



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120
90-006 Łódź
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12
e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-12/10/TD

Łódź, dnia 19 listopada 2010 r.

DECYZJA Nr RŁO 35/2010

- I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, polegające na niedopełnieniu obowiązku potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, co stanowi naruszenie art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

- II.** Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, polegające na stosowaniu we wzorcu „Ogólne warunki umowy zlecenia” postanowienia wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, o treści: „*W przypadku sporów między stronami pozostających w związku z niniejszą umową właściwym sądem dla rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny właściwy rzeczowo w Szczecinie*” **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

III. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, polegające na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu na skutek umieszczenia w treści wzorców umów pn. „Umowa Nr ...” postanowienia formułującego sposób obliczenia ceny, w którym nie uwzględniono obowiązującej wysokości stawki podatku od towarów i usług, co stanowi naruszenie art. 3 w związku z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 oraz w związku z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206)” **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

IV. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku przekazania na piśmie – w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji – informacji o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni (stosownie do art. 9 ust. 3 oraz 10 ust. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny) tym konsumentom, z którymi Przedsiębiorca zawarł umowy pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych po 31 sierpnia 2010 r., a których dotąd nie poinformował na piśmie o prawie odstąpienia od umowy.

V. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku doprowadzenia, w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji, do zgodności z prawem treści zawartych i obowiązujących umów o świadczenie usług pośrednictwa w dochodzeniu odszkodowań w obrocie z konsumentami w zakresie naruszeń określonych w punktach II-III niniejszej decyzji.

VI. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu

postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie,

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

1. **nakłada się** na PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, **karę pieniężną** w wysokości 822 zł. (słownie: osiemset dwadzieścia dwa), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt. I sentencji niniejszej decyzji;
2. **nakłada się** na PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, **karę pieniężną** w wysokości 123 zł. (słownie: sto dwadzieścia trzy), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt. II sentencji niniejszej decyzji.
3. **nakłada się** na PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, **karę pieniężną** w wysokości 617,00 zł. (słownie: sześćset siedemnaście) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt. III sentencji niniejszej decyzji

VII. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 6 tej ustawy,

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

postanawia się **obciążyć** PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, **kosztami niniejszego** postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz **zobowiązuje się** PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 16,65 zł (słownie: szesnaście złotych 65/100).

Uzasadnienie

W dniu 24 lutego 2010 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Prezesem Urzędu”), w związku ze zgłoszonym zawiadomieniem zawierającym 17 wzorców umów, wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia czy przedsiębiorcy prowadzący działalność na lokalnych rynkach usług pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych w zakresie stosowanych wzorców umów nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów w sposób uzasadniający podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach lub wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie informacji i dokumentów zgromadzonych w toku postępowania Prezes Urzędu uznał, iż były podstawy do postawienia PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie (zwanemu dalej również: „Przedsiębiorcą”) zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w związku ze stosowaniem we wzorcu umowy zawieranej z konsumentami bezprawnych postanowień i wszczął w dniu 24 czerwca 2010 r. z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-12/10 (dowód: karta Nr 1) postępowanie w sprawie

podejrzenia stosowania przez PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- 1) niedopełnieniu obowiązku potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji, o których mowa w art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, co może stanowić naruszenie art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.),
- 2) stosowaniu we wzorcu „Ogólne warunki umowy zlecenia” postanowienia wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, o treści: *„W przypadku sporów między stronami pozostających w związku z niniejszą umową właściwym sądem dla rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny właściwy rzeczowo w Szczecinie”*,
- 3) stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu na skutek umieszczenia w treści wzorców umów pn. „Umowa Nr ...” postanowienia formułującego sposób obliczenia ceny, w którym nie uwzględniono obowiązującej wysokości stawki podatku od towarów i usług, co może stanowić naruszenie art. 3 w związku z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 oraz w związku z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

co może stanowić naruszenie odpowiednio art. 24 ust. 1 i 2, 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”).

Przedsiębiorca nie ustosunkował się do przedstawionych zarzutów.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

PROTECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000266862 (dowód: karta Nr 13). Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest między innymi działalność pomocnicza związana z pośrednictwem finansowym i ubezpieczeniami (dowód: karta Nr 16). W ramach tej działalności Przedsiębiorca świadczy usługi pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych (w tym w związku z wystąpieniem szkód majątkowych) (dowód: karty Nr 8-9 oraz 52).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu były wzorce umowy pn. „Umowa Nr ...” oraz „Ogólne warunki umowy zlecenia” stosowane przez Przedsiębiorcę przy zawieraniu umów z konsumentami w zakresie świadczenia usług pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych (dowód: karty Nr 9-10). Oprócz ww. wzorców Przedsiębiorca stosuje w okolicznościach towarzyszących zawarciu i realizacji umowy druki pod następującymi nazwami: „Oświadczenie kierującego pojazdem” (dowód: karta Nr 40), „Oświadczenie o zwolnieniu z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej” (dowód: karta Nr 41), „Opis sytuacji materialnej poszkodowanego przed i po zdarzeniu” (dowód: karta Nr 42), „Załącznik nr 2 do Umowy z Klientem ...” (dowód: karta Nr 46) oraz „Pełnomocnictwo” (dowód: karty Nr 49-50). Wymienione wyżej dokumenty przedstawiane są konsumentom w postaci scalonego kilkunastostronicowego folderu (dowód: karty Nr 39-52).

Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą bez ograniczeń terytorialnych, tj. formalnie na terenie całego kraju (dowód: karty Nr 6 i 21). Zawiera umowy w ten sposób, iż na wypełnionym danymi konsumenta druku wzorca umowy konsument podpisuje daną umowę w obecności działającego na rzecz Przedsiębiorcy współpracownika, a następnie podpisana przez konsumenta umowa przesyłana jest do siedziby Przedsiębiorcy, gdzie podpisuje ją osoba upoważniona do składania oświadczeń woli w imieniu Przedsiębiorcy. Podpisana ze strony Przedsiębiorcy umowa zostaje w jednym egzemplarzu przesyłana ponownie do konsumenta – strony umowy. Przedstawiony przez Przedsiębiorcę formularz wzorca umowy pn. „Umowa Nr ...” zawiera pole z przeznaczeniem na podpis tzw. współpracownika Przedsiębiorcy. Obok ww. pola wzorzec umowy zawiera tekst: „Potwierdzam, że powyższa umowa została podpisana w mojej obecności” (dowód: karty Nr 7 i 9 oraz 43-45). Formularz, o którym mowa wyżej, ma zdaniem Przedsiębiorcy charakter oferty zawarcia umowy. W żadnym wypadku współpracownicy Przedsiębiorcy nie są uprawnieni do zawierania z konsumentami umów pośrednictwa w dochodzeniu odszkodowań w imieniu Przedsiębiorcy. Jak stwierdził Przedsiębiorca, zawierane przez niego umowy ze współpracownikami w większości są umowami agencyjnymi zawieranymi między podmiotami gospodarczymi, mającymi za przedmiot działalności stałe pośredniczenie za wynagrodzeniem przy zawieraniu z konsumentami umów na rzecz Przedsiębiorcy. Współpracownicy Przedsiębiorcy mają swobodę w wyborze sposobu pozyskiwania zleceń, tym niemniej znaczna ich część pozyskiwana jest w miejscu zamieszkania konsumentów (dowód: karta Nr 58).

Stosowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy pn. „Umowa Nr ...” zawiera w § 3 ust. 1 następujące postanowienie: „*Wynagrodzenie PROTECTORA z tytułu niniejszej umowy stanowi prowizja wynosząca ...% kwoty wyegzekwowanego lub otrzymanego przez KLIENTA odszkodowania, powiększona o podatek od towarów i usług według obowiązującej stawki*” (dowód: karta Nr 9).

Stosowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy pn. „Ogólne warunki umowy zlecenia” zawiera w pkt 16 następujące postanowienie: „*W przypadku sporów między stronami pozostających w związku z niniejszą umową właściwym sądem dla rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny właściwy rzeczowo w Szczecinie*”.

Wzorce umowne według treści obowiązującej na dzień 13 marca 2010 r. wprowadzone zostały przez Przedsiębiorcę do obrotu z konsumentami w począwszy od dnia 2 lipca 2009 r. (dowód: karta Nr 6). Poprzednio stosowane wzorce (w obrocie w okresie między 9 sierpnia 2007 r. a 2 lipca 2009 r.) również zawierały postanowienia o tożsamej treści z postanowieniami kwestionowanym w niniejszym postępowaniu. W żadnych wzorcach stosowanych od 9 sierpnia 2007 r. nie zawarto informacji o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy, o czym mowa w art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (dowód: karty Nr 6 oraz 21). Informacja taka nie jest konsumentom przekazywana na piśmie w żaden inny sposób, ani na etapie zawierania umowy, ani na etapie jej realizowania. Powyższe wynika z pisma Przedsiębiorcy z dnia 20 września 2010 r. (data wpływu do Urzędu: 28 września 2010 r.). W załączeniu do ww. pisma Przedsiębiorca przedstawił natomiast wzór aneksu do stosowanych wzorców umowy, który według jego oświadczenia będzie wręczany konsumentom wraz z projektem umowy. W dokumencie tym stwierdza się, co następuje:

- I. W § w pkt 1 w/w Umowy skreśla się słowa „według obowiązującej stawki” i zastępuje je treścią: „w wysokości 22%”.
- II. Dodaje się §5 Umowy w brzmieniu: „Zgodnie z dyspozycją art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę

wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22/2000, poz. 271 z póź. zm.) Protector informuje Klienta o prawie odstąpienia przez Klienta od niniejszej umowy bez podania przyczyny poprzez złożenie Protektorowi stosownego oświadczenia na piśmie w terminie 10 dni licząc od daty zawarcia niniejszej umowy. Klient podpisem na niniejszym dokumencie potwierdza, że o powyższym uprawnieniu został poinformowany.

III. Skreśla się dotychczasową treść punktu 15 Ogólnych Warunków Umowy Zlecenia i zastępuje nową treścią w brzmieniu: „W przypadku sporów między stronami w związku z niniejszą umową, sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia będzie sąd I-ej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania lub siedzibę, przy czym powództwo o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jak też odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy wytoczyć można również przed sąd miejsca jej wykonania”.

Przedsiębiorca nie przedłożył dowodów na wprowadzenie w życie ww. zmian.

Przedsiębiorca osiągnął w 2009 r. przychód w wysokości (*tajemnica przedsiębiorcy*) (dowód: karty Nr 21 i 38).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, 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 publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania 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 (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Stwierdzenie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095, ze zm. – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej”) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do ewidencji działalności gospodarczej albo po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

PROTECTOR Sp. z o.o. jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000266862. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest między innymi działalność pomocnicza związana z pośrednictwem finansowym i ubezpieczeniami. Zgodnie z art. 12 Kodeksu spółek handlowych z chwilą wpisu do rejestru przedsiębiorców Przedsiębiorca uzyskał osobowość prawną.

Wobec powyższego Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wskazanej w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Ustalenie przesłanki bezprawności praktyki

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych. W przedmiotowym postępowaniu przesłankę bezprawności należy wykazać dla każdej z trzech praktyk wskazanych: w art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki, w art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki, w art. 24 ust 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki

Ad pkt. I sentencji decyzji w zakresie ustalenia przesłanki bezprawności praktyki wskazanej w art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki.

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu postawił Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na

niedopełnieniu obowiązku potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji, o których mowa w art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (zwana dalej: „ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów”), najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, co może stanowić naruszenie art. 9 ust. 3 tej ustawy.

Stosowanie do art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, w związku z art. 10 ust. 1 tej ustawy, konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia zawarcia umowy dotyczącej świadczenia usługi.

Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów odnoszącym się do obowiązków przedsiębiorcy zawierającego z konsumentami umowy na odległość, konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy m.in. o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3.

Zgodnie zaś art. 9 ust. 3 ww. ustawy przedsiębiorca obowiązany jest do potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji, o których mowa w ust. 1, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, przy czym obowiązek ten nie dotyczy jedynie jednorazowych świadczeń, które spełniają jednak określone warunki wskazane w art. 9 ust. 4 ustawy, m.in. są same spełniane przy pomocy środków porozumiewania się na odległość.

Stosownie do brzmienia art. 10 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:

- 1) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy (tj. terminu dziesięciodniowego liczonego od dnia wydania rzeczy lub – w przypadku świadczenia usługi – od dnia zawarcia umowy),
- 2) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,
- 3) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym,
- 4) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą,
- 5) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu,
- 6) dostarczania prasy,
- 7) usług w zakresie gier hazardowych.

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów określa w art. 6 ust. 1 umowy zawierane na odległość jako umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej – w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204), jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Jak ustalono, zawieranie przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami odbywa się bez jednoczesnej obecności obu stron. Złożenie podpisu przez konsumenta odbywa się w obecności współpracownika Przedsiębiorcy, który przedstawia konsumentowi ofertę zawarcia umowy i który własnym podpisem potwierdza jedynie fakt złożenia podpisu przez konsumenta. Współpracownik Przedsiębiorcy w żadnym wypadku nie jest uprawniony do zawierania z konsumentami umów w imieniu Przedsiębiorcy. Osoba upoważniona do składania oświadczeń woli w imieniu Przedsiębiorcy składa swój podpis na egzemplarzach umowy po podpisaniu ich przez konsumenta i przesłaniu za pośrednictwem poczty do siedziby Przedsiębiorcy. Podpisany przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Przedsiębiorcy egzemplarz umowy przesyłany jest następnie pocztą z powrotem do konsumenta. Procedura ta wypełnia przesłanki definicji umowy zawieranej na odległość, określonej w przywołanym wyżej art. 6 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Przedmiotem ustaleń Prezesa Urzędu były w tym kontekście okoliczności zawierania umów i świadczenia usług przez Przedsiębiorcę. Przedsiębiorca przedstawił wzorce umów i formularzy (m.in. formularz umowy *sensu stricte* oraz ogólne warunki umowy zlecenia). W treści żadnego z przesłanych dokumentów nie zawarto informacji o uprawnieniu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Z tego względu, celem ostatecznego ustalenia, czy Przedsiębiorca informuje konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, skierowano do Przedsiębiorcy bezpośrednie pytanie dotyczące tego, czy i w jaki sposób Przedsiębiorca przedkłada konsumentom pisemne informacje o stosownym uprawnieniu do odstąpienia od umowy. W odpowiedzi na nie Przedsiębiorca stwierdził, iż informacje takie „będzie przekazywał”. W ocenie Prezesa Urzędu, nie zachodzi przy tym w przedmiotowym przypadku żadna z wymienionych w art. 10 ust. 3 ustawy przesłanek wyłączenia powyższego uprawnienia konsumenta. Należy zatem stwierdzić, iż Przedsiębiorca nie wypełnia obowiązku pisemnego poinformowania konsumenta – najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia – o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy.

Wobec powyższego **Prezes Urzędu** uznał, iż określona w pkt I sentencji niniejszej decyzji praktyka Przedsiębiorcy **jest bezprawna**. Tym samym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wskazanej w pkt. I sentencji niniejszej decyzji **została spełniona**.

Ad pkt. II sentencji decyzji w zakresie ustalenia przesłanki bezprawności praktyki wskazanej w art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak zostało wskazane powyżej, przepis art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera przykładowy katalog praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej: „Rejestrem”), o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Na mocy art. 479⁴⁵ § 1 k.p.c., Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przesyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Na podstawie tych wyroków, Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność Rejestru oznacza, że Rejestr jest dostępny

dla każdego zainteresowanego, czyli każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznaną treścią dokonanych w nim wpisów. W Rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie takich postanowień do Rejestru, oznacza, że od tej chwili postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone. Chodzi bowiem o to, by konsumenci nie byli narażeni na te postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy także postanowień tożsamy. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do Rejestru. Nie jest przy tym konieczna dokładna, literalna identyczność tych postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, 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. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do Rejestru to praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹ dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych postanowień zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty postanowienia.

Zgodnie z powyższym istotne jest w niniejszej sprawie stwierdzenie, iż Przedsiębiorca posługuje się w obrocie gospodarczym z konsumentami wzorcem umowy. Przedmiotem postępowania nie są więc postanowienia konkretnej umowy, które były negocjowane z konsumentem, lecz postanowienia wzorca, który Przedsiębiorca przedstawia konsumentom i o ile nie zostaną one zmienione w drodze uzgodnień stron, stają się obowiązujące w stosunkach między nimi kształtując w ten sposób ich wzajemne prawa i obowiązki. Sam fakt, iż postanowienia wzorca mogą być przedmiotem uzgodnień nie przesądza, że stosowany formularz umowy nie ma charakteru wzorca. Jest to bowiem standardowy tekst przedstawiany konsumentowi przez prowadzącego profesjonalną działalność przedsiębiorcę do oceny i akceptacji, który po podpisaniu reguluje stosunki stron. Nawet, jeżeli w pewnym zakresie tekst taki był przedmiotem uzgodnień, to jednak w części nie uzgodnionej indywidualnie nadal pozostaje wzorcem umownym, ponieważ jego niezmiennione postanowienia zostały przyjęte ze wzorca. Dochodzi więc w tej części do inkorporowania niektórych postanowień

¹ W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

wzorca do tej treści umowy. Jeśli jednocześnie postanowienia te kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając jego interesy, należy uznać je za niedozwolone postanowienia umowne (por.: wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 listopada 2004 r., sygn. akt XVII Amc 71/03).

W związku z powyższym w ocenie Prezesa Urzędu w przedmiotowym przypadku należało przyjąć, iż stosowane przez Przedsiębiorcę formularze umów są wzorcami umów w rozumieniu kodeksu cywilnego. Jak wynika z treści analizowanych formularzy pn. „Umowa Nr ...” oraz „Ogólne warunki umowy zlecenia”, jedynym aspektem umowy mogącym podlegać co do zasady każdorazowym ustaleniom jest wysokość wynagrodzenia Przedsiębiorcy. Wskazuje na to niewypełniony obszar w zakresie § 3 ust. 1 formularza pn. „Umowa Nr ...”. Przedsiębiorca nie wykazał przy tym, iż w kwestionowanym w niniejszym postępowaniu zakresie postanowienia umów były indywidualnie uzgadniane z konsumentami. Co więcej, w § 2 ust. 4 wzorca umowy pn. „Umowa Nr ...” zawarto postanowienie mówiące, iż „klient własnoręcznym podpisem na niniejszej umowie potwierdza fakt otrzymania Ogólnych Warunków Umowy Zlecenia (OWUZ), stanowiących załącznik nr 1 do niniejszej umowy i będących jej integralną częścią oraz oświadcza, że treść postanowień OWUZ jest mu znana w całości i nie wnosi do nich żadnych zastrzeżeń oraz potwierdza jej przyjęcie do wiadomości i stosowania”.

W ocenie Prezesa Urzędu, stosowane przez Przedsiębiorcę we wzorcu umowy postanowienie, o treści: *„W przypadku sporów między stronami pozostających w związku z niniejszą umową właściwym sądem dla rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny właściwy rzeczowo w Szczecinie”* jest tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod numerem 969 (w dniu 3 stycznia 2007 r. na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 października 2006 r., o treści: *„W przypadku rozstrzygnięć sądowych – przez sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy”*, jak również z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod numerem 922, o treści: *„Sądem właściwym do rozpatrywania wszystkich sporów wynikłych z umowy jest sąd siedziby Frontonu”*.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 17 sierpnia 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 100/05) uznał – odnosząc się do treści ostatniego z ww. postanowień – iż narusza ono art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego, gdyż wyłącza zasadę właściwości ogólnej i przemiennej sądu, a to może stanowić dodatkową dolegliwość dla kupującego, a także ograniczać realizację przysługujących mu uprawnień. Postanowienie uznane przez sąd za niedozwolone stanowi tzw. klauzulę prorogacyjną i ustala wyłączną właściwość sądu do rozpoznania ewentualnych sporów z umowy na podstawie siedziby przedsiębiorcy. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienia wpisane do Rejestru, pod numerami 922 i 969 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień dotyczy wskazania sądu właściwego dla rozpoznania sporu wynikłego na gruncie umów z konsumentami i każde z nich ustala wyłączną właściwość sądu (wedle siedziby przedsiębiorcy). Stosowanie obu postanowień wpisanych do Rejestru oraz postanowienia stosowanego przez Przedsiębiorcę wywołuje tożsame skutki, bowiem w przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, postanowienia te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów Kodeksu postępowania cywilnego. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, mówiąc o właściwości miejscowej sądu, można wyróżnić właściwość: ogólną, przemienne i wyłączną. Podstawowa zasada dotycząca właściwości ogólnej została wyrażona w art. 27 § 1 k.p.c., zgodnie z którym, powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. W przypadku, gdy powodem jest Przedsiębiorca, to sądem właściwym jest sąd, w którego okręgu konsument ma miejsce zamieszkania. Nie w każdym zatem przypadku sądem

właściwym będzie sąd w Szczecinie. Z kolei istota właściwości przemiennej polega na tym, że obok sądu właściwości ogólnej zostaje wskazany inny jeszcze sąd, przed który można wytoczyć powództwo. Wybór sądu należy w takich wypadkach do podmiotu wnoszącego pozew. W zakresie roszczeń z umów, przepisy Kodeksu postępowania cywilnego przewidują możliwość wytoczenia powództwa o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, przed sąd miejsca jej wykonania. Jednakże powód może, według swego uznania, wytoczyć powództwo bądź według przepisów o właściwości ogólnej, bądź przed sąd miejsca wykonania umowy (art. 31 w związku z art. 34 k.p.c.). Nie jest zatem dopuszczalne narzucenie właściwości przemiennej przez jedną ze stron stosunku prawnego, a jedynie następczy jej wybór w chwili powstania roszczenia wynikającego z umowy. Przepis art. 46 k.p.c. przewiduje wprawdzie możliwość zawarcia tzw. umowy prorogacyjnej – strony mogą umówić się na piśmie o poddanie sądowi pierwszej instancji, który według ustawy nie jest miejscowo właściwy, sporu już wynikłego lub sporów mogących w przyszłości wyniknąć z oznaczonego stosunku prawnego. Sąd ten będzie wówczas wyłącznie właściwy, jeżeli strony nie postanowiły inaczej. W świetle przytoczonego przepisu możliwe jest odejście od zasady właściwości ogólnej, jednakże tylko wtedy, gdy jest to przedmiotem indywidualnego uzgodnienia umownego. Wzorec umowy stosowany przez Przedsiębiorcę już z samej istoty wzorca umowy zgodnie z art. 384 k.c. jest ustalony przez jedną ze stron i nie może być poczytywany za uzgodniony przez strony indywidualnie, bowiem zawiera zbiór gotowych i opracowanych przez Przedsiębiorcę postanowień, na których brzmienie konsument nie ma wpływu. Sąd wskazany jako właściwy w postanowieniu wzorca umowy, stosowanym przez Przedsiębiorcę, jest w zakresie jego obowiązywania sądem wyłącznie właściwym, tzn. że treść wzorca umowy wyłącza skuteczne stosowanie przepisów o właściwości ogólnej i przemiennej. Z tego właśnie powodu, postanowienia wpisane do rejestru pod numerem 969 oraz 992 zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne.

Konsekwencją stosowania przez Przedsiębiorcę postanowienia wpisanego do Rejestru jest wprowadzenie do wzorca umowy postanowień bezwzględnie zakazanych. Stosownie bowiem do art. 479⁴² § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów orzekając o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jednocześnie zakazuje ich wykorzystywania. Sąd Najwyższy w cytowanej powyżej uchwale zaakceptował stanowisko, zgodnie z którym wpis postanowienia wzorca do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów, pod rygorem sankcji z art. 58 k.c.

Wobec powyższego **Prezes Urzędu** uznał, iż określona w pkt II sentencji niniejszej decyzji praktyka Przedsiębiorcy **jest bezprawna**. Tym samym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wskazanej w pkt. II sentencji niniejszej decyzji **została spełniona**.

Ad pkt. III sentencji niniejszej decyzji w zakresie ustalenia przesłanki bezprawności praktyki wskazanej w art. 24 ust 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje również nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (zwanej dalej: „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”), która jednocześnie narusza zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, stosowana przez przedsiębiorcę 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 dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki będzie podlegała stosownej konkretyzacji. Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2).

Zgodnie z ustaleniami dokonanymi w toku niniejszego postępowania, stosowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy pn. „Umowa Nr ...” zawiera postanowienie, określające wysokość wynagrodzenia za wykonanie zlecenia poprzez podanie wyłącznie wartości netto należnej kwoty, przy czym wskazano odrębnie obowiązek również uiszczenia kwoty odpowiadającej podatkowi od towarów i usług (VAT), jednak bez określenia stawki ani wysokości tego podatku.

W celu dowiedzenia, że opisane powyżej działanie Przedsiębiorcy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że przedmiotowa praktyka jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Dobre obyczaje podlegają konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania* (tak: K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804). W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnej i jednoznacznej informacji, jaką profesjonalista – przedsiębiorca powinien kierować do przeciętnego konsumenta (dostatecznie poinformowanego, ostrożnego i uważnego).

Zgodnie z art. 3 w związku z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, za które uznaje się w szczególności praktykę rynkową polegającą na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnieniu w proponowanych cenach produktów wartości podatku od towarów i usług. Praktykę rynkową uznają się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przywołany art. 6 ust. 4 pkt 3 ww. ustawy wskazuje przy tym, iż w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, uznaje się w szczególności cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku, gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji, gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów.

Na Przedsiębiorcy, jako na profesjonalistcie – podobnie jak na innych przedsiębiorcach – ciąży szczególne obowiązki informacyjne w przypadku, gdy jego kontrahentami są konsumenci. Pozbawienie konsumentów właściwej informacji dotyczącej cen oferowanych

towarów może uniemożliwić podejmowanie świadomych i w pełni suwerennych decyzji w sprawie zakupu oferowanych przez Przedsiębiorcę usług.

Pojęcie „cena” zostało zdefiniowane w art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. z 2001 r. Nr 97, poz. 1050, ze zm. – zwanej dalej „ustawą o cenach”), w świetle którego cena to wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie powinien być uwzględniony podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym.

Z analizy przywołanych powyżej przepisów wynika, iż cena podawana lub uwidaczniana przez przedsiębiorcę (sprzedawcę), powinna być ceną brutto, tj. ceną zawierającą podatek od towarów i usług, który stanowi jeden z elementów składowych ceny. Obowiązek podawania cen brutto dotyczy zarówno ich uwidaczniania w miejscu sprzedaży, jak i umieszczania w jakichkolwiek przekazach pochodzących od przedsiębiorcy.

W wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 11/04) stwierdzono, iż „informacja o cenie towaru w wysokości (wartości) nieuwzględniającej podatku jest informacją nierzetelną, nieprawdziwą i niepełną, bo to na przedsiębiorcy leży obowiązek oznaczania cen towaru zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zaś konsument ma prawo znać cenę towaru, a nie obliczać ją sam, bez względu na to, czy przy cenie umieszczono ogólnikową informację – cena netto, cena + VAT itp.”

Prezes Urzędu stwierdził, że stosowany przez Przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami sposób oznaczania ceny nie spełnia wymogów cytowanego przepisu art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Za cenę w przedmiotowym przypadku należy rozumieć określoną procentowo część przyszłej kwoty odszkodowania, która zgodnie z umową ma być uzyskana za pośrednictwem Przedsiębiorcy. Nie ma przeszkód, aby już na etapie prezentowania oferty i zawierania umowy określono jednoznacznie tak rozumianą cenę usługi na poziomie ostatecznym, tj. z uwzględnieniem wysokości obciążeń fiskalnych.

W związku z powyższym należało uznać, iż Przedsiębiorca naruszył dobre obyczaje, w zakresie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, jednoznacznej informacji o cenie usługi pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych.

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 działanie Przedsiębiorcy powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (zgodnie z art. 2 pkt 8 tej ustawy przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny) jest wynikiem dorobku orzeczniczego Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Stopniowy rozwój orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości 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. To, czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć, jako dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych - charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej (prawnej) w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty oferty przedsiębiorcy, nie będzie wprowadzać w błąd.

W ocenianych w przedmiotowym postępowaniu okolicznościach należy uznać, iż w sytuacji przedstawiania do podpisu wzorców umowy podających wyłącznie cenę netto konsumenci mogli mieć wrażenie szczególnej korzyści cenowej związanej z zawarciem umowy właśnie z Przedsiębiorcą, tym bardziej, iż informacja o podatku od towarów i usług nie precyzowała ani jego stawki ani kwoty. Konsument nie musi posiadać przy tym wiedzy o wysokości obowiązującej Przedsiębiorcę stawki podatku. Pełna informacja o cenie i jej elementach jest jedną z podstawowych danych niezbędnych dla podjęcia racjonalnej decyzji dotyczącej zawarcia umowy. Brak informacji o cenie brutto (zawierającej podatek od towarów i usług) narusza prawo konsumenta do rzetelnej informacji. Wpływa na postrzeganie i ocenę oferty Przedsiębiorcy, w tym również w kontekście ofert konkurencyjnych, a tym samym w omawianych okolicznościach może dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, a więc jego decyzji dotyczącej umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez Przedsiębiorcę we wzorcu umowy wskazanego sposobu podawania ceny świadczenia jest bezprawne jako nieuczciwa praktyka rynkowa. Wobec powyższego **Prezes Urzędu** uznał, iż określona w pkt. III sentencji niniejszej decyzji praktyka Przedsiębiorcy **jest bezprawna**. Tym samym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wskazanej w pkt. III sentencji niniejszej decyzji **została spełniona**.

Ustalenie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć 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 liczbie potencjalnych konsumentów (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01).

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie znacznej liczby konsumentów, tj. tych, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się ze stosowanym przez Przedsiębiorcę wzorcem umowy zawierającym kwestionowane postanowienia i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Przedsiębiorcy.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. W tym też aspekcie w niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesu gospodarczego konsumentów poprzez skierowanie do nich przekazu w formie wzorca umowy, którego treść – przekształcająca się w tożsamą treść zawartej umowy – nie przedstawiała pełnych informacji o przysługujących konsumentowi uprawnieniach (w związku z zawarciem umowy na odległość, a także w zakresie właściwości sądów) oraz o cenie usługi i zawierała postanowienia wpisane do Rejestru.

Stosowanie opisanej wyżej nieuczciwej praktyki rynkowej godzi zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę wskazanych w pkt. I-III sentencji niniejszej decyzji praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **została spełniona.**

Z ustaleń dokonanych w toku niniejszego postępowania nie wynika, aby Przedsiębiorca zaprzestał stosowania kwestionowanych przez Prezesa Urzędu bezprawnych praktyk. Wprawdzie Przedsiębiorca przedstawił wzór aneksu oraz oświadczył, iż aneks będzie wręczany konsumentom wraz z projektem umowy. Nie ustosunkowując się do treści samego aneksu należy stwierdzić jednak, iż Przedsiębiorca nie przedstawił dowodów faktycznego wprowadzenia do obrotu z konsumentami nowych, niezawierających bezprawnych postanowień wzorca umowy oraz rozpoczęcia wypełnienia określonych obowiązków informacyjnych. Zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i

konsumentów ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania zarzucanej praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż nie ma podstaw do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z przesłankami art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

- art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie praktyki wskazanej w pkt. I sentencji niniejszej decyzji,
- w art. 24 ust.1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie praktyki wskazanej w pkt. II sentencji niniejszej decyzji,
- w art. 24 ust.1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie praktyki wskazanej w pkt. III sentencji niniejszej decyzji

oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, **Prezes Urzędu orzekł jak w punktach I-III sentencji niniejszej decyzji.**

Rozstrzygnięcie o obowiązku usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przypadku wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może w decyzji określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W niniejszej sprawie, Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożyć na Przedsiębiorcę środek usunięcia – w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji – trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci obowiązku przekazania na piśmie informacji o prawie odstąpienia od umowy tym konsumentom, z którymi Przedsiębiorca zawarł na odległość umowy pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych po 31 sierpnia 2010 r., a których dotąd nie poinformował na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, a także obowiązku doprowadzenia do zgodności z prawem treści obowiązujących umów o świadczenie usług pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych w obrocie z konsumentami w zakresie naruszeń określonych w punktach II-III niniejszej decyzji.

Należy wskazać, że realizacja nakazu zaniechania stosowania bezprawnej praktyki Przedsiębiorcy wskazanej w niniejszej decyzji w postaci wprowadzenia do obrotu z konsumentami nowego, niezawierającego bezprawnych postanowień wzorca umowy oraz wypełnienia określonych obowiązków informacyjnych, nie eliminuje ryzyka nierównoprawnego traktowania konsumentów, z którymi zawarto umowy na nowych i starych zasadach. Pozostawienie tym konsumentom, z którymi wcześniej Przedsiębiorca zawarł umowy na starych zasadach, a które nie zostały aneksowane, jako jedynej możliwości, dochodzenia swych praw na drodze cywilnoprawnej, czyniłoby ochronę, jaką zapewnia ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów iluzoryczną. Prowadziłoby to do zniweczenia funkcji, jaką mają do spełnienia zawarte w tej ustawie uregulowania.

Mając na uwadze konieczność zapewnienia realizacji celu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest m.in. podejmowanie w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz celem zapobieżenia

nierównoprawnego traktowania konsumentów, Prezes Urzędu uznał za zasadne nakazanie Przedsiębiorcy zrealizowanie określonych w punktach IV-V sentencji decyzji obowiązków.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w punktach IV-V sentencji niniejszej decyzji.

Uzasadnienie nałożenia kary pieniężnej

Zgodnie z art. 106 ust 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w swojej 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z treści powyższego przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa Urzędu zależy - w ramach uznania administracyjnego – uznanie w decyzji zasadności nałożenia kary pieniężnej wraz z określeniem jej wysokości. Wprawdzie ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże art. 111 wskazuje, że ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące. Przywołany wyżej przepis określa podstawę i górną granicę ustalenia kary dla Przedsiębiorcy, który w 2009 r. osiągnął przychód w wysokości (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł. W związku z powyższym maksymalna łączna kara nałożona na Przedsiębiorcę może wynieść (*tajemnica przedsiębiorcy*)zł.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Przedsiębiorcę kary pieniężnej za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punktach I, II i III sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary za poszczególne praktyki Prezes Urzędu dokonał w pierwszej kolejności oceny wagi naruszenia, na podstawie której ustalono kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględniając wszystkie okoliczności łagodzące i obciążające odpowiednio modyfikował ustaloną wysokość kwoty bazowej.

Podkreślić należy, iż nakładana przez Prezesa Urzędu kara finansowa pełnić powinna funkcje: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary Prezes Urzędu wziął przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kary o takiej wysokości, która zniechęci przedsiębiorców zajmujących się świadczeniem usług pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych do stosowania postanowień umownych sprzecznych z obowiązującym prawem, a tym samym zobliguje ich do bieżącego uaktualniania, stosowanych przez siebie wzorców.

Odnośnie naruszenia art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów – punkt I sentencji niniejszej decyzji, należy przyjąć, iż naruszenie to następuje na etapie

zawierania kontraktu. Istotą tego etapu jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta wyrażającego zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa i wpływające na treść kontraktu. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą Przedsiębiorcy wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Z kolei działanie Przedsiębiorcy to stosowanie praktyki polegającej na niespełnieniu obowiązku pisemnego poinformowania konsumenta – najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia – o jego prawie do odstąpienia od umowy w określonym terminie. Mając na uwadze opisaną powyżej praktykę, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę fakt, iż wprawdzie naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu, jednak z wpływem na jego wykonywanie. Na Przedsiębiorcy prowadzącym działalność gospodarczą, jako na profesjonalście ciąży obowiązek działania zgodnie z obowiązującymi normami prawa. Aktualne wzorce umów stosowane są przez Przedsiębiorcę w obrocie od lipca 2009 r., jednak, jak wynika z poczynionych ustaleń, poprzednio stosowane wzorce umów (od sierpnia 2007 r.) również nie zawierały informacji o prawie do odstąpienia od umowy. Uznać zatem należy, iż praktyka określona w pkt. I sentencji decyzji ma charakter długotrwały.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął ponadto pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca po raz pierwszy naruszył ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów.

Nakładając karę pieniężną, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu ocenił, iż w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji Przedsiębiorcy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Jak już jednak wskazano – już stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia, o którym mówi pkt I sentencji decyzji uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2009 r., co jest równe kwocie 747,64 zł.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność, iż stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów swoim zasięgiem obejmuje co do zasady teren całego kraju. Powyższe należy poczytać jako okoliczność obciążającą, tym samym uzasadniającą zwiększenie poziomu wymiaru kary o 10%, tj. o kwotę 74,76 zł.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Przedsiębiorcę karę w wysokości 822 zł (słownie: osiemset dwadzieścia dwa złote), co odpowiada (*tajemnica przedsiębiorcy*)% przychodu Przedsiębiorcy osiągniętego w 2009 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica przedsiębiorcy*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez samego Przedsiębiorcę, jak i przez innych przedsiębiorców wykonujących usługi w zakresie pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie VI.1 sentencji

niniejszej decyzji.

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów wskazana w pkt. II sentencji niniejszej decyzji polega na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do Rejestru. Zauważyć przy tym należy, że Rejestr jest jawny, powszechnie dostępny i publikowany na stronie internetowej Urzędu: www.uokik.gov.pl. Zakaz stosowania postanowień wzorców umowy wpisanych do Rejestru nie budzi żadnych wątpliwości. Konsument, podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy, zawierający bezprawne zapisy, nie miał możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść kwestionowanych w niniejszym postępowaniu postanowień. W wyniku powyższego zachowania Przedsiębiorcy naruszony został interes konsumentów. Kwestionowane w pkt. II sentencji niniejszej decyzji postanowienie w wymiarze ekonomicznym stwarza przede wszystkim ryzyko narażenia konsumenta na znacznie wyższe niż w zwykłych warunkach koszty związane w określonych okolicznościach ze sporem sądowym z Przedsiębiorcą. Aktualny wzorzec umowy pn. „Ogólne warunki umowy zlecenia” stosowany jest przez Przedsiębiorcę w obrocie od lipca 2009 r. Jak wynika jednak z poczynionych ustaleń, stosowany poprzednio (od sierpnia 2007 r.) właściwy wzorzec umowy również zawierał postanowienie o treści tożsamej z treścią kwestionowanego w pkt II sentencji decyzji postanowienia. Uznać należy zatem, iż podlegająca ocenie praktyka ma charakter długotrwały.

Ocena powyższych okoliczności pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie, iż waga naruszenia związanego z praktyką określoną w pkt. II sentencji niniejszej decyzji odpowiada poziomowi (*tajemnica przedsiębiorcy*)% przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2009 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (*tajemnica przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę wynosi 112,14 zł.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność, iż stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów swoim zasięgiem obejmuje co do zasady teren całego kraju. Powyższe należy poczytać jako okoliczność obciążającą, tym samym uzasadniającą zwiększenie poziomu wymiaru kary o 10%, tj. o kwotę 11,21 zł.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Przedsiębiorcę karę w wysokości 123 zł (słownie: sto dwadzieścia trzy złote), co odpowiada (*tajemnica przedsiębiorcy*)% przychodu Przedsiębiorcy osiągniętego w 2009 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica przedsiębiorcy*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez samego Przedsiębiorcę, jak i przez innych przedsiębiorców wykonujących usługi w zakresie pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie VI.2 sentencji niniejszej decyzji.

Określając wagę naruszenia określonego w pkt. III sentencji niniejszej decyzji, należy zważyć, iż jego stosowanie ma miejsce na etapie zawierania kontraktu. Naruszenie to stanowi nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na zaniechaniu wprowadzającym w błąd, poprzez pominięcie istotnych informacji potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy. Aktualny wzorzec umowy pn. „Umowa Nr ...” stosowany jest przez Przedsiębiorcę w obrocie od lipca 2009 r. Jak wynika jednak z poczynionych ustaleń, w poprzednio stosowanym wzorcu obowiązującym od sierpnia 2007 r. również zawarto

postanowienie formułujące sposób obliczenia ceny, w którym nie uwzględniono obowiązującej wysokości stawki podatku od towarów i usług. Uznać należy zatem, iż podlegająca ocenie praktyka ma charakter długotrwały.

Oceniając powyższe, w tym poziom istotności informacji, o których mowa wyżej, należy ocenić, iż waga tego naruszenia odpowiada (*tajemnica przedsiębiorcy*)% łącznego przychodu Przedsiębiorcy za rok 2009. Tym samym kwota bazowa stanowiąca równowartość (*tajemnica przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę wynosi 560,73 zł.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność, iż stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów swoim zasięgiem obejmuje co do zasady teren całego kraju. Powyższe należy poczytać jako okoliczność obciążającą, tym samym uzasadniającą zwiększenie poziomu wymiaru kary o 10%, tj. o kwotę 56,07 zł.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Przedsiębiorcę karę w wysokości 617 zł (słownie: sześćset siedemnaście), co odpowiada (*tajemnica przedsiębiorcy*)% przychodu Przedsiębiorcy osiągniętego w 2009 r. i równocześnie stanowi (*tajemnica przedsiębiorcy*)% kary maksymalnej. Kara w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez samego Przedsiębiorcę, jak i przez innych przedsiębiorców wykonujących usługi w zakresie pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie VI.3 sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 tej ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku organ antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów tejże ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 263 § 1 z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego – (Dz. U. z 2000 r., Nr 98 poz. 1071 ze zm. – zwany dalej „k.p.a.”) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia pism urzędowych.

Niniejsze postępowanie antymonopolowe zostało wszczęte z urzędu. W jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I-III sentencji przedmiotowej decyzji stwierdził naruszenie przez Przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Przedsiębiorcę kwotą kosztów w wysokości 16,65 zł (słownie: szesnaście złotych 65/100).

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił jak w punkcie VII sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji (zgodnie z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 kodeks postępowania administracyjnego – Dz. U. z 2000 r., Nr 98 poz. 1071).

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 i 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Jednak w przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VI niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479³² § 1 i 2 k.p.c., oraz art. 264 § 2 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie 7 dni od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury*

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Protector Sp. z o.o.
Al. 3 Maja 1, pok. 209-211
70-215 Szczecin