



RGD.61-28/13/14 AW

Gdańsk, 07.04.2014

DECYZJA nr RGD. 2/2014

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec przedsiębiorców Krzysztofa Sawko i Andrzeja Zakolskiego prowadzących działalność gospodarczą STIG S.C. w Gdańsku

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **wobec uprawdopodobnienia** w toku postępowania stosowania przez ww. przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w:

1. art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym „Zlecenie-Umowa” postanowienia, o treści:

✓ *Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu realizacji zamówienia do 14 dni,*

uznanego za niedozwolone i wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.),

2. art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym „Zlecenie-Umowa” postanowienia, o treści:

✓ *Do umowy mają zastosowanie przepisy z artykułu 5 punkt 4 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 2000 r.,*

które może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości odstąpienia, na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

**po zobowiązaniu się** ww. przedsiębiorców do podjęcia działań, zmierzających do zaniechania stosowania zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez wprowadzenie do obrotu, w terminie 14 dni roboczych od wydania niniejszej decyzji, nowego wzorca, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umowy w zakresie dotyczącym świadczenia usług kompleksowej wymiany pieców gazowych wraz z montażem, niezawierającego kwestionowanego przez Prezesa Urzędu postanowienia, wskazanego w sentencji decyzji w pkt I.1 i postanowienia wskazanego także w pkt I.2, w miejsce którego zostanie wprowadzone postanowienie o treści: *Na podstawie art. 2 i 3 Ustawy*

*o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 02.03.2000r. zlecniodawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od podpisania umowy na podstawie prawnej Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm. oraz do wzorca umowy zostanie załączony wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.*

**nakłada się** na przedsiębiorców Krzysztofa Sawko i Andrzeja Zakolskiego prowadzącym działalność gospodarczą STIG S.C. w Gdańsku obowiązek wykonania zobowiązania **w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy,
- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,  
**nakłada się** na przedsiębiorców Krzysztofa Sawko i Andrzeja Zakolskiego prowadzących działalność gospodarczą STIG S.C. w Gdańsku **obowiązek** przedłożenia, **w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji** informacji i dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I decyzji, tj.:
  - a) nowego wzorca umownego, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umowy w zakresie dotyczącym świadczenia usług kompleksowej wymiany pieców gazowych wraz z montażem, niezawierającego postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i zawierającego postanowienie o treści: *Na podstawie art. 2 i 3 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 02.03.2000r. zlecniodawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od podpisania umowy na podstawie prawnej Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm. oraz załącznik w postaci wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy,*
  - b) kopii trzech kolejno zawartych umów uwzględniających wprowadzone zmiany zgodnie z przyjętym zobowiązaniem.

### Uzasadnienie

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) po otrzymaniu zawiadomienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubaniu przeprowadził postępowanie wyjaśniające, sygn. RGD.405-61/13 AW, w sprawie ustalenia, czy działania przedsiębiorców Krzysztofa Sawko i Andrzeja Zakolskiego prowadzących działalność gospodarczą STIG S.C. w Gdańsku (zwanymi dalej: przedsiębiorcami, STIG S.C.) w zakresie zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa umów o wykonawstwo usług montażu pieców gazowych uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [2] Wyniki przeprowadzonego postępowania dały podstawę do podejrzenia, że niektóre postanowienia wzorca umownego „Zlecenie-Umowa”, na podstawie którego zawierane są z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umowy w zakresie dotyczącym świadczenia usług kompleksowej wymiany pieców gazowych wraz z montażem, mogą stanowić o naruszeniu przez STIG S.C. przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) - zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów - tj. o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 oraz 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [3] Wzorzec umowy „Zlecenie-Umowa” zawiera m.in. postanowienia:



- [a] pkt 4, o treści: *Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu realizacji zamówienia do 14 dni - które jest uznane za niedozwolone i wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity Dz.U. z 2014 r., poz. 101) a jego stosowanie może stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;*
- [b] pkt 5, o treści: *Do umowy mają zastosowanie przepisy z artykułu 5 punkt 4 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 2000 r. - które może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości odstąpienia od zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) (dalej: ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów) i wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) i stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.*
- [4] Biorąc pod uwagę dokonane ustalenia, Prezes Urzędu, postanowieniem Nr 326 z dnia 25 października 2013 r. [karty akt sprawy: 1-2] wszczął, z urzędu, postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorców STIG S.C. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zakazanych art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 i art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [5] Prezes Urzędu, postanowieniem nr 326 z dnia 25 października 2013 r. [k. 9], zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów akta postępowania wyjaśniającego, o sygn.: RGD. RGD.405-61/13 AW.
- [6] W piśmie z dnia 17 września 2013 r. przedsiębiorcy złożyli następujące wyjaśnienia:
- [a] (...) *nasza firma zajmuje się wykonywaniem usług budowlanych związanych z modernizacją i instalacją instalacji gazowych, wodnych, wentylacyjnych oraz montowaniem końcowych odbiorników gazu. Mamy w swojej ofercie m.in. całościową usługę wymiany pieców gazowych. Jej przedmiotem jest kompleksowa usługa bezpośredniej ingerencji w istniejącą w budynku instalację gazową, wodną i wentylacyjną, wraz z jej modyfikacją, przeróbką i ostatecznym „sprawnym i działającym – bo wszystkie prace muszą ostatecznie skutkować sprawnością działania nie tylko samego pieca, ale całego układu gazowego, wodnego i wentylacyjnego. Nasza oferta oprócz ogólnie opisanych w umowie z klientem m.in. demontażu starego urządzenia, montażu nowego, wykonania wszystkich prac związanych dostosowaniem istniejącej instalacji gazowej, wodnej i wentylacyjnej do nowego urządzenia, obejmuje również dostarczenie fabrycznie nowego -konkretnie określonego w umowie - urządzenia, sprawdzenie prawidłowości jego działania, a także szczelności wszystkich instalacji oraz jego i ich skuteczne uruchomienie.*
- [b] *Nasza firma nie zajmuje się handlowaniem poszczególnymi urządzeniami. Umowy zawierane z naszymi klientami to nie umowy sprzedaży np., pieca, ale umowy na wykonanie specjalistycznej usługi. Zajmujemy się wykonywaniem specjalistycznych prac związanych z instalacjami gazowymi. Prac, których nie może wykonywać człowiek z ulicy. Do ich wykonywania wymagane jest specjalistyczne przeszkolenie i uprawnienia. Stąd zatrudniani przez nas to wykwalifikowani, posiadający, wymagane prawem, stosowne państwowe uprawnienia, specjaliści od gazu, instalacji gazowych, wodnych, wentylacyjnych*



fachowcy. Gdyby klient chciał kupić od nas sam piec z dostawą w kartonie pod jego drzwi to taka transakcja w ogóle nie doszła by do skutku, w ogóle by nas to nie interesowało, nie doszłoby do zawarcia umowy. Nas interesują prace instalacyjno – monterskie, a nie handel. Montaż pieca gazowego zawsze stanowi ingerencję w istniejącą w budynku, mieszkaniu instalację gazową, wodną, spalinową, wentylacyjną i łączy się z jej modyfikacją i dopasowaniem oraz niesie ze sobą niebezpieczeństwa i zagrożenia związane możliwością wycieku gazu, jego wybuchu, wydzielania się czadu, zalania wodą itp. Odbywa się on na podstawie instrukcji instalowania urządzenia danego producenta i polega na dopasowaniu zakresu prac do zaleceń w niej zawartych, zależnych od określonych przez konkretnego producenta zasad montażu, modelu pieca itd. Zakres prac zawarty w pisemnej umowie, w tym m.in. odcięcie od instalacji gazowej, wodnej, wentylacyjnej i demontaż starego urządzenia; podłączenie nowego do istniejącej, modyfikowanej w trakcie prac, instalacji gazowej, wodnej, wentylacyjnej, montaż elementów niezbędnych do prawidłowego działania pieca, sprawdzenie szczelności, uruchomienie itd. - sprawia,

że w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług usługa ta została sklasyfikowana jako robota budowlana – Sekcja F „Obiekty Budowlane i Roboty Budowlane”, Dział 43 „Roboty Budowlane Specjalistyczne”, Klasa 22 „Roboty Związane z Wykonywaniem Instalacji Wodno-Kanalizacyjnych, Ciepłych, Gazowych i Klimatyzacyjnych”. Potwierdzeniem, że nasza firma wykonuje w/w prace budowlane jest zapis we Wpisie do Ewidencji Działalności Gospodarczej gdzie w pkt. 3 – „Określenie przedmiotu działalności”- umieszczono taki wpis, tzn. 4322Z. Jako do prac budowlanych nie mają do niej zastosowania przepisy „Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” z 2000 r., mówiące o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia poza lokalem firm zgodnie z art. 5 pkt. 4 w/w ustawy. Uczciwie informujemy o tym klienta jeszcze przed przystąpieniem do prac w pkt.5 Warunków umowy.

- [c] *Podjezrewanie naszej mikroskopijnej firmy - łącznie to od 3 do 6 osób – o: „... stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów” tylko dlatego, że podporządkowujemy się wyznaczonym przez PKWiU wymogom wywołałoby może nawet i uśmiech niedowierzania, gdyby nie to, że wcale, w obecnym kryzysie nie jest nam do śmiechu. Podobnie jak wiele innych firm dzisiaj, balansujemy na krawędzi przetrwania. Bywa i tak że nie ma na wyplaty, nie mówiąc o zysku.*
- [d] *Jednocześnie pragniemy zwrócić uwagę, że nasza firma zawsze odpisuje na wszystkie listy od naszych klientów. Wszystkie sporne sprawy rozwiązujemy na bieżąco w sposób polubowny, z wyjątkiem tych gdzie klienci nie zapłacili nic, odstąpili w między czasie od umowy kredytowej, a naszą firmę wykorzystali do wykonania określonych robót, wyłudzenia nowego urządzenia, nie rozliczając się i zostawiając nas na lodzie z kosztami. Spory są załatwiane polubownie, również gdy dzieje się tak ze szkodą dla nas, grubo poniżej naszych kosztów. Nie stać nas na kosztowne i długotrwałe procesy sądowe z nieuczciwymi klientami*
- [7] *Przedsiębiorcy w piśmie z dnia 4 listopada 2013 r. [k. 29] stanowiącym odpowiedź na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 25 października 2013 r. [k. 3-7], oświadczyli, że: treść zakwestionowanej umowy w punkcie „Zakres Usługi” została sformułowana w interesie klienta i ma charakter wyłącznie informacyjny. O tym, że prace przez nas wykonane mają charakter prac budowlanych decyduje rodzaj i charakter faktycznie podjętych prac, czyli kompleksowe ukształtowanie instalacji gazowej, wodnej,*



wentylacyjnej i odprowadzania spalin bowiem dopiero takie ukształtowanie w/w instalacji umożliwi montaż samego pieca. Istotą wykonywanej usługi (...) jest zbudowanie nowego systemu instalacji gazowej, wodnej, wentylacyjnej i odprowadzania spalin, które dopiero jako całość umożliwią montaż samego pieca, aby mógł pracować funkcjonalnie i bezpiecznie. O tym, że są to prace budowlane decyduje nie treść umowy, ale rodzaj i charakter wykonywanych prac.

- [8] Następnie w pismach z dnia 20 listopada 2013 r. [k. 39] i z dnia 30 grudnia 2013 r. [k. 42-45] przedsiębiorcy złożyli wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ww. ustawy, zobowiązując się do zaniechania stosowania zarzuczanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez wprowadzenie do obrotu w terminie 14 dni roboczych od wydania niniejszej decyzji, nowego wzorca, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umowy w zakresie dotyczącym świadczenia usług kompleksowej wymiany pieców gazowych wraz z montażem, niezawierającego postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i zawierającego postanowienie o treści: *Na podstawie art. 2 i 3 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 02.03.2000r. zlecniodawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od podpisania umowy na podstawie prawnej Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm. oraz załącznik w postaci wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.*

#### W TRAKCIE POSTĘPOWANIA PREZES URZĘDU USTALIŁ, CO NASTĘPUJE:

- [9] Przedsiębiorcy STIG S.C. są wpisani do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej:
- [a] Krzysztof Sawko pod firmą: STIG Krzysztof Sawko (wspólnik spółki cywilnej) NIP: 5841045541, Regon: 191228717,
  - [b] Andrzej Zakolski pod firmą: 1. STIG Andrzej Zakoski (wspólnik spółki cywilnej) NIP: 9570138622, Regon 191418004.
- [10] Przedmiotem działalności STIG S.C. jest m.in. działalność w zakresie:
- [a] pozostałej sprzedaży detalicznej prowadzonej poza siecią sklepową, straganami i targowiskami (PKD 47.99.Z),
  - [b] wykonywania instalacji elektrycznych (PKD 47.99.Z),
  - [c] wykonywania instalacji wodno-kanalizacyjnych, ciepłych, gazowych i klimatyzacyjnych (PKD 43.22.Z),
  - [d] zakładania stolarki budowlanej (PKD 43.32.Z),
  - [e] pozostałej działalności wspomagającej usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych (PKD 66.19.Z),
  - [f] pozostałej działalności profesjonalnej, naukowej i technicznej, gdzie indziej niesklasyfikowanej (PKD 74.90.Z).
- [11] Przedsiębiorcy w obrocie konsumenckim świadczą usługi kompleksowej wymiany pieców gazowych wraz z montażem z możliwością ich uprzedniego zakupu. Przedsiębiorcy proponują konsumentom zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w czasie swoich odwiedzin w miejscu zamieszkania konsumenta lub w innym miejscu ich prywatnego pobytu. W stosunkach umownych z konsumentami posługują się wzorcem umownym „Zlecenie-Umowa”, w którym określili prawa i obowiązki stron [k. 25]. Wzorzec ten zawiera informacje dot. rodzaju towaru, typu i modelu oraz zakresu usługi w sposób następujący: „urządzenie właściwe, elementy niezbędne do wykonania montażu: rury gazowe, rury wodne, złącza, filtry itp., dostawa w/w bezpośrednio do klienta, demontaż starego urządzenia, montaż nowego urządzenia, montaż elementów niezbędnych do prawidłowego działania urządzenia właściwego, sprawdzenie szczelności, uruchomienie inne”.



**MAJĄC NA UWADZE ZEBRANY W SPRAWIE MATERIAŁ DOWODOWY PREZES URZĘDU ZWAŻYŁ,  
CO NASTĘPUJE:**

[12] Dla rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest uprzednie ustalenie, czy na skutek działań przedsiębiorców zagrożony został interes publicznoprawny, bowiem bez spełnienia tego warunku Prezes Urzędu nie jest upoważniony do realizacji zasadniczego celu ustawy, którym, zgodnie z jej art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do zastosowania tej ustawy jest, aby działanie przedsiębiorcy - któremu zarzucono naruszenie jej przepisów - stanowiło potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem działania STIG S.C. nie są ograniczone do określonych odbiorców lub ich grupy. Dotyczyły wszystkich aktualnych i potencjalnych klientów chcących skorzystać z usług przedsiębiorcy dot. wymiany pieców gazowych wraz z montażem.

[13] 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 działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

[a] stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.);

[b] naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;

[c] nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Artykuł 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Odpowiednio do art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na stosowaniu przez przedsiębiorców w obrocie gospodarczym sprzecznych z prawem działań.

Aby działania te mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanymi wyżej przepisami art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest wykazanie, iż spełnione są łącznie następujące przesłanki:

- ujawniają się w obrocie konsumenckim, w którym stronami transakcji z jednej strony jest przedsiębiorca a z drugiej konsument,
- stanowią działanie bezprawne,
- naruszają w zbiorowe interesy konsumentów.

[14] Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą.



[15] W przedmiotowej sprawie strona postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż stanowią ją osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Działania Krzysztofa Sawko i Andrzeja Zakolskiego prowadzących działalność gospodarczą STIG S.C. w Gdańsku mogą podlegać zatem kontroli dokonywanej w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Oferta przedsiębiorców w zakresie wymiany pieców gazowych wraz z montażem adresowana jest przede wszystkim do konsumentów, z którymi zawierają oni, poza lokalem przedsiębiorstwa, pisemne umowy zlecenia ww. prac sporządzane na podstawie wzorca umownego.

Mając to na uwadze, należało uznać, że pierwsza z wyżej wskazanych przesłanek została spełniona.

[16] Rozpatrując kwestię bezprawności podejmowanych przez przedsiębiorcę działań, za w pełni uzasadnione należy przyjąć twierdzenie, że pojęcie to obejmuje szeroko rozumianą sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Jak na to wskazuje orzecznictwo z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów *za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów*<sup>1</sup>. Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>2</sup>.

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Artykuł 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem<sup>3</sup>.

**Uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy.**

[17] Pierwszym zarzutem, jaki postawiono przedsiębiorcom w postanowieniu o wszczęciu postępowania w przedmiotowej sprawie było stosowanie we wzorcu umownym „Zlecenie-Umowa” postanowienia, o treści: *Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu realizacji zamówienia do 14 dni*, uznanego za klauzulę abuzywną i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

[18] W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. - Kodeks postępowania cywilnego (art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Natomiast zgodnie z przepisem art. 479<sup>43</sup> k.p.c. *Wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2.k.p.c.*

Jak podnosi się w piśmiennictwie, przepis ten *„dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej*

<sup>1</sup> Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

<sup>2</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

<sup>3</sup> Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).



*prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciw wszystkim. Przepis ten wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes<sup>4</sup>”.*

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

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

[19] Jak wskazano wyżej, wszczynając przedmiotowe postępowanie, Prezes Urzędu zakwestionował postanowienie umowne przewidujące, że *Zakład zastrzega sobie prawo do opóźnienia terminu realizacji zamówienia do 14 dni.*

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie to mieści się w hipotezie klauzuli niedozwolonej wpisanej w pozycji 40 rejestru, na podstawie wyroku SOKiK z dnia 31 stycznia 2003r. sygn. akt XVII Amc 31/02, o treści: *Przyjmujący zamówienie zastrzega sobie możliwość opóźnienia realizacji wykonania usługi.*

Oba postanowienia zastrzegają możliwość opóźnienia wykonania usługi przez przedsiębiorców, bez ponoszenia żadnych konsekwencji z tego tytułu. Klauzule te wyłączają zatem odpowiedzialność przedsiębiorców za szkody poniesione przez konsumenta na skutek opóźnienia w świadczeniu usług.

Ponadto zakwestionowane postanowienie, podobnie jak przywołana klauzula niedozwolona, przewiduje możliwość jednostronnej zmiany umowy przez przedsiębiorców w zakresie terminu wykonania usługi, nie wskazując przy tym ważnej przyczyny, ze względu na którą taka zmiana może nastąpić.

Podobnie jak klauzula wpisana do rejestru, ww. postanowienie spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej z art. 385<sup>3</sup> pkt 10 Kodeksu cywilnego. Przepis ten za niedozwolone uznaje postanowienia, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tożsamości porównywanych postanowień nie wyłącza w tym wypadku okoliczność, że kwestionowane postanowienie ogranicza możliwość opóźnienia wykonania przez przedsiębiorców zobowiązania do określonego terminu, tj. do 14 dni. W ramach tego okresu przedsiębiorcy mogą bowiem jednostronnie decydować o tym, kiedy faktycznie wykona swoje zobowiązanie, bez jednoczesnego podania ważnych przyczyn, które uzasadniałyby zmianę terminu ustalonego w umowie. W ocenie Prezesa Urzędu, pozwala to na uznanie, że istota i skutki obydwu postanowień są takie same.

Reasumując uznać należy, iż kwestionowane postanowienie, zawarte we wzorcu „Zlecenie-Umowa (...)” mieści się w hipotezie wymienionej klauzuli wpisanej do

<sup>4</sup> H. Ciepła, [w:] K. Piasecki [red.], „Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz” Tom II, Warszawa 2001, s. 249.





rejestrów postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, a jego stosowanie przez przedsiębiorców wyczerpuje znamiona bezprawności. Wobec czego postawiony przedsiębiorcom zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 tej ustawy należy uznać za uprawdopodobniony.

#### **Uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy.**

[20] Drugim zarzutem postawionym przedsiębiorcom w postanowieniu o wszczęciu postępowania było wykorzystywanie we wzorcu umownym „Zlecenie-Umowa” postanowienia, o treści: *Do umowy mają zastosowanie przepisy z artykułu 5 punkt 4 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 2000 r.*, które mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości odstąpienia, na podstawie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Działanie to może z kolei wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

[21] 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, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki podlega stosownej konkretyzacji. W świetle klauzuli generalnej należy szerzej przybliżyć między innymi do pojęcia dobrych obyczajów i przeciętnego konsumenta.

[22] W relacjach z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami była przedstawiona wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. XVII Ama 118/04, istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko pojęty szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących im uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania<sup>5</sup>.

[23] Należy wskazać, że ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki określonej w art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd odnosi się do decyzji podejmowanych przez przeciętnego konsumenta - zatem działanie STIG S.C. powinno być oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, za przeciętnego konsumenta uznaje się takiego konsumenta który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną

<sup>5</sup> K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002, str. 804.



na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa.

W przedmiotowej sprawie za przeciętnego konsumenta uznać należy potencjalnego klienta przedsiębiorcy, który jest zainteresowany modernizacją instalacji gazowych, wodnych, wentylacyjnych oraz montowaniem końcowych odbiorników gazu. Przeciętnym konsumentem jest osoba fizyczna dysponująca prawem do lokalu mieszkalnego lub użytkownika tego lokalu. Z ustaleń sprawy wynika, że przedsiębiorca z własnej inicjatywy i bez wcześniejszej zapowiedzi kieruje swoją ofertą do klientów będących potencjalnie odbiorcami gazu, nie stosując poza tym innych, szczególnych kryteriów doboru do grupy docelowej, do której adresowana jest ta oferta. Okoliczność ta sprawia, że kontrahenci przedsiębiorcy są zróżnicowani tak pod względem wieku, wykształcenia, dochodów, pozycji społecznej itd. Charakterystyczną cechą wspólną tych klientów, pochodzących z różnych środowisk, tworzących jednak usystematyzowaną zbiorowość jest to, że wykorzystują oni gaz dla zaspokojenia swoich potrzeb bytowych (przygotowanie posiłków i ogrzewanie), w lokalach i budynkach, w których instalacje gazowe wymagają modernizacji (są to z reguły stare zasoby mieszkaniowe). Z jednej strony konsumenci ci zdolni są do rozeznania realiów i krytycznej oceny rzeczywistości, w której żyją, posiadając podstawową wiedzę, doświadczenie życiowe i świadomość m.in. w zakresie przysługujących im praw, z drugiej natomiast strony nie można uznać, że jest to wiedza kompletna i na tyle usystematyzowana, by pozwoliła na swobodne poruszanie się w obszarze szczegółowych unormowań prawnych i wyciąganie na ich podstawie prawidłowych wniosków. Przeciętny konsument wstępujący w relacje z przedsiębiorcami nie posiada przy tym należytego rozeznania co do różnic występujących między robotami budowlanymi a pracami remontowo-modernizacyjnymi oraz tego w jakich sytuacjach ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów ma zastosowanie, a w których nie.

[24] Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym: „Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął”; przepis ten jest dalej uszczegółowiony w art. 5 ust. 2 pkt 1 - zgodnie z którym „Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji”.

Potencjalna zdolność wprowadzenia w błąd ma miejsce szczególnie wtedy, gdy przedsiębiorca ukrywa istotne dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej informacje lub przedstawia je w niejasny, niezrozumiały lub dwuznaczny sposób. W wyniku powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o korzyściach wynikających ze złożonej propozycji, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy. Wprowadzenie w błąd polega przede wszystkim na pewnym zniekształceniu procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie w jego umyśle mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. W rezultacie wytworzenia się tego mylnego przekonania konsument podejmuje decyzję o zaangażowaniu lub wycofaniu się z danej decyzji, przy czym istotne jest to, że takiej decyzji by nie podjął, gdyby nie nieuczciwe działania przedsiębiorcy. Takie zniekształcenie procesu decyzyjnego konsumenta, w przypadku praktyk wprowadzających w błąd przez działanie, polega głównie na podawaniu fałszywych lub mylących informacji dotyczących produktu lub sposobu jego prezentacji albo wprowadzenia na rynek<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> R. Stefanicki, Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, Głosa 1/2000, str. 88.



Dla prawidłowego zinterpretowania celu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym należy wskazać, iż przedsiębiorca nie tyle musi faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję, której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, co wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości wprowadzenia w błąd, a co za tym idzie samej możliwości podjęcia decyzji, której inaczej konsument by nie podjął.

- [25] Przedsiębiorcom STIG S.C. został postawiony zarzut bezprawnego godzącego w zbiorowe interesy konsumentów działania, polegającego na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, poprzez zawarcie we wzorcu „Zlecenie-Umowa” postanowienia zawierającego informację, iż: „Do umowy mają zastosowanie przepisy z artykułu 5 punkt 4 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 2000 r.”

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść stosowanego przez przedsiębiorców uregulowania umownego sugeruje, iż usługi świadczone przez STIG S.C. są robotami budowlanymi, na co wskazywać mogłoby powołanie się na przepis art. 5 pkt 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, który stanowi, że „przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się do umów o prace budowlane” oraz oznaczenie we wzorcu pn. „Zlecenie-Umowa”, w części rodzaj usługi/montażu przedsiębiorcy, zakresu usługi, który został określony w sposób następujący: „urządzenie właściwe, elementy niezbędne do wykonania montażu: rury gazowe, rury wodne, złącza, filtry itp., dostawa w/w bezpośrednio do klienta, demontaż starego urządzenia, montaż nowego urządzenia, montaż elementów niezbędnych do prawidłowego działania urządzenia właściwego, sprawdzenie szczelności, uruchomienie inne”.

Jak wskazano wyżej, przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się do umów o prace budowlane (art. 5 pkt 4) oraz umów dotyczących nieruchomości, z wyłączeniem usług remontowych (art. 5 pkt 5). W doktrynie i literaturze przedmiotu podnosi się jednak, że *wyłączenia przewidziane w art. 5 pkt 4-7 należy motywować albo niemasowym charakterem wskazanych tu umów (w takich umowach zagrożenie konsumenta jest mniejsze), wątpliwościami, co do działania tu konsumenta w typowej dlań roli (...). Nie należy kwalifikować jako objętych pojęciem robót budowlanych remontów nieruchomości ani zakupu towarów do budowy lub remontu (windy, okna, materiały budowlane).*<sup>7</sup>

Mając to na uwadze, podstawowego znaczenia dla rozstrzygnięcia rozpatrywanego zagadnienia jest wykazanie, czy usługi oferowane przez przedsiębiorców są pracami budowlanymi, a jeśli nie, to czy zapis stosowany przez STIG S.C. wprowadza konsumentów w błąd, stanowiąc o bycie nieuczciwej praktyki rynkowej.

- [26] Zdaniem Prezesa Urzędu świadczenia kompleksowych usług wymiany pieców gazowych wymagających bezpośredniej ingerencji w istniejącą w budynku instalację gazową, wodną i wentylacyjną, wraz z jej modyfikacją, przeróbką nie można utożsamiać z robotami budowlanymi, bowiem te sklasyfikowane zostały w PKD w Sekcji F „Obiekty Budowlane i Roboty Budowlane”, Dział 43 „Roboty Budowlane Specjalistyczne”, Klasa 22 „Roboty Związane z Wykonywaniem Instalacji Wodno-Kanalizacyjnych, Ciepłych, Gazowych i Klimatyzacyjnych”. Sekcja „PKD 43.22.Z - Wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych, ciepłych, gazowych i klimatyzacyjnych” *obejmuje roboty ogólnobudowlane i specjalistyczne w zakresie budownictwa i prac inżynierii lądowej i wodnej, które polegają na budowie (tzn. wznoszeniu obiektu budowlanego w określonym miejscu, odbudowie, rozbudowie i nadbudowie obiektu budowlanego) oraz obejmują prace polegające na przebudowie, remoncie, rozbiórce lub montażu obiektu budowlanego, włączając*

<sup>7</sup> E. Łętowska, Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz, Wyd. C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 47



montaż budowli z elementów prefabrykowanych oraz konstrukcji o charakterze stałym lub tymczasowym. Roboty ogólnobudowlane obejmują budowę: - kompletnych budynków mieszkalnych, budynków biurowych, sklepów oraz pozostałych budynków użyteczności publicznej, budynków w gospodarstwach rolnych itp., - obiektów inżynierii lądowej i wodnej, takich jak: autostrady, ulice, mosty, tunele, drogi szynowe, płyty lotnisk, porty i inne inwestycji wodne, systemy irygacyjne, systemy kanalizacyjne, infrastruktura przemysłowa, rurociągi i linie elektryczne, obiekty sportowe itp. Roboty budowlane mogą być prowadzone na rachunek własny lub na podstawie umowy. Część robót, a czasami nawet cała praca może być zlecona podwykonawcom. Jednostka, która ponosi całkowitą odpowiedzialność za realizację projektu budowlanego oraz podwykonawcy wykonujący roboty budowlane sklasyfikowani są w niniejszej Sekcji. Sekcja ta obejmuje także remonty budynków i obiektów inżynierii lądowej i wodnej. Sekcja ta obejmuje budowę: - kompletnych budynków (odpowiednie podklasy działu 41), - kompletnych obiektów inżynierii lądowej i wodnej (odpowiednie podklasy działu 42). Sekcja ta obejmuje również specjalistyczne roboty budowlane, pod warunkiem, że stanowią część realizacji budowy (odpowiednie podklasy działu 43). Wynajem sprzętu budowlanego z operatorem jest sklasyfikowany w tej Sekcji, jeśli roboty budowlane wykonywane są przy jego użyciu. W niniejszej Sekcji mieści się także realizacja projektów budowlanych na własny rachunek obejmujących przedsięwzięcia finansowe, techniczne i rzeczowe w celu przygotowania budowy lub budowy budynków czy obiektów inżynierii lądowej i wodnej do sprzedaży. Natomiast jednostka, która realizuje projekty budowlane na własny rachunek, nie w celu ich sprzedaży, lecz na cele własne (np. w celu wynajmu powierzchni w budynkach lub prowadzenia działalności produkcyjnej w tym miejscu) będzie klasyfikowana zgodnie z prowadzoną przez siebie działalnością, np. w nieruchomościach, produkcji itp.<sup>8</sup>

[27] W ocenie Prezesa Urzędu, usługi oferowane przez przedsiębiorców nie spełniają kryteriów warunkujących zakwalifikowanie tych usług do robót budowlanych. Z tego też powodu brak jest jakichkolwiek, uzasadnionych przesłanek dla zastosowania, dla działalności prowadzonej przez STIG S.A., wyłączenia określonego w art. 5 pkt 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. W konsekwencji, praktyki rynkowe przedsiębiorców należałoby uznać jako spełniające kryteria: sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz mające istotny wpływ na zachowanie gospodarcze przeciętnego konsumenta oraz jego interes ekonomiczny. Stosownie bowiem do przywołanego wcześniej wyroku z dnia 23 lutego 2006 r. sprzeczne z dobrymi obyczajami jest działanie przedsiębiorcy zmierzające do wywołania błędnego przekonania u konsumenta, dotyczącego między innymi zawartej umowy.

Zdaniem Prezesa UOKiK zachowania rynkowe przedsiębiorców nakierowane na wywołanie u konsumenta błędnego przeświadczenia o nieprzystługującym mu prawie do odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, które to prawo zagwarantowane zostało przepisami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, są niewątpliwie sprzeczne z dobrymi obyczajami. Ustawodawca bowiem - dążąc do zapewnienia konsumentom ochrony przed negatywnymi skutkami umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa - ustanowił następujące instrumenty prawne: prawo konsumenta do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od jej zawarcia oraz obowiązek przedsiębiorcy poinformowania konsumenta o tym uprawnieniu przed zawarciem umowy na piśmie oraz wręczenia odpowiedniego wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ustawowy termin 10 dni do odstąpienia od umowy pozwala konsumentowi na spokojne i rozważne zapoznanie się z warunkami umowy, w szczególności ich przeanalizowanie pod kątem własnych potrzeb i możliwości finansowych, a tym samym podjęcie decyzji co do związania się, bądź nie, zawartą umową. Celem

<sup>8</sup> <http://www.pkd.com.pl/wyszukiwarka/pkd/43.22.Z.html;jsessionid=C840CD680165B2832E041B0790E9C064>



ww. regulacji jest więc niewątpliwie ochrona konsumenta przed pochopnym zawieraniem umów, często podpisywanych pod wpływem sugestii, zaskoczenia i jednostronnie artykułowanych argumentów przedsiębiorcy.

Naruszenie dobrych obyczajów w rozpatrywanej sprawie zostało dokonane przez przedsiębiorców już na etapie zawarcia kontraktu, w wyniku odwołania się w kwestionowanym postanowieniu do przepisu art. 5 pkt 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Niezależnie od wyżej poczynionych rozważań uznać należało, że praktyka stosowana przez przedsiębiorców istotnie wpływa lub może wpływać na zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta nie tylko przy zawieraniu, ale również po zawarciu umowy. Na drugim bowiem ze wskazanych wyżej etapów, kontrahent przedsiębiorców dokonując oceny słuszności decyzji o wymianie pieca gazowego nie zmienia jej, działając w przeświadczeniu - co sugeruje zapis zawarty w umowie - że zleczone przez niego prace mają charakter prac budowlanych, przez co brak jest prawnych możliwości bezkosztowego odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W ocenie Prezesa Urzędu, przedsiębiorcy stosując kwestionowane postanowienie umowne, wskazujące wprost, że usługi przez nich świadczone podlegają wyłączeniu spod rygorów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, stwarzają u konsumenta fałszywe wyobrażenie na temat przysługujących jemu uprawnień związanych z procedurą odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Przeciętny konsument ma prawo odebrać kierowany do niego przekaz w sposób dostówny zakładając, że przedsiębiorcy STIG S.C. formułujący w powyższy sposób warunki umowne - jako profesjonaliści - są wiarygodni i przekazują informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. Wobec informacji udzielonych konsumentowi we wzorcu umownym „Zlecenie-Umowa” w momencie zawierania umowy, w przypadku gdyby konsument rozmyślił się i chciał zrezygnować z wykonania zamówionej usługi, może on nawet nie podjąć próby odstąpienia od umowy pozostając w przekonaniu, że nie przysługuje mu ono, z uwagi iż usługa dotyczy robót budowlanych, co do których nie stosuje się przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa.

Reasumując, stwierdzić należy, iż stosowanie przez przedsiębiorców przedmiotowego postanowienia jest działaniem wypełniającym przesłanki przesądzające o uznaniu praktyki rynkowej za nieuczciwą w świetle przepisu art. 4 ust. 1 oraz art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Bezprawne działanie przedsiębiorców w zakresie informowania konsumentów o podstawach braku możliwości zastosowania przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni w razie rezygnacji z zamówionej usługi, która nie dotyczy robót budowlanych, istotnie mogło wprowadzać konsumentów w błąd i powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji związanej z umową, której inaczej by nie podjął.

W związku z powyższym, należy uznać za uprawdopodobnione naruszenie przez Krzysztofa Sawko i Andrzeja Zakolskiego art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

[28] Ostatnią przesłanką, jaką należy rozpatrzyć w niniejszej sprawie jest wykazanie, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje ww. pojęcia. Należy jednak przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez



ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów.

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się działanie przedsiębiorcy, które jest skierowane do oznaczonych, ale dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym łączy ich wspólna cecha rodzajowa<sup>9</sup>. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: *nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów* należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, aby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przestanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowania Krzysztofa Sawko i Andrzeja Zakolskiego dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż stosowane praktyki wymierzone są we wszystkich potencjalnych i przyszłych klientów korzystających z usług przedsiębiorcy, z którymi zawierane są umowy przy użyciu wzorca umownego pn. „Zlecenie-Umowa”. Wzorce umów skierowane są do szerokiego kręgu odbiorców, co z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorców jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie.

Mając powyższe na uwadze postawione przedsiębiorcy zarzuty stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 2 pkt 1 i art. 24 ust 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uznano za uprawdopodobnione.

<sup>9</sup> C. Banasiński, E. Piontek „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, LexisNexis Warszawa 2009, str. 454.



- [29] 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, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.
- [30] W toku przeprowadzonego postępowania Krzysztof Sawko i Andrzej Zakolski zobowiązali się do zaniechania stosowania zarzucanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez wprowadzenie do obrotu w terminie 14 dni roboczych od wydania niniejszej decyzji, nowego wzorca, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umowy w zakresie dotyczącym świadczenia usług kompleksowej wymiany pieców gazowych wraz z montażem, pozbawionego kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień, wskazanych w sentencji decyzji w pkt. I.1 i I.2 i zawierającego postanowienie o treści: *Na podstawie art. 2 i 3 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 02.03.2000r. zlecniodawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od podpisania umowy na podstawie prawnej Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm. oraz załącznik w postaci wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.*
- [31] Zdaniem Prezesa Urzędu działania objęte złożonym przez Krzysztofa Sawko i Andrzeja Zakolskiego zobowiązaniem zmierzają do zapobieżenia zarzucanemu im naruszeniu art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zmiana stosowanego wzorca umownego w zaproponowany przez niego sposób doprowadzą bowiem do wyeliminowania zakwestionowanych działań.

W tej sytuacji Prezes Urzędu postanowił jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

- [32] Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o jakiej mowa w ust. 1 tego przepisu, Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Krzysztof Sawko i Andrzej Zakolski zobowiązani zostali do złożenia, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji sprawozdania o stopniu realizacji, przyjętego w toku postępowania, zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanemu naruszeniu, poprzez przekazanie:

[a] nowego wzorca umownego, na podstawie którego zawierane będą z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umowy w zakresie dotyczącym świadczenia usług kompleksowej wymiany pieców gazowych wraz z montażem, niezawierającego postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i zawierającego postanowienie o treści: *Na podstawie art. 2 i 3 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 02.03.2000r. zlecniodawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od podpisania umowy na podstawie prawnej Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm. oraz załącznika w postaci wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy,*

[b] kopii trzech kolejnych umów uwzględniających wprowadzone zmiany zgodnie z przyjętym zobowiązaniem.

W związku z tym orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

#### **Pouczenie:**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r., poz. 101) - 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 Gdańsku.

Otrzymuje:

1) Krzysztof Sawko STIG S.C.  
ul. Żwirki i Wigury 1G/7  
80-463 Gdańsk

2) Andrzej Zakolski STIG S.C.  
ul. Żwirki i Wigury 1G/7  
80-463 Gdańsk

2) a/a

*Sporządził:*

*Adam Waszkiewicz*

*Główny Specjalista UOKiK (RGD)*

*Gdańsk, 28.03.2014*

