treści Regulaminu wynika, że sklep [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) należy do sprzedawcy E-Heat Systemy Grzewcze, a nabywcą oferowanych w nim towarów może być pełnoletnia osoba fizyczna.

Regulamin zawiera szereg postanowień określających prawa i obowiązki stron umowy kupna –sprzedaży, czyli Przedsiębiorcy i konsumenta.

W pkt V Regulaminu -Czas realizacji Zamówienia Przedsiębiorca zawarł zapis o treści:

*Właściciel sklepu internetowego E-heat zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu realizacji w przypadku chwilowego braku towaru u producenta. W takim przypadku nabywca zostanie o tym fakcie bezzwłocznie poinformowany, a w pkt IX Regulaminu –Zwroty zapis o treści: *Zwracany towar nie może nosić śladów użycia i posiadać nienaruszone oryginalne opakowanie.**

Stosownie do oświadczenia Przedsiębiorcy Regulamin sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) funkcjonuje w obrocie gospodarczym od 2010 roku, jest cyklicznie modyfikowany. Ustalono, że od momentu wszczęcia postępowania wyjaśniającego w tej sprawie tj. od 14 marca 2012 roku do dnia wydania niniejszej decyzji zakwestionowane w niniejszym postępowaniu administracyjnym zapisy Regulaminu nie uległy zmianie- wydruk ze strony internetowej [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl).

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone następujące postanowienia umowne, które zostały wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod numerami:



- **poz. 921** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych: *Fronton zastrzega sobie prawo do zmiany terminu zakończenia inwestycji, wynikających z przyczyn od niego niezależnych w tym szczególności siły wyższej, przy czym zobowiązany jest o takiej zmianie poinformować pisemnie nabywcę z odpowiednim wyjaśnieniem i wskazaniem nowego terminu. Fronton zastrzega sobie prawo do zmiany terminu zakończenia inwestycji wynikających z przyczyn od niego niezależnych w tym w szczególności: a. siły wyższej, b. działań organów administracyjnych, c. działań nabywcy, przy czym zobowiązany jest o takiej zmianie poinformować pisemnie nabywcę z odpowiednim wyjaśnieniem i wskazaniem nowego terminu-* Sygn. akt XVII AmC 100/05, wyrok SOKiK z dnia 17 sierpnia 2006 r.,
- **poz. 40** o treści: *Przyjmujący zamówienie zastrzega sobie możliwość opóźnienia realizacji wykonania usługi, które zostało wpisane na podstawie prawomocnego wyroku SOKiK z dnia 31.01.2003r. sygn. akt XVII Amc 31/02,*
- **poz. 2173** o treści: *a. Wstępny termin wykonania usługi (...). Termin powyższy ulega przedłużeniu z przyczyn niezależnych od Zleceniobiorcy, za które uważa się w szczególności zakłócenia w dostawach materiałów niezbędnych do realizacji Zamówienia wywołane zdarzeniami losowymi, klęskami żywiołowymi, strajkami itp., trudności obiektywne w zaopatrzeniu w materiały nietypowe, niezbędne do wykonania Zamówienia, które zostało wpisane na podstawie prawomocnego wyroku SOKiK z dnia 24.03.2010r.r. sygn. akt XVII AmC 872/09.*

Postanowieniem Nr 170/2012 z dnia 31.08.2012r. włączono w poczet prowadzonego postępowania administracyjnego materiał dowodowy zebrany w postępowaniu wyjaśniającym RLU-403-5/12/EW.

Prezes Urzędu zakończył zbieranie materiału dowodowego, o czym poinformował Przedsiębiorcę. Przedsiębiorca nie skorzystał z prawa wglądu do zgromadzonego materiału dowodowego.

Przedsiębiorca osiągnął za 2012r. przychód w wysokości: *tajemnica przedsiębiorcy* zł (PIT 36L).

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

Treść art. 1 ust. 1 ustawy okik ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego.

Niniejsze postępowanie dotyczy zarzutu stosowania przez E-Heat:

1. postanowienia, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone,
2. stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206), zwana dalej ustawą opnpr, polegających na wprowadzającym konsumentów w błąd działaniu w

przypadku zwrotu towaru zakupionego w sklepie internetowym Przedsiębiorcy [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) i dotyczy konsumentów, którym na gruncie art. 4 pkt 12 ustawy o okik-przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami sklepu internetowego, którego właścicielem jest E-Heat.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, że naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu, działań przewidzianych w ustawie okik ze względu na fakt powszechnej dostępności przez konsumentów do towarów oferowanych przez E-Heat za pośrednictwem strony [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Wszczynając postępowanie administracyjne wobec Przedsiębiorcy, Prezes UOKiK postawił mu zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o okik. Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 tej ustawy „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Art. 24 ust. 2 ustawy stanowi, 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) **naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;** 3) **nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.**”

Aby w niniejszej sprawie działania Przedsiębiorcy mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i 3 ustawy o okik, muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem przedsiębiorcy;
2. być działaniem bezprawnym, polegającym na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w ustawie opnpr ;
3. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Status przedsiębiorcy.**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o okik pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu



przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W oparciu o wskazane wyżej kryteria Marek Lipa prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą E-Heat Systemy Grzewcze spełnia przesłanki uznania go za przedsiębiorcę, gdyż działa na zasadzie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży towarów różnych producentów. Działalność ta prowadzona jest na własny rachunek i na własną odpowiedzialność w sposób zorganizowany i ciągły.

W związku z powyższym przedsiębiorca ten spełnia przesłanki z art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jako działanie „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym.

*„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.” (tak: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).*

Przy ocenie bezprawności rozważenia wymaga kwestia, czy czyn był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego, czyli normami prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazami i zakazami wynikającym z zasad współżycia społecznego. Na kwestię tę zwrócił uwagę Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 23 czerwca 2006r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05) argumentując, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 24 ust. 2 obecnie obowiązującej ustawy o okik), nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. sygn. akt VI ACa 760/05 podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w



wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców.

Z kolei w wyroku z dnia 25 maja 2005r. sygn. akt XVII Ama 46/04, Sąd Okręgowy w Warszawie- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej SOKiK) wyraził pogląd, że dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame.

Przedstawione powyżej orzecznictwo potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *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. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a. Odwołując się do argumentów o charakterze celowościowym oraz kierując się potrzebą zapewnienia skuteczności tego przepisu, Sąd Najwyższy podkreślił, że: *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przestawieniu 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. (...)* *Możliwość uznania zachowania przedsiębiorcy, polegającego na stosowaniu postanowień wzorców umownych, które nie mają identycznego brzmienia jak postanowienia wpisane do rejestru, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, w sposób istotny zwiększa skuteczność obu instytucji (tj. niedozwolonych postanowień umownych oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumenta), zniechęcając przedsiębiorców do obchodzenia wpisów dokonanych w rejestrze niedozwolonych postanowień.**

Nie jest więc konieczna dokładna, literalna zbieżność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą również takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, których treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną wykładnię.

Wzorce umowne stosowane przez przedsiębiorców w kontaktach z konsumentami podlegają szczególnej kontroli. Wzorzec umowny to doktrynalne określenie wszelkich jednostronnych, przygotowanych z góry przed zawarciem umowy, gotowych klauzul umów w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów, statutów itp. (*E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, C.H. Beck 2002, str. 292*).

Dokonując oceny zgodności treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych z obowiązującym prawem należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w doktrynie i orzecznictwie. Konsekwencją jest więc uznanie za bezprawne takich postanowień umów, które są niezgodne z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Należy zatem uznać za niedozwolone takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść została ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest niezbędna literalna, dosłowna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.



Tym samym, dla stwierdzenia stosowania praktyki polegającej na bezprawnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umów, które są bezprawne, konieczne jest wykazanie, że zostały wpisane do Rejestru postanowień umowy uznanych za niedozwolone tj. są tożsame (mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru) z treścią wpisanego do Rejestru postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolony na mocy stosownego orzeczenia sądowego.

Również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt: III SZP 3-06, wskazał, że „*stosowanie postanowień wzorców umowy 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 art. 479<sup>45</sup> §2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów*”.

#### **Ad. I. sentencji decyzji.**

Prezes Urzędu zakwestionował stosowane przez E-Heat postanowienie pkt V Regulaminu - Czas realizacji Zamówienia o treści: *Właściciel sklepu internetowego E-heat zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu realizacji w przypadku chwilowego braku towaru u producenta. W takim przypadku nabywca zostanie o tym fakcie bezzwłocznie poinformowany.*

Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 sierpnia 2006r. r. sygn. akt XVII AmC 100/05 postanowienie o treści: „*Fronton zastrzega sobie prawo do zmiany terminu zakończenia inwestycji, wynikających z przyczyn od niego niezależnych w tym szczególności siły wyższej, przy czym zobowiązany jest o takiej zmianie poinformować pisemnie nabywcę z odpowiednim wyjaśnieniem i wskazaniem nowego terminu. Fronton zastrzega sobie prawo do zmiany terminu zakończenia inwestycji wynikających z przyczyn od niego niezależnych w tym w szczególności: a. siły wyższej, b. działań organów administracyjnych, c. działań nabywcy, przy czym zobowiązany jest o takiej zmianie poinformować pisemnie nabywcę z odpowiednim wyjaśnieniem i wskazaniem nowego terminu*” zostało uznane za niedozwolone i wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych pod numerem **921**.

Zdaniem SOKiK: „*postanowienie to w świetle zapisu art. 385(1) §1 kodeksu cywilnego jest niedozwolonym postanowieniem umownym, gdyż sformułowane zostało nieprecyzyjnie i ogólnikowo. Z treści tego postanowienia nie wynika jednoznacznie z jakich przyczyn Fronton uprawniony jest do zmiany terminu realizacji inwestycji, w związku z czym konsument nie ma możliwości uzyskania pełnej wiedzy odnośnie swoich praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy, co niewątpliwie narusza jego interesy i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami.*”

W Rejestrze klauzul niedozwolonych znajdują się także:

- pod **poz. 40** postanowienie o treści: *Przyjmujący zamówienie zastrzega sobie możliwość opóźnienia realizacji wykonania usługi*, które zostało wpisane na podstawie prawomocnego wyroku SOKiK z dnia 31.01.2003r. sygn. akt XVII Amc 31/02

i

- pod **poz. 2173** postanowienie o treści: a. *Wstępny termin wykonania usługi (...). Termin powyższy ulega przedłużeniu z przyczyn niezależnych od Zleceniobiorcy, za które uważa się w szczególności zakłócenia w dostawach materiałów niezbędnych do realizacji Zamówienia wywołane zdarzeniami losowymi, klęskami żywiołowymi, strajkami itp., trudności obiektywne w zaopatrzeniu w materiały nietypowe, niezbędne do wykonania Zamówienia*, które zostało wpisane na podstawie prawomocnego wyroku SOKiK z dnia 24.03.2010r.r. sygn. akt XVII



AmC 872/09.

Również treść tych postanowień w ocenie SOKiK jest niejednoznaczna i nieprecyzyjna dając przedsiębiorcy możliwość jednostronnej zmiany terminu wykonania umowy bez możliwości odstąpienia od niej przez konsumenta.

Treść postanowienia stosowanego przez E-Heat, tak jak wskazane wyżej niedozwolone klauzule umowne, dają temu Przedsiębiorcy prawo do zmiany terminu wykonania zawartej z konsumentem umowy wskazując nieokreśloną przyczynę niezrealizowania Zamówienia (chwilowy brak towaru u producenta). Pojęcie „chwilowy brak” jest pojęciem niedookreślonym, nieprecyzyjnym, co powoduje po stronie konsumenta niemożność ustalenia przewidywanego okresu zwłoki Przedsiębiorcy w realizacji zawartej umowy. Konsument nie ma zatem pełnej wiedzy, co do faktycznego terminu realizacji umowy, który jest niezgodny z tą umową. Nie wie czy chodzi o brak towaru w magazynie producenta, ze względu na wyczerpanie się stanów magazynowych, czy przerw w produkcji. Rodzaj tych przyczyn może powodować zupełnie odmienne terminy oczekiwania na zamówiony przez konsumenta towar, a informacja o tym skierowana przez Przedsiębiorcę do konsumenta nie precyzuje nawet przybliżonego terminu realizacji Zamówienia. Zmiana istotnego warunku umowy, jakim jest termin wykonania Zamówienia dokonuje się poprzez jednostronne oświadczenie Przedsiębiorcy, a konsument pozbawiony jest w takim przypadku prawa do odstąpienia od umowy wskutek jej nieterminowego wykonania przez E-Heat.

Należy stwierdzić, iż stosowane przez Przedsiębiorcę i zakwestionowane w niniejszym postępowaniu postanowienie Regulaminu jest tożsame co do celu i skutku z postanowieniami umownymi wpisanymi do Rejestru pod numerem 921, 40, 2173, postanowienia te umożliwiają nieterminowe wykonanie umowy przez przedsiębiorcę bez ponoszenia z tego tytułu żadnych konsekwencji.

Tym samym postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę jest tożsame z postanowieniami uznanymi za niedozwolone postanowienia umowne i wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych.

## **Ad.II. sentencji decyzji.**

Analizując przesłankę **bezprawności działań** E-Heat należy wskazać, iż bezprawność działań tego Przedsiębiorcy Prezes UOKiK wywodzi z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, zwana dalej opnpr.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 ww. ustawy praktyką rynkową jest działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informacja handlowa, w szczególności reklama lub marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Sformułowanie dotyczące działań związanych z nabyciem produktu należy rozumieć jako działanie przedsiębiorcy mające charakter handlowy związane z wprowadzaniem produktu do obrotu konsumenckiego np. sprzedaż produktu, informacja o produkcie.

Produkt to stosownie do zapisu art. 2 pkt 3 ustawy opnpr każdy towar lub usługa wynikająca ze stosunków cywilnoprawnych.

Zamieszczanie przez E-Heat w Regulaminie sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) zapisu o treści: **pkt 3 IX Zwroty:** *Zwracany towar nie może nosić śladów użycia i posiadać nienaruszone oryginalne opakowanie* związane jest z wprowadzeniem produktu do obrotu konsumenckiego tj. (możliwość zakupu wybranego przez konsumenta towaru z oferty



Przedsiębiorcy w sklepie internetowym [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl), na zasadach ustalonych w tym Regulaminie). Wobec powyższego działanie to w ocenie Prezesa UOKiK mieści się w przedstawionym wyżej pojęciu praktyki rynkowej.

Na podstawie art. 3 ustawy opnpr stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorcę jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawarcia lub po jej zawarciu (art. 4 ust. 1 ustawy opnpr). Stosownie do zapisu art. 5 ust. 1 ustawy opnpr 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.

W tym przypadku chodzi o każdą podejmowaną przez konsumenta decyzję, w tym decyzję o zakupie towaru, na którą ma wpływ lub może potencjalnie mieć wpływ praktyka rynkowa przedsiębiorcy. Nie jest przy tym konieczne, aby zachowanie przedsiębiorcy wywołało skutek, wystarczy sama hipotetyczna możliwość wprowadzenia w błąd.

Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd, a o takich możemy mówić w niniejszej sprawie, uznaje się za szczególnie nieuczciwe, gdyż wpływają one na sferę decyzyjną konsumenta, prowadząc do zniekształcenia jego decyzji rynkowych i wykluczają tym samym podjęcie świadomej, zgodnej z oczekiwaniami i preferencjami konsumenta decyzji odnośnie zawarcia umowy z przedsiębiorcą.

Na podstawie art. 2 ust. 8 ustawy opnpr za przeciętnego konsumenta uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga się oceny tych cech 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 wiek, niepełnosprawność fizyczna i umysłowa.

Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 20.06.2006r. (sygn. akt III SK 7/06) stwierdził, że *konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami, a niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów.*

Odnosząc powyższe do niniejszej sprawy wskazać należy, że działania Przedsiębiorcy zakwestionowane w niniejszym postępowaniu administracyjnym skierowane były do szerokiego kręgu odbiorców, pełnoletnich osób fizycznych- konsumentów. Oferowane w sklepie internetowym [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) towary z oferty Przedsiębiorcy to przedmioty używane w życiu codziennym (kotły gazowe w budynkach jednorodzinnych, kominki, klimatyzacja, grzejniki). Ich nabywcami są osoby fizyczne, pełnoletnie z terenu całej Polski, które nabywają towar w celu wyposażenia swoich nieruchomości w niezbędne urządzenia służące do prowadzenia codziennego życia tych osób i ich rodzin. Informacje zamieszczone w tym Regulaminie nie wskazują, aby Przedsiębiorca chciał dotrzeć do szczególnej grupy konsumentów- nabywców oferowanych przez niego towarów, którą można by wyodrębnić na podstawie wspólnych im cech. Oferta skierowana jest do osób dorosłych zainteresowanych nabyciem konkretnego towaru z oferty E-Heat. Zasady nabycia i użytkowania tych przedmiotów nie wymagają od ich nabywców specjalnych predyspozycji czy cech.



Oferowane przedmioty, jako wprowadzone legalnie do obrotu na terenie Polski wyposażone są w standardowe instrukcje obsługi i opisy pozwalające na właściwe ich użytkowanie, a nawet instalację (co do instalacji decyzja w tym zakresie należy do konsumenta czy sam podejmuje się montażu czy zleci go firmie zewnętrznej). Nie oznacza to jednak, że nabywane towary nie mogą być użytkowane przez osoby fizyczne nie legitymujące się specjalnymi uprawnieniami. Zatem, przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszej decyzji zasadnym jest nieuwzględnienie ostatniej przesłanki z definicji przytoczonej wyżej odnośnie modelu przeciętnego konsumenta tj. 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 wiek, niepełnosprawność fizyczna i umysłowa.

Przeciętnego konsumenta w niniejszym postępowaniu administracyjnym należy rozumieć jako dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego, ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych- charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

W praktyce oznacza to, że należy wymagać od konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, w tym odnośnie praw i obowiązków jakie ciąży na nim jako kupującym i przedsiębiorcy, jako sprzedawcy towaru, ale nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna.

Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy opnpr. Przepis art. 5 ust. 3 pkt 4 wskazuje, że wprowadzające w błąd działanie przedsiębiorcy może dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny **lub do odstąpienia od umowy**.

Są to prawa, które dotyczą etapu wykonywania przez konsumenta kontraktu zawartego z przedsiębiorcą.

W literaturze przyjmuje się, że wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji. Dokonanie oceny wprowadzenia w błąd zawsze wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jeśli zatem w przeświadczeniu przeciętnego konsumenta powstaną wyobrażenia (obiektywnie sprawdzalne, a nie wyłącznie subiektywnie odczuwalne) dotyczące praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywistości, mamy do czynienia z wprowadzeniem w błąd. Wprowadzenie w błąd przez praktykę rynkową zawsze zmierza do wytworzenia w świadomości konsumenta mylnego obrazu rzeczywistości (*Komentarz do art. 5 ustawy opnpr Małgorzata Sieradzka LEX*).

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., zniekształcenie lub możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta może dotyczyć etapu przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. 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” (K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., s. 804). W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnego, zgodnego z prawem traktowania kontrahenta, które wyklucza wprowadzanie go w błąd poprzez nakładanie na konsumenta nadmiernie uciążliwych obowiązków, które musi on wykonać w ramach realizacji prawa do odstąpienia od umowy. W odniesieniu do przedmiotowej sprawy, aby



ocenić czy praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę narusza dobre obyczaje związane ze skorzystaniem przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej przez internet należy wykazać, jakie postępowanie sprzedawcy można uznać za prawidłowe i uzasadnione. Oceny tej, należy dokonać w oparciu o utrwalone, wskazane wyżej dobre obyczaje kupieckie przy uwzględnieniu obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, a w szczególności ustawy z dnia 02 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r., nr 22, poz. 271 ze zm.).

Zważyć należy, iż w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (w art. 2 ust. 3) ustawodawca określił, że w razie skorzystania przez konsumentów z uprawnienia do odstąpienia od umowy to, co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot w/w świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie czternastu dni. W przypadku, gdy konsument dokonał przedpłaty, przedsiębiorca zobowiązany jest zapłacić odsetki ustawowe od dnia przedpłaty. Ustawodawca przewidział zatem obowiązek *restitutio ad integrum*, czyli zwrotu wzajemnych świadczeń obu stron umowy. Analizowany przepis w żadnym jednak razie nie precyzuje sposobu dokonania zwrotu zakupionego towaru, **a tym bardziej nie nakłada obowiązku zwrotu towaru wraz z nienaruszonym oryginalnym opakowaniem**. Takie uregulowanie, zdaniem Prezesa Urzędu, wprowadza konsumenta w błąd, a w konsekwencji może znacznie utrudniać albo wręcz uniemożliwiać skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy, bowiem towar w postaci niezmienionej (w pełni sprawny i nie używany) może zostać w świetle obowiązującej umowy uznany jako niespełniający w/w warunku, określonego przez Przedsiębiorcę, bo ktoś np. otworzył przesyłkę aby zobaczyć, co w niej się znajduje lub uszkodzono opakowanie przy jego otwieraniu lub opakowanie zostało uszkodzone podczas przesyłki. Sporny zapis w bezprawny sposób ogranicza więc uprawnienie konsumenta wynikające z treści art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, uniemożliwiając mu dokonanie zwrotu zamówionego towaru (w pełni sprawnego i nie używanego), ponieważ nie spełnia w pełni wymogu Przedsiębiorcy odnośnie stanu opakowania tego towaru, a tym samym wprowadza konsumenta w błąd uznając za zgodny z prawem warunek dokonania tego zwrotu (nienaruszone oryginalne opakowanie).

Należy podkreślić, iż zgodnie z przepisami cyt. ustawy sprzedawca nie ma możliwości, jednostronnego ograniczenia dokonanego przez konsumenta wyboru sposobu zwrotu towaru w ramach realizacji instytucji *restitutio ad integrum*. W ocenie Prezesa Urzędu, postępowanie E-Heat związane z ograniczeniem prawa zwrotu świadczenia wzajemnego w ramach realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy poprzez wskazanie, że jest on możliwy wyłącznie w nienaruszonym oryginalnym opakowaniu, w istotny sposób odbiega także od przyjętej w tym zakresie praktyki. Tym samym, naruszone zostały odzwierciedlone w tej praktyce dobre obyczaje kupieckie, które wykształciły się w trakcie obowiązywania przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

W ocenie Prezesa Urzędu, przeciętny konsument nie ma świadomości, iż działanie Przedsiębiorcy jest w rzeczywistości postępowaniem wbrew jego uprawnieniom wynikającym z dobrych obyczajów kupieckich i wprowadza go w błąd, co do warunków zwrotu towaru przy odstąpieniu od umowy zawartej na odległość. Ponadto, Przedsiębiorca naruszył powinność rzetelnego traktowania konsumenta – jako partnera umowy, nakładając na niego nadmiernie uciążliwe obowiązki związane ze skorzystaniem z uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży, wykraczające poza wskazany powyżej ustawowy zakres. W



opinii Prezesa UOKiK, naruszenie dobrych obyczajów skutkujące wprowadzeniem konsumentów w błąd nastąpiło poprzez wykorzystanie przez Przedsiębiorcę silniejszej pozycji kontraktowej. Ma on bowiem świadomość, iż zamieszczenie postanowienia o zakwestionowanej treści we wzorcu umowy Regulaminie może spowodować, iż realizacja uprawnienia do odstąpienia od umowy będzie utrudniona, co w konsekwencji może skutkować rezygnacją ze skorzystania z przedmiotowego uprawnienia. Ostatecznie może to więc prowadzić do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, który w wyniku otrzymania błędnego pouczenia o sposobach realizacji prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży, może wyciągnąć niewłaściwe wnioski odnośnie przysługujących mu uprawnień.

W tym też aspekcie w niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesu ekonomicznego konsumentów przede wszystkim poprzez udzielanie konsumentom wprowadzającej w błąd informacji, co może skutkować podjęciem przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której nie podjąłby w innych warunkach. W niniejszej sprawie zasadnym jest również uwzględnienie szerszej postaci interesu konsumentów, tj. prawa do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Według E. Łętowskiej, *należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności* (Prawo Umów Konsumentckich, wydanie 2, Warszawa 2002 r., str. 341).

Nie ulega wątpliwości, że działanie Przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Przedmiotowa praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów, gdyż działania Przedsiębiorcy mogą dotknąć każdego faktycznego i potencjalnego klienta E-Heat.

Tym samym zasadne było przyjęcie rozstrzygnięcia jak w sentencji pkt II niniejszej decyzji.

Zarzucona i udowodniona w niniejszej decyzji praktyka Przedsiębiorcy nie została przez niego zaniechana. W Regulaminie sklepu [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) w dalszym ciągu widnieją zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji zapisy. Stąd, zasadne było nakazanie zaniechania ich stosowania.

Trzecia przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r., sygn. akt III SK 27/07, stwierdził co następuje : „*Zdaniem SN, sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o okik „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych interesów konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalne zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy do której skierowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.*

Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. Regulamin w oparciu, o który konsumenci dokonują zakupów w sklepie internetowym [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) obowiązywał zarówno osoby, które zostały klientami Przedsiębiorcy, jak i potencjalnych jego klientów zainteresowanych zakupem oferowanych w tym sklepie



towarów. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem trzecia przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o okik.

W związku z tym orzeczono jak w **pkt I i II** sentencji niniejszej decyzji.

### **Ad. III.**

Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejsze ustawy.

Ustawa o okik nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o okik, a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

Należy także wskazać, iż w ocenie Prezesa Urzędu brzmienie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala na nałożenie odrębnych kar pieniężnych za poszczególne naruszenia stwierdzone w niniejszej decyzji. Zgodnie bowiem z przedmiotowym przepisem Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę, jeżeli ten dopuścił się naruszenia art. 24 w/w ustawy, z czego wynika, że określona w tym przepisie kara może dotyczyć każdego naruszenia stwierdzonego względem danego przedsiębiorcy. W ocenie Prezesa Urzędu zastosowanie takiego rozwiązania jest ponadto pożądane z tego względu, iż pozwala na uwzględnienie przy nakładaniu kar w sposób zindywidualizowany wszystkich okoliczności związanych ze stosowaniem określonych naruszeń, które mogą różnić się pod wieloma względami (np. wagą naruszenia, zasięgiem oddziaływania praktyki, skutkami, jakie praktyka wywołuje na rynku i ich dotkliwością dla kontrahentów, czasem jej trwania itp.), a tym samym pozwala na nałożenie kary adekwatnej do danego naruszenia.

#### **Ad.1. kary**

W punkcie **I** sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez E-Heat praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o okik, co daje podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także



pod uwagę okoliczność, iż naruszenia dopuścił się przedsiębiorca w stosunku do słabszego uczestnika rynku, jakim jest konsument. Stwierdzone naruszenie to stosowanie we wzorcu umownym Regulaminie, który obowiązuje w sklepie internetowym [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) postanowienia wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> K.p.c., a umożliwiającego przedsiębiorcy przedłużenie czasu realizacji Zamówienia konsumenta w przypadku chwilowych braków towaru u producenta.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania stwierdzonego naruszenia, wynikający z ustaleń, że wzorzec stosowany był od maja 2010 r. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających z usług przedsiębiorcy, a zatem ma charakter powszechny.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania podejmowane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinny być uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu dowodowym informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy. W prowadzonym postępowaniu administracyjnym nie uzyskano informacji wskazujących na dążenie przedsiębiorcy do wydłużania terminu realizacji umowy zawartej z konsumentem. Przedsiębiorca podał, że nie otrzymał w 2010 i 2011r. żadnych reklamacji związanych z prowadzoną w tej formie działalnością gospodarczą. Tym samym zastrzeżenie w Regulaminie możliwości przedłużenia realizacji Zamówienia ze względu na chwilowy brak towaru u producenta, jako postanowienie nieokreślone, niejednoznaczne stanowi niedozwoloną klauzulę umowną, ale jej zawarcie we wzorcu umownym Regulaminie i stosowanie nie wskazuje na umyślne działanie tego Przedsiębiorcy.

Tym niemniej pamiętać należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec E-Heat kary pieniężnej jest fakt, iż jako profesjonalista działający na rynku sprzedaży detalicznej powinien mieć świadomość, że stosowanie we wzorcach umownych zapisów tożsamyh z postanowieniami zamieszczonymi w ogólnie dostępnym Rejestrze klauzul niedozwolonych jest bezprawne. Przedsiębiorca winien zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem wskazanych wyżej przepisów prawa.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. E-Heat w 2012 r. uzyskał przychód w wysokości: *tajemnica przedsiębiorcy* zł.

Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na Przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepisy wynosi: *tajemnica przedsiębiorcy* zł.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie xx% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2012r. tj. *tajemnica przedsiębiorcy* zł.

W niniejszej sprawie nie zaszyły okoliczności łagodzące.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność, iż stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów miała znaczny zasięg, który wyznaczał kanał dystrybucji produktów (sieć Interent). Z usług sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) korzystali konsumenci z różnych regionów Polski. Powyższe uzasadnia zwiększenie poziomu wymiaru kary o xx%, jako okoliczność obciążająca tj. do *tajemnica przedsiębiorcy* kwoty zł.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **1399** zł. W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości około xx% przychodu uzyskanego przez E-Heat w



2021r. i stanowiąca około xx% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o okik jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów w/w ustawy i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

## **Ad.2 kary**

W punkcie II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez E-Heat praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o okik, co daje podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy.

Przedsiębiorca stosuje nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na bezprawnym wprowadzającym w błąd ograniczaniu uprawnienia konsumenta, uniemożliwiając konsumentowi dokonanie zwrotu zamówionego towaru, bowiem szczegółowe zasady w/w postanowienia wskazują, iż towar musi zawierać oryginalne nienaruszone opakowanie, co daje możliwość sprzedawcy odmowy przyjęcia zasadnego w świetle prawa zwrotu towaru w przypadku, gdy konsument rozpakuje przesyłkę w celu sprawdzenia jej zawartości lub opakowanie to ulegnie uszkodzeniu w trakcie transportu do konsumenta.

Wskazać należy, iż przedmiotowa praktyka ujawnia się na etapie wykonywania kontraktu.

W ocenie Prezesa Urzędu, w/w bezprawna praktyka rynkowa wprowadzała konsumentów w błąd, co do podstawowego przysługującego im prawa tj. prawa do skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość. W konsekwencji klienci E-Heat mogli zrezygnować z realizacji przysługującego im uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży, a tym samym podjąć konkretną decyzję o negatywnych dla nich skutkach finansowych, której inaczej by nie podjęli, w wyniku czego naruszone zostały ich interesy ekonomiczne.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki.

Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających, z usług przedsiębiorcy, a zatem ma charakter powszechny.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania podejmowane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinny być uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu dowodowym informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy. W prowadzonym postępowaniu administracyjnym nie uzyskano informacji wskazujących na nie przyjmowanie przez E-Heat zwrotów towarów wskutek odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość. Przedsiębiorca podał, że nie otrzymał w 2010 i 2011r. żadnych reklamacji związanych z prowadzoną w tej formie działalnością gospodarczą.

Podmioty profesjonalnie (przedsiębiorcy) działające na rynku powinny przewidywać, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jeżeli przedsiębiorcy mimo to naruszają reguły chroniące zbiorowe interesy konsumentów, uzasadnione jest zastosowanie wobec nich kar pieniężnych, już wówczas gdy mieli możliwość przewidzenia, że ich działania naruszają prawo lub gdy nie dołożyli należytej staranności, by normy prawa ochrony konsumentów nie naruszyć.



Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania stwierdzonego naruszenia, wynikający z ustalenia, że wzorzec stosowany był od maja 2010r.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. E-Heat w 2012 r. uzyskał przychód w wysokości: *tajemnica przedsiębiorcy* zł.

Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na Przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepisy wynosi: *tajemnica przedsiębiorcy* zł.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie xx% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2012r. tj. *tajemnica przedsiębiorcy* zł.

W niniejszej sprawie nie zaszyły okoliczności łagodzące.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność, iż stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów miała znaczny zasięg, który wyznaczał kanał dystrybucji produktów (sieć Interent). Z usług sklepu internetowego [www.e-heat.pl](http://www.e-heat.pl) korzystali konsumenci z różnych regionów Polski. Powyższe uzasadnia zwiększenie poziomu wymiaru kary o xx%, jako okoliczność obciążająca tj. do kwoty *tajemnica przedsiębiorcy* zł.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **5597 zł**. W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości około xx% przychodu uzyskanego przez E-Heat w 2012r. i stanowiąca około xx% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o okik jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów w/w ustawy i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w **punkcie III.** sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Karę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Otrzymuje:

**Marek Lipa**

**E-Heat Systemy Grzewcze**

██████████  
██████████ **Lublin**

*Z upoważnienia Prezesa UOKiK*

*Ewa Wiszniowska*

*Dyrektor Delegatury w Lublinie*



