



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań  
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44  
E-mail: [poznan@uokik.gov.pl](mailto:poznan@uokik.gov.pl)

RPZ- 61/7/10/AR

Poznań, dnia 25 czerwca 2010 r.

**DECYZJA Nr RPZ 9/2010**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50 poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Anny Szcześniey prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą PPUH „Andafil” w Buku;

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

**I.** na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku **postępowania** stosowania przez **Annę Szcześnieą prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą PPUH „Andafil” w Buku** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

1. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu we wzorcu o nazwie „Ogólne warunki umowy” postanowień wpisanych do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone (art. 479<sup>45</sup> k.p.c.), o treści:
  - a. *Wszelkie dodatkowe ustalenia poczynione w formie ustnej pomiędzy Kupującym a Reprezentantem będące w sprzeczności w treścią niniejszej umowy są nieważne* (§ 3 Ogólnych Warunków Umowy);
  - b. *„Ewentualne spory powstałe w związku z realizacją niniejszej umowy strony poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym ze względu na miejsce siedziby Sprzedającego”* (§ 25 Ogólnych Warunków Umowy);
2. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na zamieszczeniu we wzorcu o nazwie „Ogólne warunki umowy” postanowienia o treści: *„W razie odstąpienia od umowy Kupujący zobowiązany jest zwrócić towar w stanie nie wskazującym śladów użytkowania, w szczególności produkt nie może być otwierany (...)”*, co jest sprzeczne z art. 2 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. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.);
3. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez brak wyodrębnienia w umowie sprzedaży oświadczenia o wyrażeniu zgody na

przetwarzanie danych osobowych i niesprecyzowaniu celu zbierania oraz kręgu odbiorców ww. danych, co jest sprzeczne z art. 24 ust. 1 pkt 2 i 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.);

4. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegających na zamieszczeniu we wzorcu o nazwie „Ogólne warunki umowy” postanowienia o treści „*W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 21 Kupujący jest zobowiązany zwrócić towar do siedziby firmy Andafil w terminie 14 dni od daty sprzedaży osobiście lub za pośrednictwem pisemnie do tego upoważnionej osoby trzeciej...*”, co jest sprzeczne z art. 2 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. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.);

po zobowiązaniu się przez Przedsiębiorcę do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez zmianę treści ww. postanowień oraz wyodrębnienie oświadczenia o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych konsumenta i sprecyzowanie celu zbierania oraz kręgu ich odbiorców w nowym wzorcu umowy oraz w umowach pozostających nadal w obrocie prawnym, **nakłada się na Annę Szczęsną prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą PPUH „Andafil” w Buku obowiązek wykonania tego zobowiązania poprzez:**

- a) zawieranie nowych umów zgodnie z wzorcem Ogólnych warunków umowy, w którym ww. uchybienia nie występują;
- b) wystąpienie do kontrahentów z propozycją zmian ww. postanowień we wszystkich niewykonanych umowach poprzez podpisanie aneksów zgodnie z wzorcem Ogólnych warunków umowy, w którym ww. uchybienia nie występują, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

**II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Annę Szczęsną prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą PPUH „Andafil” w Buku obowiązek** przekazania, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I decyzji, w tym kopii 15 przykładowych umów zawartych zgodnie z postanowieniami nowego wzorca umowy.

## Uzasadnienie

Do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu wpłynęło zawiadomienie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Zamościu, w którym Rzecznik podniósł, że Anna Szczęsna prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą PPUH. „Andafil” w Buku (dalej także: Przedsiębiorca) stosuje w obrocie z konsumentami wzorec umowy o nazwie „Ogólne warunki umowy” zawierający postanowienia stanowiące niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup>- 385<sup>3</sup> k.c. oraz zawiera klauzule wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Postanowieniem z dnia 01 września 2009 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Przedsiębiorcę uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Pismem z dnia 17 września 2009 r. Anna Szczęsna wskazała, iż przedmiotem prowadzonej przez nią działalności jest sprzedaż poza lokalem przedsiębiorcy wyrobów w postaci materacy, kołder i poduszek. Przedsiębiorca przesłał kopie 10 umów sprzedaży zawartych w

systemie ratalnym. Przedłożony przez Przedsiębiorcę formularz umowy, według oświadczenia Anny Szczęsnej, stosowany był od rozpoczęcia przez nią działalności gospodarczej tj. od 01 czerwca 2007 r. W oparciu o przedmiotowy wzorzec w 2008 r. zawarto [...] umów, a w 2009 r. do dnia 03 września 2009 r. [...] umowy. Pismem z dnia 12 października 2009r. Przedsiębiorca przesłał również umowę współpracy z bankiem Lukas Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, mocą której podmiotem odpowiedzialnym za przyjmowanie i weryfikację wniosków kredytowych jest oddział tego banku w Poznaniu. Oświadczył również, iż w przypadku zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży w systemie ratalnym integralną część ww. umowy stanowi wniosek kredytowy, w treści którego zawarte są m.in. informacje dotyczące rocznej stopy oprocentowania kredytu, całkowitego kosztu tego kredytu oraz rzeczywistej stopy oprocentowania. Odpis przedmiotowego wniosku klient otrzymuje niezwłocznie po dokonaniu przez Lukas Bank procedury prewencji, polegającej na opiniowaniu zdolności kredytowej konsumenta. Mocą porozumienia pomiędzy ww. Bankiem a Przedsiębiorcą pracownicy firmy „Andafil” zobowiązani są do przygotowywania projektów umów kredytowych na specjalnych formularzach bankowych oraz gromadzenie i przekazywanie do Banku dokumentów i informacji niezbędnych do zawarcia umowy kredytu. Nadto Przedsiębiorca obowiązany jest do poinformowania kontrahenta o możliwości i terminie odstąpienia od umowy kredytowej.

Z dniem 01 grudnia 2009 r. Przedsiębiorca wprowadził do obrotu z konsumentami nowy wzorzec umowy sprzedaży swoich wyrobów. W oparciu o przedmiotowy wzorzec Przedsiębiorca zawarł do dnia 25 marca 2010 r. [...] umowy sprzedaży.

W dniu 28 grudnia 2009 r. do Prezesa Urzędu wpłynęło także zawiadomienie Federacji Konsumentów – Oddział w Warszawie, w którym podniesiono m.in. stosowanie przez Przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych.

Analiza zmienionego wzorca umowy sprzedaży dała podstawę do wszczęcia postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w :

1. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na zamieszczeniu we wzorcu o nazwie „Ogólne warunki umowy” (dalej także: OWU) postanowień, wpisanych do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone, o treści:
  - a. *„Wszelkie dodatkowe ustalenia poczynione w formie ustnej pomiędzy Kupującym a Reprezentantem będące w sprzeczności w treścią niniejszej umowy są nieważne” (§ 3 Ogólnych Warunków Umowy);*
  - b. *„Ewentualne spory powstałe w związku z realizacją niniejszej umowy strony poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym ze względu na miejsce siedziby Sprzedającego” (§ 25 Ogólnych Warunków Umowy);*
2. art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegających na zamieszczeniu we wzorcu o nazwie „Ogólne warunki umowy” postanowienia o treści: *„W razie odstąpienia od umowy Kupujący zobowiązany jest zwrócić towar w stanie nie wskazującym śladów używania, w szczególności produkt nie może być otwierany (...)”*, co jest sprzeczne z art. 2 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. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

3. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez brak wyodrębnienia w umowie sprzedaży oświadczenia o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych i niesprecyzowaniu celu zbierania oraz kręgu odbiorców ww. danych, co jest sprzeczne z art. 24 ust. 1 pkt 2 i 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.);
4. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegających na zamieszczaniu we wzorcu o nazwie „Ogólne warunki umowy” postanowienia o treści: *„W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 21 Kupujący jest zobowiązany zwrócić towar do siedziby firmy Andafil w terminie 14 dni od daty sprzedaży osobiście lub za pośrednictwem pisemnie do tego upoważnionej osoby trzeciej...”*, co jest sprzeczne z art. 2 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. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

Przedsiębiorca zawiadomiony o wszczęciu postępowania, pismem z dnia 1 kwietnia 2010r. ustosunkował się do przedstawionych zarzutów i oświadczył, że jest gotowy uwzględnić uwagi Prezesa Urzędu oraz dokonać odpowiednich modyfikacji w stosowanym przez siebie wzorcu umowy sprzedaży. W szczególności, w zakresie zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień ww. wzorca zadeklarował usunięcie § 3 dotyczącego nieważności ustnych ustaleń pomiędzy kupującym a sprzedającym sprzecznych z pisemną umową. Nadto zadeklarował zmianę postanowienia § 25 w taki sposób, aby nie budził on wątpliwości co do zgodności z obowiązującymi przepisami. Kwestionowany zapis w nowym brzmieniu miałby otrzymać następującą treść: *„Ewentualne spory powstałe w związku z realizacją niniejszej umowy strony poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym według ogólnie obowiązujących przepisów”*. Jednocześnie Przedsiębiorca oświadczył, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy nie były stosowane w praktyce. W całej dotychczasowej historii działalności Przedsiębiorcy miał miejsce zaledwie jeden spór sądowy, toczący się w sądzie rejonowym właściwym dla miejsca zamieszkania konsumenta, zakończony zawarciem przez strony ugody sądowej.

Odnosnie zarzutu naruszenia przepisu art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny poprzez przyjęcie, że w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy ma on obowiązek zwrócenia towaru w stanie niezmiennym, w szczególności towar nie może być otwierany, Przedsiębiorca zobowiązał się wyeliminować z treści kwestionowanego postanowienia zwrot „produkt nie może być otwierany”. Ostatecznie zatem treść ww. postanowienia otrzymała brzmienie: *„W razie odstąpienia od umowy Kupujący zobowiązany jest zwrócić towar w stanie nie wykazującym użytkowania, w szczególności produkt nie może być uszkodzony, próbowany czy pozbawiony oryginalnego opakowania”*. Równocześnie Anna Szczęsna oświadczyła, że ww. postanowienie w brzmieniu kwestionowanym przez Prezesa Urzędu związane było ze stosowaną przez konsumentów praktyką zwracania zakupionego towaru w bardzo złym stanie sanitarnym. Nadto, co podkreśliła, nigdy nie zdarzyła się sytuacja, w której Andafil odmówiłby przyjęcia oświadczenia o odstąpieniu od umowy tylko i wyłącznie z powodu otwarcia opakowania towaru, jeśli był on oddawany w stanie niezmiennym.

Z kolei w zakresie zarzutu naruszenia art. 24 ust. 1 pkt 2 i 4 ustawy o ochronie danych osobowych poprzez brak wyodrębnienia w stosowanym przez siebie wzorcu umowy sprzedaży oświadczenia o wyrażeniu zgody na gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych kupującego oraz brak określenia celu gromadzenia i przetwarzania ww. danych osobowych, a także kręgu ich odbiorców, Przedsiębiorca zadeklarował wyodrębnienie ww. oświadczenia w treści kwestionowanego wzorca oraz jego modyfikację w sposób odpowiadający wymogom ustawy o ochronie danych osobowych. Oświadczył również, że umieszczenie ww. zapisu w treści ww. umowy było nieświadome i nie zmierzało do gromadzenia danych konsumentów wbrew

przepisom ustawy o ochronie danych osobowych. Dane konsumentów nie były udostępniane podmiotom trzecim, a Przedsiębiorca wykorzystywał je wyłącznie w celu realizacji umowy sprzedaży. Nadto podkreślił, że nigdy nie uzależniał zawarcia umowy sprzedaży od wyrażenia przez konsumenta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych. Przedsiębiorca zaproponował, aby dotychczasowe postanowienie § 18 analizowanego wzorca umowy otrzymało brzmienie: „*Niniejszym oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie przez PPUH Andafil Anna Szczęsna ul. Dobieżyńska 1, 64320 Buk moich danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.) w celu zawarcia i realizacji umowy sprzedaży towarów zawartej z PPUH Andafil Anna Szczęsna. Oświadczam, że zostałem poinformowany o prawie wglądu do moich danych osobowych oraz do złożenia wniosku o ich poprawienie*”. Postanowienie o ww. treści, według deklaracji Przedsiębiorcy, zostanie zamieszczone na odwrocie formularza umowy, bezpośrednio przed Ogólnymi warunkami umowy.

Natomiast w odniesieniu do zarzutu naruszenia art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny poprzez nałożenie na kupującego - w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży - obowiązku zwrócenia towaru do siedziby firmy „Andafil” osobiście lub za pośrednictwem pisemnie do tego upoważnionego podmiotu trzeciego. Anna Szczęsna zaproponowała dopisanie do kwestionowanego postanowienia § 23 możliwości zwrócenia ww. towaru za pośrednictwem kuriera, poczty lub w inny dogodny dla konsumenta sposób. Ustosunkowując się do treści zarzutu, Przedsiębiorca wskazał, że kwestionowany zapis miał na celu ochronę interesu konsumenta poprzez możliwość weryfikacji stanu zwracanego towaru przy jednoczesnej obecności konsumenta, a o za tym idzie uniknięcia ewentualnych sporów o stan zwracanego towaru. Przy sporządzaniu ewentualnego protokołu zdawczo – odbiorczego konsument ma bowiem możliwość zgłoszenia swoich uwag i zastrzeżeń. W praktyce Przedsiębiorca przyjmował również towar zwracany za pośrednictwem kuriera, poczty, czy też reprezentanta firmy przy okazji organizowania pokazu w miejscu zamieszkania konsumenta. Równocześnie Przedsiębiorca przedłożył propozycję zmiany treści ww. postanowienia o treści: „*W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 19 Kupujący jest zobowiązany zwrócić towar do siedziby firmy Andafil w terminie 14 dni od daty sprzedaży towaru osobiście, za pośrednictwem pisemnie upoważnionej do tego osoby trzeciej, kurierem, pocztą lub w inny dogodny dla konsumenta sposób (...)*”.

Pismem z dnia 14 kwietnia 2010 r. Prezes Urzędu zwrócił się do Przedsiębiorcy z zapytaniem, czy „deklaracja woli współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku postępowania w pełnym zakresie, dostarczając niezwłocznie wszelkich dokumentów, którymi dysponuje Przedsiębiorca” zawarta w piśmie Spółki z dnia 01 kwietnia 2010 r. stanowi wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 27 kwietnia 2010 r. Przedsiębiorca podtrzymał wolę przyjęcia zobowiązania w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i przedstawił ostateczny projekt zmian treści kwestionowanego przez Prezesa Urzędu wzorca umownego.

### **Prezes Urzędu ustalił co następuje:**

Anna Szczęsna prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą PPUH „Andafil” na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej nr 2543 prowadzonej przez Burmistrza Miasta i Gminy Buk. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in. sprzedaż detaliczna wyrobów tekstylnych oraz wyrobów medycznych. W ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, zajmuje się sprzedażą pościeli wełnianej i materacy poza lokalem przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorca w ramach organizowanych przez siebie pokazów na terenie całego kraju zawiera z konsumentami umowy sprzedaży pościeli wełnianych oraz materacy. Wskazać należy, iż w toku postępowania wyjaśniającego, z dniem 01 grudnia 2009 r., wprowadził do obrotu nowy wzorzec. Równocześnie doręczył kopie umów zawartych w oparciu o ww. wzorzec. W związku z powyższym Prezes Urzędu zwrócił się do konsumentów z prośbą o udostępnienie zawartych z firmą „Andafil” umów, celem weryfikacji wersji wzorca, którą aktualnie stosuje Przedsiębiorca. Z załączonych przez klientów Przedsiębiorcy dokumentów wynika, iż zawiera on umowy wyłącznie w oparciu o wzorzec z grudnia 2009 r.

Ustalono ponadto, że Anna Szczęsna, w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, zawarła w dniu 26 czerwca 2007 r. z Lukas Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu umowę o współpracy w zakresie organizacji finansowania sprzedaży kredytem bankowym. Z treści ww. umowy wynika, iż PPUH „Andafil” powierzono wykonywanie czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie sprzedaży ratalnej oferowanych przez Przedsiębiorcę towarów. Do obowiązków Przedsiębiorcy należy m.in. gromadzenie i przekazywanie informacji i dokumentów niezbędnych do podjęcia przez Lukas Bank S.A. decyzji związanych z udzieleniem kredytu, w tym w szczególności sporządzenie projektu umowy kredytowej na specjalnych drukach firmowych banku kredytującego. W ramach przedmiotowej umowy upoważnieni pracownicy zobligowani są do poinformowania klienta o możliwości, terminie i miejscu odstąpienia od umowy kredytu zawartej w celu sfinansowania zakupu pościeli wełnianej czy materaca rehabilitacyjnego oraz wręczenia wzoru takiego odstąpienia (odpowiednio § 7 ust. 2 pkt 1, 2 i 3 umowy z Lukas Bank S.A.).

Spółka nie posługuje się w obrocie z konsumentami żadnymi katalogami czy folderami reklamowymi. Jedynym dokumentem handlowym kierowanym do konsumentów jest zaproszenie na pokaz pościeli wełnianej, na którym odręcznie wpisuje się miejsce pokazu. Na stronie internetowej Przedsiębiorcy widnieje komunikat: „Przygotowujemy dla Państwa serwis informacyjny. Do czasu jego uruchomienia prosimy o kontakt: 061 81 40 001 lub [biuro@andafil.pl](mailto:biuro@andafil.pl)”.

W roku 2009r. Przedsiębiorca osiągnął przychód w wysokości [...] zł.

Wnosząc o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pismem z dnia 27 kwietnia 2010 r., Przedsiębiorca zaproponował wykreślenie postanowienia § 3 Ogólnych warunków umowy oraz zmianę treści postanowienia § 25 ww. Ogólnych warunków umowy nadając mu brzmienie: *„Ewentualne spory powstałe w związku z realizacją niniejszej umowy strony poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym według ogólnie obowiązujących przepisów”*. Nadto Przedsiębiorca zaproponował zmodyfikowanie treści postanowienia § 20 OWU: *„W razie odstąpienia od Umowy przez Kupującego zobowiązany jest zwrócić towar w stanie nie wskazujących śladów użytkowania, w szczególności produkt nie może być uszkodzony, próbowany, czy pozabawiony oryginalnego opakowania. (...)”*. Deklarując wolę przyjęcia zobowiązania Przedsiębiorca wyodrębnił również z treści OWU oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych klienta, zamieszczając je na odwrocie formularza zamówienia. Jednocześnie wskazał cel przetwarzania przedmiotowych danych oraz krąg podmiotów uprawnionych do ich gromadzenia. Przedmiotowe oświadczenie uzyskało brzmienie: *„Niniejszym oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie przez PPUH Andafil Anna Szczęsna ul. Dobieżyńska 1 64-320 Buk moich danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.jedn. Dz.U. 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.) w celu zawarcia i realizacji umowy sprzedaży towarów zawartej z PPUH Andafil Anna Szczęsna. Oświadczam, że zostałem poinformowany o prawie wglądu do moich danych oraz złożenia wniosku o ich poprawienie”*. Równocześnie Przedsiębiorca przedłożył projekt modyfikacji postanowienia § 21 OWU o treści: *„W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 19*

*Kupujący jest zobowiązany zwrócić towar do siedziby firmy Andafil, w terminie 14 dni daty sprzedaży towaru osobiście, za pośrednictwem upoważnionej osoby trzeciej, kurierem, pocztą lub w inny dogodny dla konsumenta sposób. (...)*

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), pismem z dnia 14 czerwca 2010r. Przedsiębiorca został poinformowany o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym i wypowiedzenia się co do zebranych materiałów i dowodów zgromadzonych w aktach sprawy. Z uprawnienia tego Przedsiębiorca nie skorzystał.

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Przytoczony przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu wskazuje: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Z uwagi na złożenie przez Annę Szczęsną prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą PPUH. „Andafil” w Buku wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy, niezbędne jest zatem rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. Przedsiębiorcy.

W pierwszej kolejności rozważenia wymaga, czy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione na obecnym etapie postępowania.

Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 1 tej ustawy, stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest zakazane. Stosownie zaś do art. 24 ust. 2, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. W świetle powyższego, praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są zachowania przedsiębiorców, które spełniają łącznie dwa warunki: są bezprawne i naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność, do której odwołuje się ustawodawca, tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z prawem. Stanowisko takie znajduje też oparcie w uzasadnieniu rządowego projektu ustawy z dnia 5 lipca 2002 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. (Dz. U. Nr 129, poz. 1102) [pogląd ten odnosi się co prawda do poprzednio obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ale pozostaje również aktualny na gruncie obowiązującej ustawy], która wprowadziła do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

zgodnie z którym „same przepisy art. 23a – 23d ustawy nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów”. Pojęcie „porządek prawny” obejmuje zatem nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych jako zasady współżycia społecznego. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Przy jej ocenie rozważyć należy każdorazowo kwestię, czy czyn sprawcy był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego - jako reguły postępowania wyznaczone przez nakazy i zakazy wynikające z norm prawa pozytywnego (w szczególności prawa cywilnego, karnego, administracyjnego, pracy, finansowego, ustaw i aktów prawnych regulujących poszczególne dziedziny gospodarki, itp.) oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego, czyli tzw. dobre obyczaje (por.: G. Bieniek, Komentarz do Kodeksu cywilnego. Księga III. Zobowiązania. Tom I, Warszawa 2006, także Lex Polnica). O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (uzasadnienie do I PKN 267/2001 wyrok Sądu Najwyższego – Izba Administracyjna – Lex Polonica).

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 lub działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

W art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten wymienia między innymi stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz naruszenie prawa konsumenta do uzyskania rzetelnej i wyczerpującej informacji.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, rozumianej jako nieokreślonej i nieograniczonej grupy podmiotów, których nie da się zidentyfikować. 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 określonej zbiorowości przesądza o



naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów tzn. aktualnych i przyszłych klientów P.P.U.H. „Andafil”, która swoją ofertę sprzedaży kieruje do znacznej, nieokreślonej liczby konsumentów. Potencjalnie wszyscy odbiorcy oferty Przedsiębiorcy (nieograniczona grupa konsumentów) zostali dotknięci przedmiotowymi naruszeniami.

## 1.

W toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu zakwestionował m.in. stosowanie we wzorcu o nazwie „Ogólne warunki umowy” niedozwolonych postanowień umownych.

Rozważając kwestię bezprawności ww. zachowania Przedsiębiorcy, zwrócić należy uwagę, iż Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów także w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. 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 (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 praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a<sup>1</sup>*. 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 przedstawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.*

Nie jest więc konieczna dokładna, literalna zbieżność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą również takie postanowienia umów, które

---

<sup>1</sup> W obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o jej wykładnię.

#### A.

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziło postanowienie § 3 OWU, w świetle którego: *„Wszelkie dodatkowe ustalenia poczynione w formie ustnej pomiędzy Kupującym a Reprezentantem będące w sprzeczności z treścią niniejszej umowy są nieważne”*. W ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienie jest zbieżne w swej treści z postanowieniem wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w pozycji 261.

SOKiK wielokrotnie uznawał za niedozwolone klauzule, które w sposób niezgodny z prawem wyłączały lub istotnie ograniczały odpowiedzialność organizatora w związku z działaniami (zaniechaniami) jego agentów (osób, którym powierzał wykonanie usługi). Wyrokiem z dnia 04 sierpnia 2004r. w sprawie o sygn. alt XVII Amc 40/03 SOKiK uznał za niedozwoloną klauzulę postanowienie o treści: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez Agentów, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Ponadto organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez Agentów informacje sprzeczne z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych, zawierających aktualną ofertę Organizatora”*. Ww. postanowienie zostało wpisane do rejestru niedozwolonych w dniu 22 lutego 2005 r. w pozycji 261.

Oba porównywane postanowienia, choć regulujące stosunki prawne w dwóch różnych branżach: sprzedaży konsumenckiej i turystyki, pozostają sprzeczne z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 w zw. z art. 474 Kodeksu cywilnego. Przedmiotowe postanowienia ograniczają bowiem odpowiedzialność Przedsiębiorcy za działania osób, którymi posługuje się przy zawieraniu umów i ewentualnym ich wykonywaniu. Tymczasem, zgodnie z art. 474 Kodeksu cywilnego, dłużnik ponosi na zasadzie ryzyka odpowiedzialność za osoby, którym powierza wykonanie zobowiązania w całości lub części. Zatem za działania „pomocników” przedsiębiorca odpowiada jak za własne działania. Odpowiada bowiem za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez osobę trzecią wszelkich obowiązków, jakie w związku z zawarciem określonej umowy na siebie przyjął (vide: orzeczenie Sądu Najwyższego z 19 lutego 1976 r., II CR 24/76, OSN 1976, Nr 12, poz. 267). Podkreślić przy tym należy, iż kwestia ewentualnej odpowiedzialności przedstawicieli (reprezentantów czy agentów) względem Przedsiębiorcy wynikająca z wiążących ich umów współpracy czy zlecenia, pozostaje poza zainteresowaniem potencjalnych klientów, należy bowiem do wewnętrznych relacji przedsiębiorców i nie ma żadnego wpływu na zasady i zakres odpowiedzialności Przedsiębiorcy jako sprzedawcy względem klientów.

Z tych samych względów za niedozwolone uznane zostało, wyrokiem z dnia 24 listopada 2004r. sygn. akt XVII Amc 119/03, postanowienie w brzmieniu: *MAZUR POL wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez akwizytorów i pośredników dotyczących warunków a odbiegających od niniejszych postanowień* (pozycja 308 rejestru).

W ocenie Prezesa Urzędu, analizowane postanowienia zmierzają do wprowadzenia konsumentów w błąd co do osoby, którą obciąża odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umowy oraz zakresu jej odpowiedzialności. Ww. postanowienia wyczerpują zatem przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego, określonego w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kodeksu cywilnego. Przepis ten jako niedozwolone uznaje te postanowienia umowne, które wyłączały lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Wskazać należy, iż wyłączenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za informacje udzielane przez jego przedstawicieli ma szczególny wymiar zwłaszcza przy organizowaniu sprzedaży poza

lokałem przedsiębiorstwa. Zważyć należy, iż to właśnie reprezentant Przedsiębiorcy jest jedyną osobą, z którą klient ma kontakt podczas pokazu. To on udziela konsumentowi wszelkich informacji dotyczących nabywanego towaru, a także warunków samej transakcji. Konsument nie ma faktycznej możliwości zweryfikowania prawdziwości twierdzeń takiego przedstawiciela handlowego.

Zdaniem Prezesa Urzędu, kwestionowane postanowienie mieści się w hipotezach ww. klauzul abuzywnych. Pomimo różnic w treści wywołują tożsame skutki prawne, ponieważ prowadzą do wyłączenia, w sposób sprzeczny z prawem, odpowiedzialności Przedsiębiorcy za działania osób, które działając na jego rzecz zawierają umowy z konsumentami.

## **B.**

W toku niniejszego postępowania Prezes Urzędu zakwestionował również postanowienie § 25 zawarte w stosowanym przez Przedsiębiorcę wzorcu umowy sprzedaży, w myśl którego *„ewentualne spory powstałe w związku z realizacją niniejszej umowy strony poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym ze względu na miejsce siedziby Sprzedającego”*.

Interpretacja stosowanego przez Przedsiębiorcę postanowienia prowadzi do wniosku, że postanowienie to mieści się w hipotezach klauzul niedozwolonych wpisanych w pozycjach: 979 i 1033 rejestru niedozwolonych postanowień umownych, kwestionujących właściwość miejscową sądu, wskazaną w przepisach kodeksu postępowania cywilnego.

Zgodnie z art. 27 k.p.c. powództwo wytacza się przed sąd I instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. Z kolei zgodnie z art. 34 k.p.c. powództwo o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jako też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy wytoczyć można przed sąd miejsca jej wykonania.

Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie § 25 OWU oraz przywołane powyżej niedozwolone postanowienia umowne narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który w świetle przepisów kodeksu postępowania cywilnego nie jest właściwy miejscowo do rozpoznania ewentualnego sporu, a tym samym stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 23 Kodeksu cywilnego. Za niezgodne z ww. przepisem uznaje się postanowienia, które nie tylko wyłączają właściwość sądu wyznaczonego według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego w ogóle, ale też te, które ograniczają zakres możliwości przewidzianych w tej ustawie, w wyniku czego sytuacja konsumentów ulega pogorszeniu. Klauzula stosowana przez Przedsiębiorcę może godzić w interesy konsumentów, mających miejsce zamieszkania poza siedzibą Przedsiębiorcy, poprzez wyłączenie możliwości wytoczenia przeciwko nim powództwa przed sądem właściwym według przepisów o właściwości ogólnej, a więc w miejscu najbardziej dogodnym dla konsumentów.

Klauzule, które wskazywały jako właściwy sąd w konkretnym mieście bądź wyznaczony według jednego kryterium, w sposób węższy niż wynikający z Kodeksu postępowania cywilnego, ograniczający możliwość wyboru sądu innego niż wymieniony w umowie, były wielokrotnie uznawane za niedozwolone przez SOKiK i wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Między innymi wyrokiem z dnia 06 października 2006r. sygn. akt XVII Amc 101/05, SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie w brzmieniu: *„Ewentualne kwestie sporne rozstrzygane będą przez sądy powszechne właściwe ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy”*. Postanowienie to zostało następnie wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w pozycji 979.

Również wyrokiem z dnia 21 listopada 2006r. sygn. akt XVII Amc 138/05, SOKiK uznał za niedozwolony zapis o treści: „*Właściny do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego regulaminu jest Sąd Powszechny właściwy dla siedziby operatora*” (klauszula wpisana w dniu 20 lutego 2007r. do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w pozycji 1033).

Należy podkreślić, że wszystkie umowy zawierane z konsumentami oparte były na wzorcu zawierającym ww. zakwestionowane kaluzule. Należy zatem przyjąć, że skutkami ich stosowania objęci byli wszyscy klienci firmy „Andafil”, a zatem spełniona jest przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

## 2.

W zakresie zarzutu opisanego w pkt 2 sentencji niniejszej decyzji bezprawność działań Przedsiębiorcy należy wywieść z przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności wyrządzonej przez produkt niebezpieczny. Umowy sprzedaży pościeli z wełny merynosów i materacy zawierane są z konsumentami na specjalnie organizowanych pokazach, w ramach akwizycji. Zatem jako umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa podlegają szczególnemu reżimowi prawnemu ww. ustawy

Zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, w razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość, ww. umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Z kolei w świetle art. 17 ww. ustawy, nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta określonych w art. 1 – 16 e ustawy, także w razie dokonania wyboru prawa obcego. Strony w drodze umowy mogą uregulować powyższą kwestię odmiennie niż w ustawie, jednak tylko przyznając konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy w szerszym zakresie.

W OWU stosowanym przez Przedsiębiorcę prawo do odstąpienia od umowy uzależnione jest od tego, czy produkt został otwarty. Analizując zgodność z prawem wskazanego ograniczenia należy przede wszystkim zinterpretować zawarte w art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny pojęcie „zwykłego zarządu”. Dokonując tej interpretacji należy odnieść się do orzecznictwa w zakresie art. 199 i 201 Kodeksu cywilnego. Najogólniej można uznać, że do czynności zwykłego zarządu należy załatwianie bieżących spraw związanych ze zwykłą eksploatacją i utrzymaniem rzeczy w stanie nie pogorszonym w ramach aktualnego jej przeznaczenia. Zatem w granicach zwykłego zarządu mieści się bieżące gospodarowanie rzeczą, nie pociągające nadzwyczajnych wydatków i nie prowadzące do zmiany przeznaczenia rzeczy. Nadto obejmuje on zarządzanie rzeczą w celu umożliwienia korzystania z niej i pobierania pożytków, bez nadmiernych kosztów. Biorąc pod uwagę powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu w zakresie pojęcia „zwykły zarząd” mieści się rozpakowanie zamówionego towaru, celem zapoznania się z zawartością zamówienia. Równocześnie wyraźnie podkreślić należy, iż otwarcie oryginalnego opakowania towaru, nie stanowi przekroczenia granic zwykłego zarządu, o ile nie jest połączone z uszkodzeniem czy zniszczeniem samej rzeczy. Nie powoduje bowiem zmiany stanu takiej rzeczy, a towar po ponownym zapakowaniu nadaje się do dalszej odsprzedaży. Nie oznacza to jednakże, że konsument po rozpakowaniu zamówienia ma możliwość nieodpłatnego korzystania z takiego towaru, gdyż prowadziłoby to do zmiany stanu rzeczy, a w konsekwencji rodziłoby odpowiedzialność odszkodowawczą konsumenta

Reasumując, nie ulega wątpliwości, że kwestionowane postanowienie jest bezprawne. Prezes Urzędu uznał również, że naruszyło ono zbiorowe interesy konsumentów albowiem ograniczało prawa nieograniczonej liczby konsumentów (aktualnych i potencjalnych nabywców jej produktów) do odstąpienia od umowy i zwrotu towaru. Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu uznał, że uprawdopodobnione zostało stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ww. opisanym zakresie.

### 3.

Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziła również kwestia zamieszczenia w treści wzorca Ogólnych warunków umowy zapisu dotyczącego przetwarzania danych osobowych. W świetle postanowienia § 18 analizowanego wzorca: „Kupujący oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.jedn. Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.)”. Przedmiotowa klauzula została zamieszczona pośród innych postanowień regulujących warunki nabycia zamawianych u Przedsiębiorcy towarów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych, w przypadku zbierania danych osobowych od osoby, której one dotyczą, administrator danych jest obowiązany poinformować tę osobę m.in. o celu zbierania danych, w szczególności zaś o znanych mu w czasie udzielania przedmiotowych danych lub przewidywanych odbiorcach lub kategoriach odbiorców tych danych. Administrator ww. danych powinien zatem, precyzyjnie i enumeratywnie wskazać cel lub cele ich przetwarzania, by umożliwić osobie udostępniającej ww. informacje skorzystanie z przewidzianych w przedmiotowej ustawie uprawnień. W orzecznictwie podkreśla się, iż zgoda na przetwarzanie danych osobowych *nie może mieć charakteru abstrakcyjnego, lecz winna odnosić się do skonkretyzowanego stanu faktycznego, obejmując tylko określone dane oraz sprecyzowany sposób i cel ich przetwarzania* (vide: wyrok NSA z dnia 11 kwietnia 2003 r., sygn. akt III SA 3942/04). Przedsiębiorca enigmatycznie sformułował oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, pomijając przy tym kwestię określenia ewentualnego kręgu podmiotów uprawnionych do przetwarzania administrowanych przez niego danych, jak również celów takiego przetwarzania. Tym samym uniemożliwił osobie udostępniającej ww. informacje dokonania oceny, na jakiej podstawie prawnej i w jakim celu gromadzone i przetwarzane są jego dane osobowe.

Nadto podkreślić należy, iż oświadczenie o udostępnieniu danych osobowych winno być złożone odrębnie tj. wyróżniać się od pozostałych warunków umowy dotyczących zamawianego towaru. W doktrynie przyjmuje się bowiem, że „jeżeli osoba zbierająca czy w inny sposób przetwarzająca dane osobowe zwraca się o zgodę, musi to zostać sformułowane w sposób jednoznaczny i wyróżniać się spośród innych pochodzących od tej osoby informacji i oświadczeń” (tak: J.Barta P. Fajgielski, R.Markiewicz, Ochrona danych osobowych. Komentarz, Zakamycze 2004, wydanie III, s. 416). Przez pojęcie „zgody” należy rozumieć – stosownie do art. 7 pkt 5 cyt. wyżej ustawy o ochronie danych osobowych - oświadczenie woli, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych tego, kto składa oświadczenie: zgoda nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści. Oznacza to, że oświadczenie woli, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych powinno być zamieszczone w umowie w formie odrębnego postanowienia, które byłoby oddzielnie podpisywane przez konsumenta. Niedopuszczalne jest natomiast w świetle powołanych przepisów zamieszczenie takiego oświadczenia jako jednego z postanowień umowy lub wzorca umowy, które byłoby objęte podpisem, tj. oświadczeniem woli złożonym w odniesieniu do tej umowy. Zatem oświadczenie o wyrażeniu zgody powinno zostać podjęte swobodnie i mieć charakter

samodzielny, tzn. nie może być uzależnione od złożenia innych oświadczeń. Powyższe potwierdza również NSA w wyroku z dnia 11 kwietnia 2003 r., sygn. akt II SA 2135/2002 uzasadniając, że „zgoda na przetwarzanie danych osobowych musi mieć charakter wyraźny, a wszystkie jej aspekty muszą być jasne dla podpisującego w momencie jej wyrażania”.

Bezprawność przedmiotowej praktyki należy wywieść z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 24 ust. 1 pkt 2 i 4 ustawy o ochronie danych osobowych. Praktyka polegająca na naruszeniu przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji godzi w prawo konsumenta do informacji, która stanowi podstawę umożliwiającą konsumentowi właściwą ocenę przez niego sytuacji, a także jest warunkiem swobodnego podjęcia decyzji (por. decyzja RLU 9/2008). W tym konkretnie przypadku chodzi o wynikający z art. 24 ust. 1 pkt 2 i 4 ustawy o ochronie danych osobowych obowiązek precyzyjnego określenia celu gromadzenia danych osobowych oraz kręgu podmiotów uprawnionych do ich przetwarzania. Oświadczenie woli o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych winno równocześnie zostać wyodrębnione spośród innych oświadczeń składanych przez ww. podmiot umożliwiając konsumentowi swobodną decyzję w tym zakresie. Sformułowanie § 18 OWU i umieszczenie go pośród innych postanowień regulujących warunki nabycia zamawianych u Przedsiębiorcy towarów oznacza, iż Przedsiębiorca nie dopełnił ciążącego na nim z mocy ustawy o ochronie danych osobowych obowiązku informacyjnego.

W tym też aspekcie w niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie zbiorowego interesu konsumentów przede wszystkim poprzez zaniechanie udzielania konsumentom informacji pełnej i prawdziwej, której konsument może oczekiwać od przekazu profesjonalisty i jednocześnie może skutkować podjęciem przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której nie podjąłby w innych warunkach.

#### 4.

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziło również postanowienie § 23 Ogólnych warunków umowy o treści: „*W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 21 Kupujący jest zobowiązany zwrócić towar do siedziby firmy Andafil w terminie 14 dni od daty sprzedaży osobiście lub za pośrednictwem pisemnie do tego upoważnionej osoby trzeciej...*”.

W ocenie Prezesa Urzędu bezprawność przedmiotowego postanowienia należy wywieść z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, zgodnie z którym w razie skorzystania przez konsumentów z uprawnienia do odstąpienia od umowy to, co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot ww. 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. Wykonanie bowiem przez konsumenta uprawnienia do odstąpienia od umowy wywiera skutek *ex tunc* w każdym przypadku, co rodzi po każdej ze stron obowiązek zwrotu tego co świadczyła. Analizowany przepis w żadnym jednak razie nie precyzuje sposobu dokonania zwrotu zakupionego towaru, a tym bardziej nie statuuje obowiązku osobistego lub za pośrednictwem pisemnie do tego upoważnionej osoby zwrotu dostarczonych towarów do siedziby Przedsiębiorcy. Takie uregulowanie, zdaniem Prezesa Urzędu, może znacznie utrudniać albo wręcz uniemożliwiać skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy. Szczególną uwagę zwrócić należy na fakt, iż Przedsiębiorca prowadzi swoją działalność gospodarczą na terenie całego kraju, organizując w wielu miastach specjalne pokazy akwizycyjne,

na których jego przedstawiciele zawierają z kontrahentami nowe umowy. Prezes Urzędu dysponuje odpisami umów zawartych m.in. w Warszawie, Sopocie, Tczewie, Gdańsku, czy Olecku. Nałożenie na konsumentów mających miejsce zamieszkania w ww. miastach obowiązku osobistego dostarczenia zwracanych towarów do siedziby Przedsiębiorcy w Buku (nieдалеко Poznań) rodzi po ich stronie m.in. konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów związanych ze zorganizowaniem podróży oraz problemy natury organizacyjnej, jak chociażby konieczność zwolnienia z pracy. Przedmiotowych uciążliwości nie niweczy zagwarantowanie przez Przedsiębiorcę możliwości pisemnego upoważnienia osoby trzeciej do osobistego zwrócenia Przedsiębiorcy towaru, gdyż podobnie jak poprzednie rozwiązanie, wiąże się ona z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów.

W toku postępowania Przedsiębiorca podniósł, że celem przedmiotowego zapisu w umowie było zapewnienie konsumentowi możliwości osobistego uczestnictwa w weryfikacji stanu zwracanego towaru dokonywanej przez Przedsiębiorcę. W ocenie Anny Szczęśnej, osobisty udział konsumenta w ww. procedurze ułatwia mu zgłoszenia ewentualnych zastrzeżeń i uwag co do szacunkowej oceny stanu tego towaru, a co za tym idzie eliminuje ryzyko ewentualnego wdania się przez obie strony w spór cywilny. Prezes Urzędu nie podziela stanowiska zaprezentowanego przez Przedsiębiorcę. Sporny zapis w bezprawny sposób ogranicza bowiem 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 inny bardziej dogodny dla konsumenta sposób niż osobista wizyta w siedzibie Przedsiębiorcy.

Niewątpliwie przedmiotowa praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów, gdyż działania Przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta ww. Przedsiębiorcy.

Biorąc pod uwagę powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, uprawdopodobniono stosowanie wszystkich zarzucanych Przedsiębiorcy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## 5.

Wnosząc o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Przedsiębiorca pismem z dnia 27 kwietnia 2010r. zaproponował zmianę treści zakwestionowanych w toku niniejszego postępowania postanowień oraz przedłożył ostateczny projekt zmienionego wzorca umowy sprzedaży. Równocześnie zadeklarował zawieranie nowych umów w oparciu o nowy wzorec umowy oraz zmianę już istniejących i niewykonanych umów w sposób umożliwiający nadanie im treści odpowiadających treści nowego wzorca.

W szczególności zmodyfikował treść niedozwolonych postanowień umownych zawartych w Ogólnych warunkach sprzedaży. Przedsiębiorca usunął z nowego wzorca postanowienie § 3 OWU regulujące kwestię związania Przedsiębiorcy ustaleniami ustnymi poczynionymi pomiędzy konsumentem a sprzedawcą. Z kolei dotychczasowe postanowienie § 25 OWU otrzymało brzmienie: „*Ewentualne spory powstałe w związku z realizacją niniejszej umowy strony poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym według ogólnie obowiązujących przepisów*” (§ 23 OWU). W ocenie Prezesa Urzędu, zaproponowana przez Przedsiębiorcę zmiana gwarantuje konsumentowi możliwość wyboru sądu właściwego zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego. Przedsiębiorca zmodyfikował również treść § 22 OWU poprzez usunięcie z jego treści zwrotu: „produkt nie może być otwierany”. Przedmiotowe postanowienie ostatecznie otrzymało brzmienie: „*W razie odstąpienia od umowy Kupujący zobowiązany jest zwrócić towar w stanie nie wykazującym użytkowania, w szczególności produkt nie może być uszkodzony, próbowany czy pozbawiony oryginalnego opakowania*”. Tym samym wszelkie pozostałe okoliczności, jako przekraczające zwykły zarząd w

rozumieniu ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, uniemożliwiają zwrot zamówionego towaru. W zakresie postanowienia dotyczącego przetwarzania danych osobowych konsumenta, Przedsiębiorca przedłożył projekt odrębnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na gromadzenie i przetwarzanie ww. danych o treści: „Niniejszym oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie przez PPUH Andafil Anna Szczęsna ul. Dobieżyńska 1, 64320 Buk moich danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.) w celu zawarcia i realizacji umowy sprzedaży towarów zawartej z PPUH Andafil Anna Szczęsna. Oświadczam, że zostałem poinformowany o prawie wglądu do moich danych osobowych oraz do złożenia wniosku o ich poprawienie”. Przedmiotowe oświadczenie, według deklaracji Przedsiębiorcy, zostanie zamieszczone na odwrocie formularza umowy, bezpośrednio przed Ogólnymi warunkami umowy. Zgoda konsumenta na przetwarzanie danych osobowych konsumenta będzie przez niego sygnowana odrębnie i niezależnie od pozostałych oświadczeń woli dotyczących przedmiotowej umowy. Równocześnie Przedsiębiorca szczegółowo wskazał cel gromadzenia ww. informacji. Nadto wskazał, iż jedynym podmiotem uprawnionym do ich administrowania i przetwarzania będzie sam Przedsiębiorca. Przedsiębiorca przedłożył także propozycję zmiany treści postanowienia § 23 OWU: „W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 19 Kupujący jest zobowiązany zwrócić towar do siedziby firmy Andafil w terminie 14 dni od daty sprzedaży towaru osobiście, za pośrednictwem pisemnie upoważnionej do tego osoby trzeciej, kurierem, pocztą lub w inny dogodny dla konsumenta sposób (...)”. W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie w zmienionej wersji nie ogranicza uprawnień konsumenta z tytułu odstąpienia od umowy, a równocześnie nie tworzy dodatkowych przeszkód utrudniających czy wręcz uniemożliwiających skorzystanie z ww. uprawnia. Konsument, nie musi – jak do tej pory, zwrócić towaru osobiście, ale ma możliwość wysłania zwracanego towaru za pośrednictwem poczty czy firmy kurierskiej.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że podjęte przez Przedsiębiorcę zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy. Spełniona została zatem druga, obok uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przesłanka warunkująca wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Nowy wzorzec umowy może zostać wprowadzony do obrotu w miejsce dotychczas stosowanego. W odniesieniu do umów pozostających nadal w obrocie prawnym Przedsiębiorca zobowiązał się do wprowadzenia stosownych aneksów, na podstawie których dotychczasowe postanowienie § 3 zostanie usunięte, a pozostałe postanowienia zmodyfikowane w sposób zgodny z treścią nowego wzorca.

W pkt Ia sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez zawieranie nowych umów zgodnie z wzorcem umowy sprzedaży przedłożonym w piśmie z dnia 29 kwietnia 2010 r.

Biorąc ponadto pod uwagę, że fakt podpisania przez kontrahentów Przedsiębiorcy aneksów zgodnie z postanowieniami nowego wzorca umowy sprzedaży jest okolicznością niezależną od Przedsiębiorcy, w zakresie zobowiązania złożonego w odniesieniu do umów pozostających nadal w obrocie prawnym, Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek przedstawienia kontrahentom propozycji zmiany ww. umów w drodze stosownych aneksów (pkt I b sentencji decyzji). Prezes Urzędu uznał, że mimo podjętych działań Przedsiębiorca nie miałby możliwości skutecznego wykonania zobowiązania do aneksowania tych umów.

Zgodnie z art. 28 ust. 2 ww. ustawy, Prezes Urzędu wyznaczył Przedsiębiorcy termin wykonania zobowiązania określonego w pkt I b sentencji decyzji – 1 miesiąc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na wprowadzenie aneksów do niewykonanych umów.



Zdaniem Prezesa Urzędu, jest to termin wystarczający do skutecznego wykonania wszystkich niezbędnych w tym celu czynności, biorąc pod uwagę możliwości organizacyjne i techniczne Przedsiębiorcy.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek przekazania, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, informacji o realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji decyzji oraz przedłożenia 15 kopii umów zawartych zgodnie z postanowieniami nowego wzorca umowy.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

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

Z upoważnienia Prezesa Urzędu  
Dyrektor Delegatury UOKIK w Poznaniu  
Jarosław Krüger

Otrzymują:  
1/Anna Szczęsna  
P.P.U.H. „Andafil”  
ul. Dobieżyńska 1  
64-320 Buk

2/ a/a